

## Chapitre II.

### **Le recours à des modes informels de régulation : un « champ » limité ? Récits et expériences de médiateurs sociaux et d'intervenants en gestion de conflit au Québec et en Ontario<sup>1</sup>**



*par Véronique Strimelle*

#### *Résumé*

La recherche présentée dans le cadre de ce chapitre s'inscrit dans une réflexion plus globale portant sur les modes de régulation existant hors du cadre pénal. En analysant les propos de trente-deux médiateurs sociaux et intervenants assurant des services spécialisés en règlement des conflits, nous voulons mieux comprendre ce que font ces praticiens considérés comme alternatifs quand leur intervention est requise pour régler un conflit. Nous voulons aussi mieux comprendre les relations qu'ils entretiennent avec les autres organismes de régulation sociale, particulièrement quand leur savoir entre en conflit avec les savoirs plus « reconnus » légalement.

**MOTS-CLÉS :** Médiation, justice alternative, communautés de pratique, régulation des conflits

#### *Abstract*

The research presented in this chapter is part of a more global reflection on existing modes of regulation outside of the penal system. By analyzing the comments of thirty-two social mediators and stakeholders providing specialized conflict resolution services, we want to better understand what these alternative practitioners are doing when their intervention is required to solve a conflict. We also want to better understand their relationships with other social regulators, particularly when their knowledge conflicts with more legally recognized knowledge.

**KEYWORDS :** Mediation, alternative justice, communities of practice, conflict regulation

## INTRODUCTION

La présente contribution s'inscrit dans une réflexion plus globale portant sur les modes de régulation existant hors du cadre pénal. Nous nous y intéressons plus particulièrement à la place qu'occupent certains de ces modes de régulation dans nos sociétés occidentales où la « structure mentale pénaliste » (Dos Santos, 2012) prédomine encore. En effet, quand on évoque la question de la régulation des conflits, ce sont souvent les modes étatiques de justice qui y sont présentés comme les plus appropriés et les plus crédibles, reléguant les autres modes de régulation à la marge. Or, si ces derniers ont perdu de leur visibilité sociale, nous formulons l'hypothèse, alimentée par de précédentes recherches, qu'ils continuent à s'exercer dans nos sociétés et participent de ce fait à en assurer la cohésion (Courtois, 1984 ; Strimelle et Vanhamme, 2009). C'est pour mieux connaître ces modes « marginaux » de régulation, leur rôle et leur fonctionnement que nous nous sommes intéressée à certains programmes de règlement des conflits offrant des modalités de résolution qui se situent en dehors de celles proposées par l'État<sup>2</sup>. Inscrits dans la communauté et agissant pour la plupart en dehors de la sphère juridico-pénale, ces programmes ont en commun le fait de proposer des moyens d'action relevant en tout ou en partie de la médiation, c'est-à-dire un processus communicationnel « permettant de réguler les situations difficiles de la vie quotidienne chez les individus d'un cercle social rapproché par l'intermédiaire d'une tierce partie » (Jaccoud, 2009, 94).

Basées sur l'expérience et les témoignages de différentes personnes travaillant au sein de ces programmes, nos recherches ont jusqu'à présent fait ressortir la grande variété des cas qui leur étaient soumis. Adaptées aux besoins et aux volontés des personnes directement concernées, les réponses favorisées par ces services se caractérisent par une grande souplesse. Ces interventions mobilisent aussi plusieurs compétences requises en médiation ou en gestion de conflits : l'accueil, le sens de l'écoute, l'empathie, le soutien, la neutralité et même l'humour. Les critères utilisés par les médiateurs pour évaluer et sélectionner les cas qui leur sont présentés restent également assez souples, mais soulèvent néanmoins certaines interrogations sur ce que peuvent et ne peuvent pas faire leurs services. L'analyse de plusieurs cas exposés révèle en effet l'existence de « zones contestées » (Morrissette, 2011, 26) où ces services entrent en concurrence avec d'autres organismes de régulation et se permettent même quelquefois d'empiéter sur le territoire du légal ou de la justice, tout en privilégiant des arrangements volontaires et informels (Strimelle et Jaspard, 2018).

Ce dernier constat a piqué notre curiosité et suscité plusieurs questions rejoignant notre préoccupation de départ : comment s'organise la coexistence entre ces différents modes de régulation ? Quelles sont les contributions et limites de ces modes de régulation « marginaux » à la dynamique sociale ? C'est sur ces questions que portera plus spécifiquement la présente contribution. Nous présenterons tout d'abord les origines et la spécificité des programmes concernés, en nous attachant sur les services de médiation sociale puisqu'un bon nombre de personnes

interviewées inscrivent leurs pratiques dans ce cadre. Nous développerons ensuite le cadre théorique dans lequel s'inscrit la recherche puis aborderons brièvement la méthodologie suivie. Enfin, nous détaillerons les résultats de notre analyse avant de conclure.

## 1. LES PROGRAMMES CONSULTÉS

Faire appel à un tiers pour régler un conflit est une démarche assez familière qui semble avoir été utilisée depuis des temps immémoriaux. C'est en effet un réflexe commun à bien des personnes pour lesquelles recourir à un tiers vise à adoucir ou pacifier des relations qui « tournent au vinaigre » ou qui sont déjà mises à mal par un conflit déclaré. On retrouve de telles pratiques informelles dans les milieux de travail, les familles, les écoles et dans tous les domaines de la vie sociale où des différends sont toujours susceptibles de survenir. En effet, la vie collective est porteuse de frictions, de conflits qui ponctuent les interactions courantes et qui en constituent un élément inévitable, normal voire souhaitable<sup>3</sup> (Simmel, 1908). L'intérêt pour ces modes informels de régulation est réapparu dans nos sociétés occidentales au cours des années 1970-1980, alors que plusieurs mouvements de contestation mettaient en doute la pertinence des modes étatiques de régulation sociale (Balmer et Hébert, 2009 ; Lemonne et Claes, 2014 ; Rossi, 2015). Dans la foulée, des initiatives multiples ont vu le jour, dont un bon nombre se réclamaient de la médiation (Tourrilhes, 2008). Malgré leur diversité, toutes ces initiatives poursuivaient l'objectif commun de promouvoir des modes de régulation plus participatifs et plus inclusifs. Les pratiques de médiation sociale et de règlement des différends qui nous ont été relatées s'inscrivent dans cette logique de préservation ou de rétablissement des liens, en recourant à des modes d'intervention privilégiant l'écoute, le dialogue et la recherche commune de solutions. D'emblée, notre champ d'investigation s'est fixé sur des services et des intervenants proposant des modalités informelles de résolution des conflits qui se situent en dehors de celles proposées par l'État et se réclament de près ou de loin de la médiation, en faisant l'hypothèse que ces modes se rapprochent le plus de ceux qui sont utilisés au quotidien et devraient, à ce titre, constituer un des premiers recours quand les modes usuels n'ont pas fonctionné.

Les modes d'action propres au processus de médiation et de régulation des conflits peuvent suivre des modèles fort différents suivant l'appartenance à l'organisme-maître, le contexte dans lequel ils s'exercent ou leur historique<sup>4</sup>. Notre intérêt s'est d'abord porté sur les pratiques de médiation sociale développées au Canada, et en majorité au Québec, à l'initiative d'organismes de justice alternative (OJA), pratiques qui se fondent « sur les principes de démocratisation de la justice et du droit et sur la quête d'alternatives aux modes traditionnels de réaction sociale » (Jaccoud, 2009, 96). La médiation sociale ou citoyenne se caractérise par un souci de proximité géographique, un objectif de création de solidarités au sein d'un quartier ou d'un milieu de vie ainsi que par le recours à des médiateurs formés, mais non professionnels (Béliveau, Charbonneau et Jaccoud, 2004 ; Rossi, 2015)<sup>5</sup>. Ce type de

médiation est souvent présenté comme la première étape pour régler de façon participative des problèmes liés à la vie en commun comme les conflits de voisinage ou les conflits interpersonnels. Au total, dix-huit entretiens semi-directifs ont été menés auprès de médiateurs sociaux. Nous avons par la suite recherché d'autres organismes susceptibles de proposer des modalités moins formelles de gestion des conflits, afin de mieux comprendre la diversité des situations considérées comme problématiques par les personnes qui font appel à ces services. Nous avons ainsi rencontré des médiateurs interculturels travaillant dans un programme d'intégration des immigrants ainsi que dans un programme d'aide aux aînés. Nous avons aussi contacté deux services de défense des droits, l'un, centré sur l'assistance aux personnes vivant un problème de santé mentale et l'autre, chargé de régler les conflits entre membres de la communauté universitaire. Contrairement aux autres organismes, ces deux derniers services peuvent aussi accompagner les personnes dans des voies plus formelles de résolution. Nous avons enfin établi des contacts avec la responsable d'une maison communautaire appelée aussi maison de quartier. Parmi les nombreuses activités offertes en ce lieu, certaines d'entre elles visent notamment à accompagner les résidents qui éprouvent des difficultés diverses et notamment des problèmes de voisinage. Si besoin est, cette maison propose aussi en ce cas des services de médiation. Pour ce second volet de la recherche, quatorze personnes ont été interviewées et le même processus analytique a été appliqué<sup>6</sup>.

Les personnes rencontrées<sup>7</sup> proviennent de milieux divers, elles exercent une activité tantôt bénévole, tantôt professionnelle, au sein d'organismes qui présentent certaines spécificités en matière de populations ou de contentieux ciblés. Les organismes consultés ont pour leur part établi leurs propres cadres d'action qui peuvent parfois différer, même si des valeurs communes les animent. Il ne faut donc pas en conclure que toutes les personnes rencontrées partagent une même vision de leur rôle et s'accordent sur ses modes d'application. En ce qui concerne la médiation sociale par exemple, on a souvent tendance à comparer cette dernière avec la médiation familiale et la médiation judiciaire civile, qui s'occupent elles aussi de situations de conflits entre proches ou voisins, mais qui sont institutionnalisées et exercées par des professionnels (médiateurs familiaux accrédités et magistrats). Le fait de comparer ces approches permet de mieux les différencier, notamment en ce qui concerne leur degré de formalisation (Strimelle et Jaspard, 2018). Une telle démarche a cependant le défaut de présenter toutes ces modalités comme cloisonnées, étanches, ce qui ne tient pas compte de la complexité de certaines situations qui peuvent être gérées par plusieurs de ces instances, comme nous le verrons plus loin.

## 2. CADRE THEORIQUE

En nous centrant sur les pratiques informelles de régulation, nous voulons placer les normes pénales étatiques dans une perspective plus large, en les considérant comme des formes possibles, mais non uniques de régulation (McDonald, 2002-2003 ; Hillyard, Pantazis et collab., 2004). Pour arriver à mieux

saisir la spécificité de ces approches, nous avons d'abord voulu découvrir ce que faisaient les services de médiation ou de règlement des conflits quand ils étaient sollicités par de potentiels usagers (Strimelle et Jaspard, 2018). C'est dans ce contexte que nous avons recouru au cadre conceptuel des **communautés de pratique** développé par E. Wenger (2005). Ce terme désigne un groupe de personnes qui travaillent ensemble et qui sont conduites à inventer constamment des solutions locales aux problèmes rencontrés dans leurs pratiques professionnelles. « Le concept de pratique est associé à " faire ", mais pas strictement en tant que tel. C'est " faire " dans un contexte historique et social qui donne une structure et une signification à ce qu'on accomplit. En ce sens, une pratique est toujours sociale » (Wenger, 2005, 53). Ce concept inclut à la fois le champ de l'explicite (le langage, les outils, les documents, les symboles, les procédures, les règles que les différentes pratiques rendent explicites) et le champ du tacite (relations implicites, conventions, hypothèses, représentations du monde). On remarque que la plupart de ces éléments ne peuvent être verbalisés clairement, mais ils sont fondamentaux pour l'existence d'une communauté de pratique (Wenger, 2005).

Se fondant sur cette définition, et cette fois dans le contexte de professions liées à l'éducation et la gestion, J. Morrissette (2011) a essayé d'identifier ces règles tacites de fonctionnement en recourant à ce qu'elle appelle la métaphore du territoire, dans une perspective interactionniste. Selon elle, chaque communauté de pratique s'organise sur un territoire symbolique et normatif donné, un territoire qui possède une certaine stabilité, mais qui est aussi soumis à des interactions internes et externes pouvant venir en modifier la configuration. L'auteure divise ces territoires en trois zones : les zones admises qui représentent les manières de définir et de voir la pratique qui sont communément admises, ce qu'H. Becker appelle les « savoir-faire durcis ». Les zones partagées représentent ce que les médiateurs acceptent de partager avec d'autres communautés de pratique (autres types de médiateurs, juristes...), en envisageant que certaines activités, dans certains contextes, peuvent aussi être exercées par ces dernières. Les zones contestées représentent les pratiques qui sont sources de tensions entre les diverses communautés et qui viennent même quelquefois bouleverser les accords pris entre elles quant à la répartition des zones d'exercice de leurs mandats respectifs. Bien sûr, rien n'est fixe entre zones et le territoire de la pratique lui-même peut aussi connaître des changements en se réduisant ou en s'étalant hors des zones précédemment admises. Cette approche a guidé nos premières analyses des données. À partir des propos recueillis, nous avons ainsi pu cerner certaines caractéristiques communes aux pratiques de régulation dans les services sous examen. Nous avons aussi pu identifier certaines zones partagées et avons constaté, à ce propos, que les modes de régulation informelle, pour pouvoir s'exercer, devaient tenir compte de limites qui leur étaient imposées par d'autres « territoires ». Ce faisant, plusieurs questions ont surgi : comment circonscrire ces territoires informels de régulation ? Existents-ils de façon relativement autonome ou s'activent-ils uniquement dans les interstices de liberté qui leur sont laissés ?

Si la notion de territoire a aidé à tracer une première cartographie sommaire des pratiques informelles de règlement des conflits, elle ne permettait pas d'accéder aux **logiques** qui présidaient à l'exercice des pratiques identifiées ni de situer la place des acteurs pratiquant ces formes de régulation. C'est pourquoi nous avons eu recours à la théorie des champs développée par P. Bourdieu pour poursuivre notre réflexion. Selon cet auteur, un champ représente un univers, un microcosme issu du processus de différenciation du monde social (Bonnewitz, 1998). « [...] le cosmos social est constitué de l'ensemble de ces microcosmes sociaux relativement autonomes, espaces de relations objectives qui sont le lieu d'une logique et d'une nécessité spécifiques et irréductibles à celles qui régissent les autres champs. Par exemple, le champ artistique, le champ religieux, ou le champ économique obéissent à des logiques différentes » (Bourdieu et Wacquant, 1992, 72). L'admission et l'intégration dans un champ exigent à la fois la connaissance des règles du jeu (*illusio*), la connaissance des valeurs et règles implicites qui animent le champ (*doxa*) et l'acquisition des compétences spécifiques pour exercer dans ce champ (*habitus*) (Bourdieu, 1980 ; Noreau, 2000). La configuration du champ dépend des positions des agents sociaux, de leur marge de manœuvre, mais aussi des luttes auxquelles les acteurs se livrent pour conserver ou changer les rapports de force qui s'y déploient. Ainsi, le jeu des agents détermine et est déterminé par la logique qui ancre leur position, leurs ressources au sein du champ (Noreau, 2000). Dans certains cas, ces luttes peuvent alors mener à des transformations plus ou moins marquées du champ concerné (Lafaye, 1996). Les champs ne représentent pas pour autant des espaces aux limites strictes et totalement autonomes. En effet, étant déjà fragmentées de l'intérieur, leurs frontières avec d'autres champs peuvent aussi être poreuses et provoquer leur interpénétration (Bonnewitz, 1998).

Pour explorer cette dimension relationnelle inter-champs, nous avons finalement puisé dans les écrits de S. Falk-Moore (1973), consacrés au concept de champ social semi-autonome. Ce terme désigne un « [...] espace relationnel en rapport avec d'autres et/ou inscrit dans d'autres champs plus conséquents (le champ de l'État-nation, par exemple), au sein duquel s'élaborent des règles spécifiques mais qui prennent compte de celles des autres champs sociaux » (Ben Hounet, 2010). Cette description nous semble bien illustrer la situation des modes informels de régulation dans les sociétés contemporaines. En effet, on peut considérer l'ensemble de ces modes informels comme un champ dont la spécificité se manifeste notamment par l'appartenance à certaines communautés de pratiques et par des valeurs, des normes, des modalités d'action qui lui sont propres. Ce champ est aussi traversé de conflits, de contestations qui viennent parfois le cliver de l'intérieur et modifier ses rapports avec les autres champs. Étant semi-autonome, il doit aussi coexister avec des champs plus vastes et englobants par rapport auxquels il doit se défendre, s'adapter, redéfinir ses règles et ses manières de faire, au fil des interactions.

En abordant la partie qui suit, notre objectif n'est pas de développer une réflexion sur la manière dont un champ a plus d'impact sur un autre, mais de nous demander comment certaines situations concrètes donnent lieu à des formes d'interprétation et d'interaction qui respectent, contreviennent ou contournent le mandat dont chaque champ est doté. Les propos recueillis auprès des intervenants nous aideront en cela, car ils permettront de mieux cerner le sens qu'ils accordent à leur rôle lorsqu'ils sont mobilisés pour agir comme tierce partie dans la résolution d'un conflit, les occasions où ils identifient de possibles confrontations entre champs et les réactions qu'ils adoptent alors pour régler la situation. Pour ce faire, dans les points suivants, nous allons tout d'abord présenter le cadre méthodologique. Nous nous intéresserons ensuite aux interventions proposées par les médiateurs aux personnes qui font appel à eux, afin de mieux préciser les valeurs et les modalités d'action qu'ils privilégient dans l'exercice de leur mandat. Nous nous pencherons enfin dans l'analyse sur les limites qu'ils disent rencontrer dans le cours de leurs activités, en essayant d'identifier quelles en sont les sources.

### 3. METHODOLOGIE

Basée sur une méthodologie qualitative, l'enquête de terrain a été réalisée à la suite d'entrevues semi-directives auprès de 32 personnes travaillant au sein d'organismes dits de médiation et de résolution de conflits au Québec et en Ontario<sup>8</sup>. La recherche d'interlocuteurs obéissait à une logique d'échantillonnage « par cas multiples », ayant pour finalité de découvrir les pratiques sociales et les expériences vécues par des interlocuteurs envisagés comme des « informateurs clés » dans le champ investigué (Pires, 1997). Notre approche visait ainsi à mieux comprendre le sens que les acteurs donnaient aux expériences qu'ils vivaient et aux réalités dans lesquelles ils s'inscrivaient en tant que médiateurs (Schütz, 1987). En ce qui a trait à la procédure d'analyse, elle s'est effectuée en plusieurs étapes. Une première analyse consista à relire et annoter chaque verbatim d'entretien afin d'en tirer tout élément d'information susceptible de répondre aux questions et objectifs de départ, enrichis par nos lectures théoriques. Ce travail préparatoire fut ensuite approfondi en regroupant toutes les informations obtenues sous des thèmes, eux-mêmes regroupés en catégories plus générales portant sur ce que faisaient les médiateurs interviewés (pratiques) et sur les rapports qu'ils entretiennent avec les autres « communautés de pratique » spécialisées dans la gestion de conflits (zones d'action). Cette démarche analytique permit alors de mieux comprendre comment les médiateurs interviewés percevaient leur rôle, comment ils situaient leurs modes d'action par rapport aux autres formes de régulation existantes. Il a alors été possible d'esquisser une cartographie - plus ou moins précise - des zones dans lesquelles ils pouvaient exercer leur mandat, comme on le verra plus loin.

#### 4. QUE FONT LES SERVICES CONSULTÉS ?

##### a. Les problèmes traités et les sources d'information

Les services consultés s'occupent de conflits divers : problèmes de voisinage, conflits entre collègues, difficultés entre propriétaires et locataires, entre conjoints, problèmes issus de la cohabitation, entre voisins, entre étudiants qui vivent dans une résidence universitaire ou entre aînés dans une résidence pour personnes âgées. Ils peuvent aussi intervenir dans certains conflits entre des usagers et certaines institutions comme les services de santé. Ils sont essentiellement mobilisés à la suite d'une demande *personnelle* et *volontaire* (Strimelle et Jaspard, 2018). De façon générale, la plupart des demandes leur sont acheminées après avoir été aiguillées par d'autres services comme les services sociaux, la régie du logement, les centres locaux de services communautaires (CLSC). En ce qui concerne la médiation sociale, comme l'évoque Adrien, ce sont les services de police qui agissent souvent en tant qu'aiguilleurs :

C'est de la police de quartier, mais c'est pas pour les criminels, c'est plus pour ces affaires-là. Des fois, ils nous en réfèrent. On essaie de faire affaire avec ces gens-là. Des fois, dans certains quartiers, ils peuvent nous voir un peu comme un concurrent, d'autres fois, ils comprennent très bien et ça marche [...] Aussi, on peut appeler des coops d'habitation, rencontrer des groupes cibles : groupes d'habitation, des directeurs, leur dire s'il y a des problèmes entre locataires, vous pouvez peut-être. On peut aller présenter nos services aux résidents des maisons de personnes âgées, la même chose (Adrien, médiateur social).

D'après Jean, directeur d'un service de médiation sociale et Zack, médiateur, les services de police sont aussi d'importants acteurs référant à la médiation quand les situations qui leur sont exposées dépassent leurs compétences :

Les années passées, c'est environ 30% des gens qui viennent parce que les policiers leur ont donné la carte. Je te dirais que ce sont souvent des situations sur lesquelles les policiers n'ont aucun pouvoir. Tout a été essayé du côté des gens, il y a eu des rencontres avec les policiers du communautaire qui ont essayé de trouver des solutions (Jean, médiateur social).

Il y a la police, parce que la police à un moment donné se ramasse avec une chicane de famille ou un conflit ou une chicane avec un voisin. Elle va arriver là, puis elle va être appelée à tout bout de champ, ils vont leur dire : « Nous autres, on ne peut rien faire là-dedans, c'est pas la loi qui peut régler ça ». Fait qu'ils donnent une carte, on a un bon contact avec les policiers ici (Zack, médiateur social).

Comme l'observe Ph. Milburn dans sa comparaison des médiations pénale, sociale et familiale mises en œuvre par différents services en France, cette démarche d'aiguillage reflète « la manière dont le domaine d'intervention est constitué par la vocation qui leur est assignée dans un ajustement entre les institutions et leurs

représentants, d'une part, et les acteurs de la médiation de l'autre » (Milburn, 2002, 52). Sans possibilité de saisine directe ni de contrainte, les services que nous avons rencontrés se démarquent d'autres services dans le champ institutionnel de réaction aux différends sociaux et semblent avoir réussi à faire connaître leur spécificité et leurs principes d'intervention.

Toutefois, en se situant comme demandeurs d'aiguillage auprès d'autres services, sans échanger ni collaborer concrètement avec eux, ne courent-ils pas le risque de rester indéfiniment en position de dépendance et d'invisibilité ? En effet, malgré les efforts de communication et de négociation avec les services partenaires, plusieurs personnes interviewées estiment que leur service, et plus généralement la résolution à l'amiable, sont encore fort peu connus. C'est pourquoi elles mettent sur pied des campagnes d'information. Mais le temps et les ressources nécessaires dans la poursuite de la communication peuvent être difficilement mobilisables, par exemple lorsque l'association travaille principalement avec des médiateurs bénévoles, comme l'explique Irène, responsable d'une maison communautaire offrant des services de médiation :

Mais comme nous travaillons avec des bénévoles, c'est vraiment intéressant, mais aussi difficile de trouver des personnes qui ont le temps pour pousser le progrès, faire connaître et, d'un autre côté, s'assurer qu'ils n'ont pas seulement la volonté, mais aussi les capacités et la philosophie, peut-être la discipline (Irène, maison communautaire).

Cependant, beaucoup ne baissent pas les bras, car augmenter la visibilité du service vise à ce que plus de gens pensent à se tourner vers eux lorsqu'ils se trouvent en situation difficile, mais aussi qu'ils y pensent plus rapidement. Au sein de la communauté universitaire, le message de la responsable du service de règlement des conflits est le suivant :

[...] donc de ne pas attendre des mois, des années qu'un problème persiste puis s'ancre, vraiment de nous contacter dès qu'il y a quelque chose. Parce que même si c'est juste le début, on peut être là juste pour des conseils, même pas pour qu'on intervienne, mais on peut se permettre de donner des outils qui vont peut-être permettre de changer complètement la situation. Donc, c'est vraiment notre message de ne pas attendre pour nous contacter. Puis, si ça ne marche pas, ben, ça ne marche pas mais il y a d'autres options aussi. Mais si on attend trop, l'informel risque de ne plus être une option à ce moment-là (Isabelle, service de droits à l'université).

Cette faible mobilisation de départ est largement imputée aux préférences du public qui se tourne plus volontiers vers les modes étatiques de régulation, reconnus comme plus efficaces, plus sécurisants et plus englobants que les modes dits alternatifs : « En général, les gens sont beaucoup plus portés d'aller vers les structures existantes. Le palais de justice, la Régie du Logement pour les conflits de propriétaire-locataire mettons là » (Clo, médiateur social).

Pour François, médiateur social, le problème vient aussi du fait que la démarche doit être volontaire :

Un des désavantages c'est que c'est volontaire. Tu peux pas forcer quelqu'un de s'asseoir puis dire : « Hey, vous allez régler, puis vous allez vous entendre ». Comme si c'est un *subpoena*, puis la cour t'appelle, puis elle dit : « Bon, tu dois te présenter et vous allez régler la situation ou tu te fais poursuivre ». Là, t'as pas le choix de régler dans le sens ou sinon, t'es poursuivi. Mais c'est comme, c'est ça la grosse limite (François, médiateur social).

Le manque de visibilité des services de médiation et de règlement des conflits est, lui aussi, pointé comme une des raisons possibles de son insuccès. Plusieurs interviewés soulignent que la plupart des personnes font appel à leurs services en dernier ressort, après avoir tenté d'autres solutions, négociées ou non. Le temps qui s'écoule apparaît ainsi comme un trait commun à de nombreuses situations qui arrivent auprès des services consultés et, dans le même temps, comme un enjeu important pour la recherche de résolution à l'amiable. En effet, vivre un problème et devoir en subir les conséquences sur le long terme peut se révéler très destructeur pour les personnes concernées. Dans la plupart des cas, la situation conflictuelle en vient à empêcher les personnes de mener une vie « normale » jusqu'au moment où, ayant épuisé toutes les ressources disponibles, elles décident de faire appel aux services de médiation et de règlement des conflits (Strimelle, 2012 ; Strimelle et Jaspard, 2018). « C'est généralement des conflits qui remontent assez loin. Ce ne sont pas des conflits récents, c'est des choses qui remontent à plusieurs mois, même quelques années. Ça devient insupportable pour eux, ils veulent régler ça » (Adrien, médiateur social). On comprend alors pourquoi beaucoup de ceux qui contactent les services ont comme préoccupation que leurs problèmes s'arrêtent ou qu'ils soient résolus au plus vite. Certaines demandes d'aide sont aussi motivées par le besoin que « justice soit faite », que le problème soit reconnu et pris en charge. D'autres demandes évoquent surtout le besoin de reconnaissance, d'écoute ou de conseil face à une situation qui dérange. Dans tous les cas, les premières rencontres vont viser à éclaircir les attentes et expliquer quelles sont les démarches possibles si les personnes désirent poursuivre dans cette voie (Strimelle et Jaspard, 2018).

## **b. Les actions proposées**

### *i. Informer des possibilités*

Tout en veillant à éclaircir les situations et à accompagner les gens dans la formulation de leurs attentes, les intervenants vont aussi expliquer ce qu'ils peuvent ou non proposer comme pistes d'action dans les situations concernées. Pour les services de médiation en tant que telle, il s'agira, tout d'abord, d'expliquer le processus de médiation susceptible d'être emprunté. Pour ce faire, ils insisteront sur un certain nombre de principes fondamentaux qui caractérisent leur approche : leur

position neutre, leur souci de traiter les parties de manière équitable et le caractère volontaire et confidentiel de la démarche.

Une chose est sûre, c'est qu'à chaque fois qu'on se présente, on se présente comme étant des bénévoles, donc des gens pas salariés, et qu'on est des gens de complète neutralité. Et plus que ça, on n'a pas nous la responsabilité de trouver des solutions [...] C'est parce que cette démarche-là est fondamentale de réussite. Faut que tu sois d'accord pour que ça marche. Faut pas que ça soit imposé. Faut pas que ça soit sur une menace (Clo, médiateur social).

Pour la plupart des interviewés, c'est à ce moment qu'il importe aussi de spécifier la différence d'approche entre la médiation et les modes plus formels de régulation, et par la même occasion de préciser ce que les médiateurs **ne font pas** :

Du côté social, c'est de la médiation qui essaie d'intégrer la résolution de conflit par les pairs, donc eux-mêmes, donc trouver leurs propres solutions. Tandis que, dans le système judiciaire, le système formel, ben il y a de la médiation, mais, dans le fond, la médiation, ce n'est pas de trouver les conflits, mais c'est de trancher [...] c'est un processus qui aboutit à une prise de décision faite par les professionnels (Christine, médiatrice sociale).

Il y a des gens qui nous appellent souvent en pensant qu'on va régler le problème, qu'on va appeler l'autre et lui dire de se tenir tranquille et d'arrêter ça. C'est assez fréquent, ils nous prennent plus pour un arbitre qu'un médiateur (Adrien, médiateur social).

Une fois ces clarifications faites, les interviewés expliquent qu'ils peuvent procéder à des appels téléphoniques ou des rencontres de part et d'autre, ce qui peut déboucher, avec l'accord et la volonté des parties, sur une rencontre en présence du médiateur. Du côté des services qui offrent plusieurs possibilités dans les registres « formel et informel », il s'agit d'exposer celles-ci pour que la personne puisse se situer. A l'université, Isabelle explique, par exemple :

Puis, donc on parle des options formelles et informelles. Dans l'informel, on parle de médiation, de facilitation, de rencontres séparées individuelles puis dans le formel, on parle des différentes étapes. Des fois, il y a des personnes qui ne savent pas du tout et on leur dit « quel est le but recherché ? [...] Et c'est là qu'il y a parfois des réflexions qui se font et qu'ils se disent : « Ok, après réflexion, ce que je veux, c'est ça donc, j'imagine que l'option, c'est ça » (Isabelle, service de droits à l'université).

Parmi les choix proposés par le service s'adressant aux personnes qui ressentent un trouble psychologique, il y a le processus informel, la négociation ou la médiation avec l'autre partie impliquée. Il y a aussi la voie légale, pouvant passer par le recours aux tribunaux. Il y a encore la voie de la place publique, les médias, envisagés pour dénoncer une situation et tenter de faire réagir les représentants d'une institution ou les pouvoirs publics, par exemple. Mais, quoi qu'il en soit, il importe de suivre les personnes dans leurs choix, sans être orientées par le professionnel, mais en ayant été éclairées au maximum par lui :

On ne veut pas entrer dans ce rôle de l'expert qui décide parce que c'est ça qu'ils vivent en santé, c'est ça qu'ils vivent partout. On veut être à côté mais pas devant ni derrière. Et ils assument leur démarche, peu importe leur état, même s'ils ne peuvent faire que très peu de choses, au niveau des choix, on leur met la table et on dit « c'est toi qui choisis » même si on sait qu'on va se casser la gueule (John, service de droits en santé mentale).

Favoriser un choix personnel et éclairé suppose aussi que certaines personnes, une fois informées, expriment le besoin de prendre du temps pour réfléchir à l'option qui leur convient le mieux. C'est souvent à cette occasion que plusieurs demandeurs vont « quitter le bateau », soit parce qu'ils ont trouvé réponse à leurs besoins ou qu'ils ont été outillés pour faire eux-mêmes la démarche. D'autres vont simplement décider d'en rester là, sans entamer d'action spécifique ou alors de recourir à des processus plus formels comme appeler un avocat. Dès lors que les personnes emboîtent le pas vers un processus de médiation, nous verrons, dans le point suivant, que celui-ci peut prendre plusieurs formes et que si une rencontre n'est pas toujours envisageable, des alternatives à la médiation peuvent alors être proposées.

*ii. Se rencontrer directement ou... autrement*

Lorsqu'une personne décide, à un moment donné, de s'orienter vers une médiation, généralement le service se tournera alors vers l'autre personne pour lui exposer la situation et lui proposer le processus. D'après son expérience en tant que responsable d'un projet de médiation sociale, Jean explique qu'après ce premier appel téléphonique auprès de l'autre partie, la situation-problème se résolve déjà : « Parfois, on peut appeler la partie B et expliquer "voilà, on a une demande par rapport à telle ou telle chose" et la personne nous dit "ah mais je sais c'est qui. Ça les dérange, je ne savais pas, ok je vais régler ça", des fois, c'est juste ça ». Dans d'autres situations, le processus va néanmoins suivre son cours. Afin qu'une ou plusieurs rencontres soient organisées, certains intervenants soulignent l'importance de prendre le temps de préparer chaque partie en présentant le processus, en exposant les règles de respect ou de courtoisie devant entourer les échanges, en rassurant sur la possibilité de faire des pauses ou *caucus* en cas de difficultés.

À ce stade, il se peut qu'une rencontre ne soit plus envisageable pour une des parties. L'arrêt ou la suspension du processus peut venir des personnes demanderesses, car elles réalisent que leurs attentes ne coïncident pas avec les objectifs du programme. Cela peut aussi être lié au fait que l'autre partie ne donne pas suite à la demande ou ne se montre pas intéressée par le processus proposé. De chaque côté, la peur d'affronter l'autre ou le conflit est aussi une raison mentionnée dans les entrevues. Par exemple, certains participants refusent d'aller plus loin par crainte de se retrouver face à « l'autre ». Ainsi, Jean évalue la proportion des demandes qui aboutiront à une médiation passant par une rencontre, à 10% environ<sup>9</sup> : « Parce que si on regarde, on a peut-être, chaque année, entre 125 et 150

demandes de services mais on a peut-être, quoique cette année on en a eu plus, mais on a peut-être 10-12 médiations maximum ». En cas de refus de poursuivre la démarche, plusieurs des services rencontrés peuvent aussi offrir des formes de médiation sans rencontre physique, ce que certains interlocuteurs désignent comme des *médiations en navette* ou *shuttle mediations* :

Il y a des personnes aussi qui, dans l’informel, disent : « Ben, je ne veux pas rencontrer la personne mais je veux que toi, tu rencontres la personne et que tu lui dises ». Donc, des fois, c’est des rencontres individuelles avec plaignant puis avec défendeur. Puis, ils ne vont jamais être dans une même pièce, mais ça reste quand même de l’ordre de l’informel (Isabelle, service de droits de l’université).

Pour plusieurs de nos interlocuteurs comme pour Jean, « l’objectif, ce n’est pas d’aller en médiation, l’objectif c’est de régler le conflit ». Dès lors, les services rencontrés développent d’autres pratiques alternatives à la médiation qui s’inscrivent aussi dans une perspective de gestion informelle des différends. Les services peuvent ainsi proposer des formes d’accompagnement individuel ou de *coaching* ou d’accompagnement individuel qui prend des formes différentes suivant les besoins des personnes. Il peut, par exemple, s’agir d’envisager avec la personne des outils de communication mais aussi de réflexion personnelle pour avancer à petits pas dans la situation qui la concerne.

Donc, outiller la personne à être claire dans sa démarche, parler de comment être clair puis parler du fait que certaines choses que l’autre personne a faites ne sont pas nécessairement reliées à du harcèlement mais peuvent être perçues à cause d’un propre vécu personnel comme étant du harcèlement (Isabelle, service de droits de l’université).

Cela peut aussi être d’accompagner la personne pour essayer de trouver une façon de vivre avec le conflit parce que ce n’est pas possible de le régler seulement d’un côté (Irène, maison communautaire).

Pour illustrer les possibilités de *coaching*, Zeno, médiateur inter/intra-culturel prend en exemple une histoire de bruits et d’odeurs entre voisins, soit un locataire d’origine canadienne qui se plaint de ses voisins, une famille avec deux enfants originaire d’un pays d’Afrique du Nord. C’est la famille qui contacte le service de médiation (par l’intermédiaire du service d’accompagnement des personnes migrantes), car le voisin s’est plaint à plusieurs reprises auprès du propriétaire. La famille est alors avertie par ce dernier qu’il va faire cesser le bail anticipativement si les choses ne s’arrangent pas. Comme une rencontre de type médiation ne semble pas envisageable, une autre solution est alors proposée avec l’aide du médiateur :

On s’est dit : « Ben, pourquoi vous n’invitez pas le monsieur à vous rencontrer pour pouvoir parler ? Par exemple, pour un BBQ ? Un BBQ où chacun fait selon sa culture, par exemple ? ». Effectivement, ils ont fait une journée de BBQ entre voisins et le monsieur, il a goûté aux différentes saveurs et il a dit : « Effectivement, ce n’était pas si mauvais que ça ». Et donc, ça s’est arrangé petit à petit (Zéno, médiateur inter/intra-culturel).

Outre ces différentes modalités d'accompagnement, certains interlocuteurs nous parlent encore de la possibilité d'orienter les parties, ou l'une d'entre elles, vers un tiers, professionnel ou non. Il peut s'agir d'une personne ressource, étant plus proche des parties, qui peut jouer le rôle de tiers, de médiateur plus « naturel ». Par exemple, dans certaines situations de conflits familiaux ou de couple où il est délicat d'y mêler un « étranger » (et *a fortiori* la police ou la justice) :

La culture a une très, très grande importance. (...) Parce que c'est, dans mon cas en tout cas, même quand les parents se mêlent de la relation de couple, c'est déjà comme un échec. Ça doit être réglé à huis clos entre les quatre murs et quand ça dépasse un peu, on va dire les compétences, on appelle la maman ou le papa ou après c'est le parrain ou l'aîné. Ou dans certains contextes, c'est le notable du quartier ou l'autorité religieuse ou le marabout du village. Mais c'est toujours mal vu (Zeno, médiateur inter/intra-culturel).

Parallèlement à ces formes d'intervention, les services que nous avons rencontrés ont également mis en place des activités plus collectives de sensibilisation ou de formation, voire de lobbying pour certains. Ces activités visent à diffuser plus largement une philosophie, des principes et des outils permettant la gestion informelle des conflits et s'adressent aux citoyens, à différents professionnels, voire à un public mixte.

Comme nous venons de le voir, le processus de rencontre entre usagers et médiateurs peut passer par différentes étapes d'écoute, d'information, de réflexion, puis d'actions variables. À travers les récits évoqués précédemment, le choix de la voie informelle apparaît donc comme parsemé de carrefours, de voies de bifurcation imputables aux choix des usagers, mais aussi, nous le verrons au point suivant, aux décisions des médiateurs. De plus, si les pratiques que nous venons de décrire se caractérisent par leur souplesse et leur absence de formalisme, on peut repérer dans les discours précédents l'affirmation de certains principes fondamentaux, de prescriptions plus ou moins impératives qui permettent d'encadrer et de baliser l'action des services sous examen. Il existe bien sûr des variantes suivant la vocation des programmes consultés et les procédures qu'ils utilisent, mais on y retrouve, en filigrane, le souci de respecter les principes de neutralité, d'équité, de responsabilisation. En effet, les interviewés ne se considèrent pas comme des juges ou des arbitres, mais comme des tiers dont l'action - et non l'autorité - vise à favoriser le dialogue entre parties en vue de la compréhension réciproque, sans avantager l'une ou l'autre d'entre elles (Ben Mrad, 2006 ; Milburn, 2009). Pour pouvoir conserver cette neutralité, le médiateur doit maintenir son indépendance personnelle et institutionnelle face aux cas qui lui sont soumis :

Institutionnellement, cette indépendance se traduit surtout par l'absence de tutelle d'une instance extérieure qui aurait droit de regard et d'intervention sur la médiation. Le médiateur ne doit donc pas exercer une activité incompatible avec sa mission et possède le pouvoir de refuser ou d'accepter une médiation, eu égard à sa liberté de conscience et à la nature des relations qu'il peut entretenir avec les médiés (Ben Mrad, 2006, 58).

Le principe d'équité également illustré dans les entrevues s'entend comme le souci de laisser à chaque partie une place équivalente mais aussi, à promouvoir, par la participation des médiés, des règles d'équité, définies comme des règles de justice qui ont du sens pour les parties. Dans ce contexte, le juste ne se conçoit pas à partir de la loi, mais se fonde « [...] sur un sens élargi de la justice, où l'égalité des satisfactions peut parfois l'emporter sur l'égalité des rétributions » (*Ibidem*, 57). Enfin, le principe de responsabilisation vise à redonner aux parties un certain pouvoir, en choisissant à tout le moins une procédure qui leur permet de se voir comme des participants actifs et engagés dans le processus de résolution du conflit. La valorisation de ce principe explique pourquoi la participation volontaire est présentée comme impérative par plusieurs interviewés. En effet, s'investir dans un tel processus doit reposer sur le désir de trouver une solution et non sur la crainte de la sanction (Milburn, 2002 ; Ben Mrad, 2006). Dans la partie qui suit, nous verrons que ces différents principes mis en action permettent d'identifier en partie les voies possibles que ces modes de régulation peuvent emprunter, mais aussi celles qui leur sont - apparemment - fermées, particulièrement quand ils entrent en contact avec d'autres champs de régulation.

#### 4. ANALYSE

Comment caractériser le champ d'action des médiateurs tel qu'ils nous l'ont décrit ? Acceptent-ils toutes les situations qui leur parviennent ? Avant d'envisager les limites avancées par nos interlocuteurs eux-mêmes, nous allons nous intéresser à certaines limites dont ils nous parlent mais qui ne relèvent pas toutes de leurs propres choix.

##### a. Limites externes

Parmi les limites que nous interprétons comme plus extérieures aux médiateurs en ne relevant pas de leurs choix ou principes de délimitation de leurs actions, il y a tout d'abord l'absence de contrainte dans le cadre des processus informels proposés. S'il s'agit bien là d'un principe cher à l'ensemble des médiateurs rencontrés, comme on vient de le mentionner. Ils se disent conscients que cela constitue une limite à la poursuite de certains suivis interindividuels mais peut-être aussi à « l'imposition » de ce mode de gestion dans l'univers de la résolution des différends. Pour Irène, particulièrement dans le cadre de la médiation en milieu communautaire, cela est aussi à mettre en lien avec l'absence de pression dans la communauté :

C'est vraiment difficile dans la communauté, parce qu'il n'y a pas de pression qui vient de quelque part. Au travail, par exemple, il y a des médiations parce c'est une question d'emplois, de propositions du gestionnaire. Donc, il y a quelque chose qui met la pression et qui force l'activité. Pour la communauté, je trouve que souvent, il n'y a rien comme ça, même si la police demande parfois des deux côtés maintenant s'ils sont d'accord d'avoir une médiation et qu'ils disent « oui, je suis d'accord, voici mon numéro de téléphone » mais quand nous les appelons, ils disent non.

Parce que quand la police est là, il y a de la pression, mais après, ce n'est qu'une question de volonté (Irène, maison communautaire).

Un des désavantages c'est que c'est volontaire. Tu ne peux pas forcer quelqu'un à s'asseoir puis dire : « Hey, vous allez régler puis vous allez vous entendre ». Comme si c'est un *subpeona*, puis la cour t'appelle puis elle dit : « Bon, tu dois te présenter puis vous allez régler la situation ou tu te fais poursuivre ». Là, t'as pas le choix de régler dans le sens ou sinon, t'es poursuivi. Mais c'est comme, c'est ça la grosse limite (François, médiateur social).

Par rapport à cette idée, certains médiateurs mentionnent néanmoins avoir accepté des rencontres entre employés qui étaient menacés par leur patron de perdre leur emploi s'ils n'arrivaient pas à une pacification de leurs rapports. Malgré cet incitatif, les médiateurs en question disent avoir pris le temps d'évaluer la « bonne volonté » des parties et souligné que, malgré ce problème de départ, les personnes impliquées dans ce genre de conflit avaient bénéficié du processus et amélioré leurs rapports professionnels.

Pour Irène, une autre limite de la médiation en communauté est aussi la difficulté que rencontre actuellement son service en termes de relais, d'accès à certaines franges de la population au Canada :

Parmi notre groupe de gestion, nous avons aussi quelques personnes qui sont des activistes qui travaillent ou habitent dans des communautés qui ont des difficultés. J'espère qu'à un moment donné, nous trouverons des points d'entrée pour créer des services dans des communautés, peut-être dans des communautés ethniques, peut-être des communautés religieuses, n'importe quelle communauté en fait. S'ils ont notre *backup*, si le problème est plus grand, nous pourrions introduire un de nos médiateurs pour les aider (Irène, maison communautaire).

Pour Louis, médiateur inter/intra-culturel, la question de l'accès se pose de manière plus globale dans la société, au vu de la surinformation qui la caractérise : « Je suis content quand les gens font la démarche parce que nous vivons, tu sais, dans un monde perdu d'informations en tout genre et les gens ne savent pas toujours quoi faire, à qui s'adresser ». Du point de vue de Jean, du service de médiation sociale, une limite serait peut-être à envisager en termes de « mésinformation » ou du moins d'une confusion susceptible d'être amenée par le fait que, dans la population canadienne, « médiation » rime souvent avec « médiation familiale », ce qui peut donner une image négative aux modalités de gestion informelle pourtant variées :

Mais il faut faire attention parce que les gens ont souvent en référence la médiation familiale qui est obligatoire dans le cadre des divorces ici et la connotation peut être... heu... négative. Comme c'est obligatoire la médiation dans le cadre des divorces ici, la connotation peut être négative, dépendamment de l'expérience que les gens en ont eue (Jean, médiateur social).

Ces quelques limites externes évoquées par nos interlocuteurs s'ajoutent donc aux possibles voies de bifurcation susceptibles d'être empruntées par les personnes elles-mêmes, après avoir contacté un service proposant des modalités informelles de gestion des conflits. Vont encore s'y ajouter des limites que semblent mettre les médiateurs eux-mêmes dans l'accueil des situations pour lesquelles ils sont contactés.

#### **b. Limites internes**

Il ressort de nos entretiens que les médiateurs procèdent aussi, dès les premiers contacts, à certaines sélections des situations suivant qu'ils s'estiment ou non compétents. En effet, ils conservent une autonomie face aux situations dont ils ont connaissance, pouvant décider de ne pas s'en saisir ou de les réorienter vers d'autres services jugés plus adaptés. Si certains de nos interlocuteurs voient une plus-value de l'approche informelle par rapport à la justice, la frontière avec cette dernière apparaît aussi comme un élément important devant circonscrire le champ informel de résolution des conflits. Même du côté des services de droits qui proposent différentes voies susceptibles d'être empruntées successivement, allant jusqu'à accompagner les personnes devant les tribunaux pour le service spécialisé en santé mentale, il importe que ces différentes voies ne se chevauchent pas. Dès lors, dès les premiers contacts, il s'agit de vérifier avec la personne si sa situation a déjà franchi le seuil de la justice. La frontière est tout d'abord érigée, d'après plusieurs interviewés, pour protéger les personnes elles-mêmes d'une possible instrumentalisation du processus ou des accords engagés en médiation, comme l'explique ici Irène, pour des situations de conflits familiaux :

Nous ne faisons rien de tout ce qui touche au légal. Même s'il y a quelque chose où nous pouvons aider mais que le divorce n'est pas finalisé ou complet, et qu'il y a le risque qu'une partie utilise quelque chose de la médiation contre l'autre dans une cour, même si on signe que tout est confidentiel et que rien ne peut être partagé, cet accord n'est pas légal. Donc, nous ne prendrons pas la médiation (Irène, maison communautaire).

Jean explique lui aussi qu'en médiation sociale, dès les premiers contacts, mais également au fil du processus, il s'agit de vérifier si des démarches judiciaires sont entamées car « si la situation s'en va en cour, on suspend les démarches ». Circonscrire le champ d'intervention informelle au regard de l'action de la justice s'imposerait, pour protéger, parallèlement aux personnes concernées, les médiateurs eux-mêmes. C'est pourquoi Jean est actuellement en réflexion avec son équipe et des personnes susceptibles de les conseiller pour mettre en place :

(...) un formulaire qui dégage les personnes impliquées, donc les médiateurs, d'être appelés à témoigner dans une cause ultérieurement. Parce que l'idée c'est vraiment de faire quelque chose qui est informel, d'aider les gens avec leur situation mais sans prendre position dans cette situation. Mais parfois, même on a des demandes « est-ce que vous pouvez m'envoyer une note confirmant que l'autre partie a refusé d'engager un

processus de médiation ? ». Non, c'est un processus qui est volontaire, donc on n'a pas à dire quoi que ce soit (Jean, médiateur social).

Enfin, d'après Irène, établir cette frontière s'imposerait encore parce que les médiateurs n'ont pas les compétences requises pour traiter ce genre de situation et aussi, en vue de respecter le territoire d'autres professionnels :

Une autre raison, c'est que nous devons trouver une manière de vivre avec les professionnels, et une manière est de ne pas prendre, voler leur travail. Nous avons assez de professionnels qui donnent d'eux comme médiateurs pour nous, donc comme bénévoles... C'est une question de trouver un équilibre entre le besoin d'aider la communauté mais aussi de ne pas entrer dans leur territoire (Irène, maison communautaire).

Si cette limite apparaît donc appréciée en fonction des démarches entreprises du côté de la justice, elle semble également évaluable au regard des faits confiés par les personnes qui s'adressent à eux, comme en témoigne la situation racontée par Zeno, médiateur interculturel. Les médiateurs de son service sont appelés à intervenir dans le cadre d'un conflit de couple originaire d'Afrique subsaharienne. Le mari a frappé son épouse qui désirait le quitter pour aller vivre avec un voisin, il a aussi proféré des menaces envers ce dernier. C'est l'épouse qui a contacté le service de médiation, par rapport auquel elle n'a pas d'attentes très claires, mais son objectif reste néanmoins d'essayer de s'entendre avec son mari au sujet de la garde des enfants. Elle exprime également beaucoup de peur quant à l'idée de retourner dans son appartement. Aussi, les médiateurs ont pris contact avec le mari, mais :

Il ne voulait rien savoir, il ne voulait rencontrer personne. « C'est quoi, cette histoire, d'aller mêler des gens extérieurs à notre vie personnelle ? ». C'est souvent, ça, ce blocage, peut-être culturel d'abord, puis peut-être la honte qui se pose sur eux. Il ne voulait pas qu'on fasse l'intervention, la gestion informelle. [...] Le monsieur pensait que c'était de la blague. Donc, le dialogue a échoué, il n'a même pas eu lieu, en fait, donc c'étaient les moyens forts, la mise en demeure (Zéno, médiateur inter/intra-culturel).

Dans ce contexte, le médiateur le plus ancien a estimé que la situation ne pouvait être accueillie au niveau d'un processus informel vu le refus du mari, mais aussi vu la situation de violences physiques. Toutefois, la balise « violence » et l'issue qui lui est liée - l'orientation vers une mise en demeure - dans la situation concernée ne s'imposeraient pas d'office aux médiateurs inter/intra-culturels. En effet, d'après Zeno, l'évaluation de la situation et des options d'action varierait en fonction des demandes des personnes mais aussi des parcours, des conceptions, de la formation, voire de la « culture » des médiateurs eux-mêmes :

Donc, Y., il ne voit pas cet aspect. Pour lui, avec la culture d'ici, il faut mettre quelqu'un hors d'état de nuire « ok, il t'a frappé, donc, direct, réaction mise en demeure ». [...] Moi, je cherche des alternatives. C'est qui la personne de confiance ou avec influence dans leur cercle ? Est-ce qu'il y a un compatriote avec qui ils se tiennent souvent pour en parler ? [...] C'est l'idée de chercher une solution avant qu'on arrive à la mise en demeure. Quelqu'un de la

communauté ou du cercle d'influence qui peut parler avec le mari. [...] Mais là, ils m'ont dit : « Non, Zeno, s'il y a de la violence, c'est comme s'il y a une étape qui est déjà franchie, on passe à autre chose, c'est mise en demeure » (Zéno, médiateur inter/intra-culturel).

Les critères de sélection mobilisés varient aussi suivant l'ancienneté des médiateurs, ainsi, Zuko, médiateur social depuis vingt ans, exprime une grande liberté et une indépendance de choix qu'il attribue à son expérience et à sa volonté de diffuser l'idéal de la médiation dans la société. Il dit n'avoir refusé aucune situation qui lui était présentée si, selon son évaluation, les personnes impliquées manifestaient une volonté d'en arriver à une solution viable et si l'enjeu principal de la démarche restait de nature relationnelle. Il mentionne ainsi avoir accompagné des familles et des couples aux prises avec des problèmes de violence physique et psychologique, des voisins en étant venus aux mains, des employés en conflit et obligés de trouver un *modus vivendi* sous peine de perdre leur emploi. Selon lui, la médiation sociale ne doit concerner que les conflits de nature relationnelle, qu'y soit associée de la violence ou non. C'est pourquoi les conflits pouvant être traités par voie juridique ne relèvent pas de sa compétence parce qu'ils émanent d'une autre logique, dans laquelle la médiation telle qu'il la pratique ne s'inscrit pas, comme il l'explique pour une situation qu'il a refusée :

C'était vraiment un cas ben, ben relié à la loi. Il a le droit ou il n'a pas le droit de faire ça. Puis là, il voulait avoir un appui par rapport à nous autres pour l'appuyer dans sa démarche avec la municipalité. J'ai dit : « Moi, moi je ne me sens pas du tout apte à faire ça là ». J'ai dit : « Moi, c'est pas mon rôle puis je pense que ce soit pas le nôtre non plus » (Zuko, médiateur social).

Si l'ancienneté semble faire une différence dans la sélection des cas pouvant aller en médiation, le « style » adopté par chaque médiateur semble aussi jouer un rôle dans leur évaluation. Ainsi, M. Cadieux (2015), dans son étude sur les pratiques des médiateurs sociaux communautaires au Québec, a souligné la manière dont ces médiateurs, formés aux mêmes valeurs, les interprétaient et les actualisaient différemment. Certains d'entre eux se voyaient plus investis d'une « mission » : défendre et valoriser les principes de justice restauratrice, tandis que d'autres plus « pragmatiques » privilégiaient plutôt la résolution du conflit concret. De cette différence de perception découlaient des modes de sélection différents. Ainsi, pour les médiateurs plus « missionnaires », la régulation du conflit importait moins que la possibilité de diffuser de nouvelles attitudes face à ces conflits, ils n'hésitaient donc pas à favoriser la prise en charge de cas jugés insolubles pour d'autres et cela, parfois, en dépassant leur zone d'action habituelle.

Cette volonté de privilégier des cas plus complexes ou apparemment insolubles s'observe aussi chez certains intervenants travaillant dans d'autres services de règlement des conflits. Selon eux, la bonne foi des parties, leur capacité d'engagement et de responsabilisation, leur capacité d'accueillir un changement sont des éléments essentiels à considérer quand vient le temps de procéder à une

médiation. Ceci permet alors à ces médiateurs de prendre en charge certaines situations difficiles ou complexes vécues notamment dans le monde universitaire, qui pourraient être prises en charge par d'autres instances, comme l'explique Isabelle :

Puis, la foi, la bonne foi des personnes qui s'impliquent. C'est sûr, on n'ira jamais dans un processus de médiation si une des parties et, des fois, ça peut être la partie plaignante, veut utiliser ces informations-là pour un autre processus plus formel ou que la médiation est acceptée mais que le répondant, le défendeur, est là parce qu'il se sent obligé, mais qu'il n'a en fait aucune reconnaissance de quoi que ce soit. Faut vraiment qu'il y ait une bonne foi de la part des personnes impliquées. Et s'il n'y a pas cette bonne foi, ce n'est pas un processus qui va réussir... En fait, ce n'est pas une question que la personne soit convaincue en commençant, mais il faut une ouverture. S'il n'y a pas de degré d'ouverture, la personne ne pourra pas entendre l'autre (Isabelle, service de droits de l'université).

Évaluable en fonction des faits concernés ou des démarches entreprises, la frontière avec « le légal » apparaît donc comme source d'interprétations variables, la rendant relativement mouvante suivant les acteurs impliqués, y compris les médiateurs eux-mêmes, leur formation, leur ancienneté, les situations en jeu et les étapes du processus d'intervention. Pour certains médiateurs, il est aussi possible de revenir en médiation à la suite d'une décision de justice ou pour un conflit vu comme parallèle à la situation amenée en justice. Par exemple, dans des situations de conflits familiaux évoqués ci-dessus par Irène, un fois le divorce ou la séparation officialisés par l'État :

Mais que les parents doivent décider, par exemple, quelle école leur enfant doit intégrer ou un autre exemple, ça peut être une question de *dental works*, de dentiste, pas au niveau de qui va payer, parce que nous ne touchons pas au légal mais plutôt quelle est la meilleure chose à faire pour l'enfant, nous prendrons le cas (Irène, maison communautaire).

Dans la même veine, Christine et Énaïde, deux médiatrices sociales travaillant en co-médiation, ont évoqué un conflit de voisinage dont elles se sont occupées et qui était en lien avec une situation judiciairisée. Dans l'affaire en question, une dame cohabitait avec un nouveau conjoint, les voisines de cette dame entretenaient jusqu'alors de bonnes relations avec elle. Cependant, les relations se refroidirent beaucoup lorsque la photo du nouveau conjoint fut placardée partout dans le quartier, l'identifiant comme condamné pour pédophilie, ce qui fut avéré. La dame désira alors rencontrer ses voisines en médiation pour clarifier la situation. Pour les deux médiatrices, cette initiative avait du sens, car elle visait à régler un conflit qui ne concernait pas la pédophilie, mais l'impact que sa publicisation avait eu sur les voisines : « Puis là, finalement, c'était elle qui avait le conflit avec ses voisines, elle voulait les rencontrer pour leur expliquer qu'elle faisait confiance à cet homme-là, puis qu'il n'y avait pas de danger ».

Enfin, la frontière semble parfois pouvoir être aussi écartée. C'est, par exemple, ce qui ressort de l'histoire racontée par Yvette, usagère d'un service de médiation sociale. Yvette est allée en médiation avec ses voisins, ceci parallèlement à une procédure judiciaire entamée à leur rencontre par la ville. *Tannés* par le chien du voisin qui venait sur leur terrain et y laissait des excréments, Yvette et son mari ont porté plainte à la ville. L'affaire est allée en cour car les voisins ne voulaient pas payer les contraventions. « (En cour), moi, j'étais le témoin puisque le chien est venu sur mon terrain. Alors, eux, ils étaient poursuivis par la ville ». Parallèlement, les voisins ont fait appel à un service de médiation. Finalement, c'est la ville qui a eu le gain de cause devant la cour. Mais, d'après Yvette, c'est surtout le processus de médiation auquel elle a participé qui a arrangé les choses avec ses voisins. Au sein du service spécialisé dans l'accompagnement des personnes vivant des difficultés de santé mentale, il n'est bien entendu pas question d'écarter leurs demandes. Mais, pour entrer dans un processus informel, il s'agit néanmoins d'après John, le responsable, que la personne qui s'adresse à eux travaille sur sa part de responsabilité dans la situation :

Mais cette partie-là, de prendre des responsabilités, c'est très très difficile pour la personne qui vient se plaindre (...). Là, on fouille, on gratte mais en même temps, on prend soin de la personne pour ne pas la déstabiliser mais on l'amène à constater qu'elle a participé au problème. (...) Donc, on est dans la reconnaissance d'abord, souvent je recommande aux personnes : « N'attendez pas qu'il vous le lance au visage, admettez-le d'emblée » (...) (John, service de droits en santé mentale).

### c. Quel territoire pour la médiation ?

L'analyse de l'expérience et des témoignages de différents services et acteurs proposant des modalités informelles de gestion des conflits, tend, à nos yeux, à faire ressortir un champ bordé de frontières, de carrefours et de voies de bifurcation. Comme nous avons tenté de le montrer, ces balises répondent pour une part aux demandes et aux cheminements des personnes aux prises avec une situation conflictuelle. Comme les premières attentes des usagers peuvent être variées, évoluant au gré des contacts avec les médiateurs, leurs cheminements personnels sont loin d'être uniformes et programmables. Pour une autre part, les balises paraissent aussi correspondre à certains critères mobilisés par les médiateurs dans l'évaluation et la sélection de leur champ d'action et de compétences. Mais, quand ces premières frontières sont passées, les réponses proposées apparaissent diversifiées et s'éloignent, dans bien des cas, de l'image souvent véhiculée de la médiation passant par une rencontre physique entre deux parties en conflit. Nous avons ainsi découvert que ce champ recouvrait un ensemble de pratiques singulières et créatives, ne relevant pas de la médiation en tant que telle, mais contribuant néanmoins à une volonté d'apaisement social (Morrissette, 2011). Les pratiques d'accompagnement ou de coaching peuvent certainement être rapprochées de différentes pratiques exercées par d'autres professionnels relevant du champ de

l'intervention psychosociale. Dans les services étudiés, elles ont toutefois la caractéristique importante de pouvoir s'interrompre, s'arrêter ou reprendre au gré des temporalités des personnes concernées, sans engagement ou désengagement particulier. Adaptées aux besoins et aux volontés des personnes directement concernées, les réponses proposées par nos interlocuteurs se caractérisent aussi par une importante souplesse. Une certaine souplesse se ressent également quant au positionnement adopté par les médiateurs consultés, en fonction des modalités de réponses proposées (de type « médiations » ou « alternatives à la médiation »). Mais chaque service, voire chaque intervenant, a également son propre positionnement. Par exemple, au niveau d'un continuum entre extériorité et proximité, les services de droits de l'université et de médiation sociale ou communautaire semblent davantage se rejoindre dans une recherche de maintien d'un positionnement « neutre », situé à relative distance et proximité entre les deux parties concernées. Au registre des positionnements variables entre services, mentionnons encore certaines différences quant à la proximité en termes d'origines, de langue ou de parcours (de migration, en particulier) recherchée ou non entre le médiateur et les parties concernées. Aussi, des différences s'observent dans la pratique d'intervention à deux ou en solitaire.

Malgré ces « variations » tant dans les réponses proposées que dans les positionnements des médiateurs, on retrouve dans les expériences et les propos étudiés différentes qualités et compétences attendues des médiateurs qui interviennent en médiation directe (Béliveau, Charbonneau et Jaccoud, 2004) : l'accueil, le sens de l'écoute, la capacité à favoriser l'expression et la prise de décisions « sans jamais dire aux gens ce qu'ils doivent faire » (Louis, médiateur interculturel), l'empathie et le soutien. On y retrouve aussi des valeurs plus qui animent tous ces médiateurs et qui forgent en quelque sorte leur identité distincte : redonner le pouvoir aux citoyens dans la gestion de leurs conflits, privilégier le dialogue interindividuel et intergroupes, réanimer les forces en latence au sein des communautés afin de recréer du lien social et de prévenir les conflits.

En nous centrant maintenant sur les frontières entre le champ de la médiation et les autres champs, spécifiquement le champ juridique, la plupart des interlocuteurs rencontrés constatent leur existence et, partant, se défendent de partager leur « territoire » avec d'autres professionnels. Ce refus se manifeste avec plus de vigueur dans les propos des médiateurs sociaux dont la formation et l'orientation les destine tout spécialement à se placer en dehors de tout champ institutionnel. Toutefois, en s'intéressant à différents « cas négatifs » ou à certains « cas déviants » (Morrissette, 2011, 26), nous avons vu que ces frontières pouvaient être mouvantes, suivant l'interprétation qui en est donnée, ouvrant à l'étude de « zones contestées » qu'il s'agirait certainement d'approfondir. Mais s'ils se permettent d'empiéter quelquefois sur le territoire du légal ou de la justice, les médiateurs que nous avons rencontrés se défendent d'endosser les valeurs propres à la rationalité pénale. Ils ont cependant à en tenir compte quand les cas qui leur sont soumis relèvent du juridique plutôt que du négocié. Dans ce contexte, certaines personnes rencontrées semblent

procéder par autolimitation, se retirant des cas qui n'entrent pas dans leurs compétences ou leur zone d'action. Cette autolimitation ne semble pas pour autant dictée par une forme de crainte, mais proviendrait, selon nous, de l'assurance que la logique impliquée dans les cas refusés ne correspond pas aux valeurs prônées par les services informels et qu'elle pourrait en quelque sorte entacher la démarche particulière adoptée en médiation ou desservir les parties impliquées. D'autres vont plutôt contourner la situation ou la regarder sous un angle différent pour qu'elle puisse tomber dans leur champ de compétences. Cette forme de réaction évoque le concept de « bricolage », développé par M. de Certeau (1980), qu'il considère comme l'exploitation créative des ressources et des matériaux disponibles. Selon lui, quand des acteurs sociaux constituent un groupe minoritaire ou dominé, leur stratégie de survie visera à « faire avec » l'environnement, le contexte et les ressources, prêts à être détournés ou braconnés, pour reprendre ses termes. Même s'ils s'activent dans un champ plus marginal, les médiateurs rencontrés ne sont pas pour autant à considérer comme des personnes démunies et sans ressources face aux pratiques institutionnelles dominantes. Les témoignages recueillis font en effet ressortir tout un ensemble de savoir-faire, d'outils qui leur permettent de développer certaines valeurs et manières de faire propres à leur approche tout en tenant compte des contraintes liées à leur position d'acteurs secondaires.

En ce sens, les modèles observés illustrent bien ce que S. Falk-Moore (1973) décrit comme des champs sociaux semi-autonomes, champs qui possèdent leurs propres normes et modes de fonctionnement tout en relevant de champs plus vastes qui peuvent les influencer, les limiter parfois, mais qui peuvent aussi subir leur influence en retour. Les témoignages recueillis évoquent aussi le caractère résiduaire de ces champs, car les cas qu'ils traitent sont largement référés par d'autres champs institutionnels dont ils dépendent pour faire leur travail et partant, pour exister. Faut-il en conclure que ces champs ne peuvent s'établir que dans les zones laissées disponibles par d'autres modes de régulation ? Les exemples cités précédemment tendent à nuancer cette affirmation puisqu'on a vu que, dans certains cas, les champs pouvaient coexister et fonctionner quelquefois de concert. On a pu aussi remarquer que certains médiateurs étaient prêts à s'investir dans certains dossiers pouvant relever d'autre champs, car il leur semblait que la carte de la médiation semblait jouable dans cette situation.

#### EN CONCLUSION

Au regard des cheminements non linéaires des personnes aux prises avec un conflit et des réponses souples qu'y apportent les médiateurs, le champ que nous venons de décrire constitue une réserve de pratiques et d'actions dont l'usage pourrait bénéficier à bien des situations. Le fait que certains de ces services entendent se situer en marge des formes de régulation institutionnelle constitue un obstacle majeur au développement des savoirs et pratiques qu'ils défendent, comme l'ont déjà souligné plusieurs spécialistes (Le Roy, 1995 ; Lemonne, 2002 ; Walgrave, 2003 ; Jaccoud, 2009). En effet, en ancrant ces savoirs et pratiques hors du cadre

institutionnel, les services consultés restent marginalisés et se limitent pour l'essentiel à l'accompagnement de cas mineurs. Les pratiques révélées par notre enquête soulignent à quel point ces formes non étatiques de régulation peuvent néanmoins agir comme des outils efficaces et discrets s'inscrivant dans une temporalité et un cheminement distincts. Elles permettent ainsi de « faire justice » autrement, en dépit des contraintes et conflits potentiels qui peuvent survenir lorsque les champs dans lesquelles elles se situent entrent en contact avec des champs concurrents. Nous avons cependant noté que, pour l'échantillon observé, les conflits de savoir (pratique) ne sont pas nécessairement ouverts et qu'il n'y a pas vraiment confrontation ; on constate plutôt une forme de reconnaissance des divergences entraînant, dans certains cas, des réactions d'autoexclusion de la part des médiateurs « marginaux » ou, dans d'autres cas, la prise en charge « braconnée » ou réservée à des cas jugés acceptables.

Cette situation « ancillaire » (Le Roy, 2017, 109) réservée à la médiation est souvent associée au manque de visibilité de cette pratique, dont plusieurs interviewés se sont fait l'écho. On peut se demander cependant si une visibilité et une accessibilité accrues suffiraient à régler la question de la place de la médiation par rapport aux modes plus formels de régulation sociale. De récentes recherches, alimentées par des enquêtes empiriques, ont en effet mis en évidence la réticence de nombreux acteurs sociaux à recourir à des tiers - institutionnels ou non - en cas de conflit (Strimelle, 2012 ; Vanhamme, 2016). Ils ne se tourneraient vers des instances extérieures qu'après avoir essayé sans succès tous les autres modes de régulation : « Un tiers d'autorité ne serait sollicité qu'en dernier ressort, soit lorsque les autres modes de régulation ne fonctionnent pas, soit quand les moyens à déployer sont en dehors du ressort de l'offensé - notamment les moyens violents du talion » (Vanhamme, 2016, 353). De ce fait, leur regard se porterait alors de préférence vers des modes de régulation autres que négociés, des « tiers d'autorité », dans une optique instrumentale et dans la mesure où ces modes semblent, à leurs yeux, mieux servir leurs objectifs personnels spécifiques (*Ibidem*, 354). Dans un tel contexte, la médiation, de par son caractère fluide, volontaire et dialogique, pourrait alors sembler moins souhaitable à certains demandeurs, soucieux d'en appeler à une autorité extérieure pour reconnaître le tort commis et y répondre d'une façon jugée plus satisfaisante. Les recherches entreprises sur ce sujet se poursuivent et pourront éclairer et approfondir ces premières constatations dans le futur.

Finalement, il nous semble important de souligner l'action efficace et discrète des modes de régulation informelle observés dans la présente analyse. Ils fonctionnent certes encore le plus souvent à l'ombre des grandes institutions, mais n'en permettent pas moins la création de possibles ouvertures vers une nouvelle vision des rapports sociaux et de la gestion des conflits... même si beaucoup reste encore à faire et si leur intégration dans des systèmes plus formels continue de poser question<sup>10</sup>.

Parce que le travail de justice maintenant, c'est une question de droits, de loi. (...) Pour moi, c'est seulement qu'est-ce que la loi dit et quels sont vos droits dans la loi. Mais avec la plupart des conflits, ce n'est pas juste une question de droits. Ce que nous, nous essayons de régler, c'est de trouver une façon qui fait attention aux besoins des personnes, leurs intérêts, leurs émotions. Je dirais que quand nous réussissons, le résultat est meilleur parce que le conflit disparaît. Avec la loi, ça se peut que les personnes vivent ensemble, mais le conflit reste, c'est juste une question de vivre dans le droit (Irène, maison communautaire).

### Notes

<sup>1</sup> Cette recherche a été réalisée grâce au support financier du Conseil de recherches en sciences humaines. Nous tenons à remercier en particulier Alice Jaspart pour son importante contribution lors du travail de recueil et d'analyse des données concernant les intervenants en règlement des conflits. Nous exprimons aussi toute notre gratitude à Michelle Cadieux et Alain Irakiza, qui ont mené des entrevues auprès des médiateurs sociaux et des usagers. Le présent article a été rédigé en grande partie lors des journées d'écriture organisées par le Centre de leadership scolaire de l'Université d'Ottawa, nous tenons à remercier Françoise Moreau-Johnson qui a organisé ces journées et a ainsi aidé à concrétiser ce projet d'écriture.

<sup>2</sup> Pour cette recherche, nous avons exclu les secteurs de médiation associées à des formalisations juridiques comme la médiation pénale, la médiation familiale, la médiation judiciaire civile. Nous avons aussi exclu les pratiques de médiation sociale dite urbaine, mobilisée par les pouvoirs publics dans un objectif de sécurisation des quartiers difficiles, car leurs objectifs et modes d'action diffèrent largement de l'approche prônée au sein des organismes de médiation sociale dits de proximité que nous privilégions ici (Ben Mrad, 2004).

<sup>3</sup> Pour G. Simmel (1908/2003), les conflits font partie intégrante de la vie sociale et contribuent à la stabiliser en permettant à chaque individu d'affirmer son identité et ses besoins distincts de ceux des autres. Le conflit permet ainsi aux individus de reconnaître leurs besoins réciproques, d'identifier les problèmes à régler et de créer la possibilité d'échanges porteurs de solutions.

<sup>4</sup> Pour mieux saisir les particularités de ces programmes et comprendre leur historique au Québec, voir Charbonneau et Béliveau, 1999 ; Gauthier, 2009 ; Rossi, 2015. Au Québec, les organismes de justice alternative étaient initialement regroupés sous la bannière du regroupement des organismes de justice alternative du Québec (ROJAQ). Ce réseau, autrefois fédéré, est aujourd'hui divisé en deux : le réseau Équijustice ([www.equijustice.ca](http://www.equijustice.ca)), anciennement le ROJAQ et l'Association des organismes de justice alternative du Québec (ASSOJAQ) ([www.assojaq.org](http://www.assojaq.org)). Ces organismes offrent, au niveau local, des services de médiation sociale, souvent appelée médiation citoyenne pour régler des différends interpersonnels, de voisinage, en milieu de travail ou autres. Ils offrent aussi des services de médiation pénale, comme le permettent la Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents (LSJPA, 2002) et le Programme de mesures de rechange général (PMRG).

<sup>5</sup> Dans plusieurs pays, la médiation dite sociale recouvre deux types d'intervention différents : d'une part la médiation sociale citoyenne qui se caractérise par un ancrage communautaire et le recours à des médiateurs non-professionnels et d'autre part la médiation urbaine, mobilisée par les pouvoirs publics en vue d'assurer la sécurité de quartiers considérés comme plus à risque et qui fait appel à des médiateurs professionnels qui n'appartiennent pas au milieu où ils interviennent (Ben Mrad, 2004 ; Jaccoud, 2009). Dans le cadre de cette recherche, nous nous sommes concentrée sur le premier modèle de pratiques, étant donné son caractère de proximité.

<sup>6</sup> Parmi ces personnes, sept étaient médiateurs et sept autres des « aiguilleurs » qui dirigent vers des services de médiation. Trois personnes ayant fait appel aux services de médiation ont été aussi contactées et leurs témoignages ont rejoint le corpus constitué par ceux des médiateurs. La majorité des personnes interviewées exercent leurs activités au Québec, certains services de gestion des conflits ont aussi été contactés en Ontario.

<sup>7</sup> Nous utiliserons le terme générique de « médiateur-médiatrice » pour désigner toutes les personnes qui pratiquent ce type d'intervention dans les divers services consultés.

<sup>8</sup> Afin de préserver la confidentialité et l'anonymat, les noms des personnes interviewées ont été modifiés et les organismes dans lesquelles elles exercent leurs activités ainsi que les lieux cités ont été anonymisés.

<sup>9</sup> M. Jaccoud (2009) a précédemment souligné cet état de fait qui, selon elle, pouvait être un élément démotivant pour les médiateurs formés surtout à accompagner des rencontres, d'où la nécessité de trouver d'autres formes d'action et d'activisme au sein des milieux sociaux pouvant bénéficier de modes de régulation moins formelle.

<sup>10</sup> Selon Houssemand, la médiation repose sur « des savoirs expérientiels qui ne peuvent être contenus dans une modélisation rigide, ni faire l'objet d'une formalisation procédurière » (Ben Mrad, Pignault, Houssemand, 2017, 187). C'est pourquoi il désapprouve la nouvelle loi instituant le nouveau Code de procédure civile au Québec, qui impose un modèle particulier de médiation dans certains types de conflits et oblige les parties à la considérer avant de s'adresser aux tribunaux. La loi instituant le nouveau Code de procédure civile a pris effet le 1<sup>er</sup> janvier 2016 (Justice Québec, <https://www.justice.gouv.qc.ca/espace-professionnel/le-nouveau-code-de-procedure-civile/>).

## Références

- BALMER A. et J. HÉBERT (2009). Les médiations en question, *Nouvelle pratiques sociales*, 21(2), 20-30.
- BÉLIVEAU D., CHARBONNEAU S. et M. JACCOUD (2004). *Guide de médiation*, Montréal : Regroupement des organismes de justice alternative du Québec.
- BEN HOUNET Y. (2010). La tribu comme champ social semi-autonome, *L'Homme*, 194(2), 57-74.
- BEN MRAD F. (2006). Équité, neutralité, responsabilité. À propos des principes de la médiation, *Négociations*, 1(5), 51-65.
- BEN MRAD F. (2004). La médiation sociale : entre résolution des conflits et sécurisation urbaine, *Revue Française des affaires sociales*, 3(3), 231-248.
- BEN MRAD F., PIGNAULT A. et C. HOUSSEMAND (2017). La situation nécessite de perpétuelles adaptations aux singularités de l'action, des anticipations diverses, la création de circonstances favorables et fait alors appel à l'intelligence pratique du médiateur et à celle des médiés. Entretien avec F. Ben Mrad, A. Pignault, C. Houssemand, *Négociations*, 28(2), 175-187.
- BONNEWITZ P. (1998). *Premières leçons sur la sociologie de P. Bourdieu*, Paris : Presses universitaires de France.
- BOURDIEU P. (1980). *Questions de sociologie*, Paris : Minuit.
- BOURDIEU P. et L. WACQUANT (1992). *Réponses... pour une anthropologie réflexive*, Paris : Seuil.
- CADIEUX M. (2015). *Exploration d'une pratique alternative de régulation sociale : la mobilisation et le rôle des médiateurs sociaux du Québec*, thèse de maîtrise, département de criminologie, Ottawa : Université d'Ottawa.
- CHARBONNEAU S. et D. BÉLIVEAU (1999). Un exemple de justice réparatrice au Québec : la médiation et les organismes de justice alternative, *Criminologie*, 32(1), 57-77.

- COURTOIS G. (1984). La vengeance, du désir aux institutions, dans Verdier R. et J.-P. Poly (Eds.), *La vengeance. Études d'ethnologie, d'histoire et de philosophie*, T. 3 : *Vengeance, pouvoirs et idéologies dans quelques civilisations de l'Antiquité*, Paris : Cujas, 7-45.
- DE CERTEAU M. (1980). *L'invention du quotidien*, T. 1 : *Arts de faire*, Paris : Gallimard.
- DOS SANTOS D. (2012). Préface, dans Vanhamme F. (Ed.), *Justice ! Entre pénalité et socialité vindicatoire*, Montréal : Érudit, 4-10.
- FALK-MOORE S. (1973), Law and Social Change : The Semi-Autonomous Social Field as an Appropriate Subject of Study, *Law & Society Review*, 7(4), 719-746.
- GAUTHIER B. (2009). La médiation pénale : une pratique québécoise, *Nouvelles pratiques sociales*, 21(2), 77-92.
- HILLYARD P., PANTAZIS C., TOMBS S. et D. GORDON (Eds.) (2004). *Beyond Criminology : Taking Harm Seriously*, Londres : Pluto Press.
- JACCOUD M. (2009). Origines et fondements de la médiation sociale au Québec : un double ancrage, *Nouvelles pratiques sociales*, 21(2), 93-108.
- LAFAYE C. (1996). *La sociologie des organisations*, Paris : Nathan.
- LEMONNE A. (2002). A propos de la 5<sup>e</sup> conférence internationale sur la justice restauratrice : accord ou contradiction au sein d'un mouvement en expansion ?, *Revue de Droit Pénal et de Criminologie*, 4, 411-428.
- LEMONNE A. et B. CLAES (2014). La justice réparatrice en Belgique : une nouvelle philosophie de la justice ?, dans Jaspard A., Smeets S., Strimelle V. et F. Vanhamme (Eds.), « Justice ! ». *Des mondes et des visions*, Montréal : Érudit, 121-141.
- LE ROY E. (2017). La voie étroite de la médiation, entre les ordonnancements imposés et négociés (*sic*) de régulation des différends. Entretien avec E. Le Roy, *Négociations*, 2(28), 107-117.
- LE ROY E. (1995). La médiation mode d'emploi, *Droit et société*, 29, 39-55.
- MCDONALD R. (2002-2003). L'hypothèse du pluralisme juridique dans les sociétés démocratiques avancées, *Revue de Droit de l'Université de Sherbrooke*, 33(1-2), 133-152.
- MILBURN Ph. (2009). Évolution de la place de la médiation dans la justice française, *Négociations*, 2(12), 147-153.
- MILBURN Ph. (2002). *La médiation : expériences et compétences*, Paris : La Découverte.
- MORRISSETTE J. (2011). Vers un cadre d'analyse interactionniste des pratiques professionnelles, *Recherches qualitatives*, 30(1), 10-32.
- NOREAU P. (2000). Judiciarisation et déjudiciarisation : la part de la poursuite et de la défense. Contribution à la sociologie du droit, *Criminologie*, 33(2), 35-79.
- PIRES A. (1997). Échantillonnage et recherche qualitative : essai théorique et méthodologique, dans Poupard J., Deslauriers J.-P., Groulx L.-H., Laperrière A., Mayer P. et A. Pires (Eds.), *La recherche qualitative : Enjeux épistémologiques et méthodologiques*, Boucherville : G. Morin, 113-172.
- ROSSI C. (2015). La médiation en justice pour les adolescents au Québec de 1980 à 2012 : contexte et développement d'un programme original et unique, dans Alain M. et S. Hamel (Eds.), *Intervenir auprès des adolescents contrevenants au Québec : dix ans d'expérience sous la LSJPA*, Québec : Presses de l'Université du Québec, 29-47.
- SCHÜTZ A. (1987). *Le chercheur et le quotidien*, Paris : Méridiens Klincksieck.
- SIMMEL G. (1908/2003). *Le conflit*, Belval : Circé.
- STRIMELLE V. (2012). En amont du pénal : étude empirique sur les modes sociaux d'identification des troubles selon la perspective vindicatoire, *Revue Canadienne Droit et Société*, 27(2), 189-207.

- STRIMELLE V. et A. JASPART (2018). L'appel à un tiers en cas de conflit interindividuel : expériences de médiateurs et d'intervenants, *Nouvelles Pratiques Sociales*, 30(1), <https://doi.org/10.7202/1051408ar>.
- STRIMELLE V. et F. VANHAMME (2009). Modèles vindicatoire et pénal en concurrence ? Réflexions à partir de l'expérience autochtone, *Criminologie*, 42, 83-100.
- TOURRILHES C. (2008). La médiation, innovation sociale ou nouveau mode de régulation ? Vers des espaces tiers de socialisation, *Pensée plurielle*, 2 (18), 109-120.
- VANHAMME F. (2016). Situations de tort dans la vie quotidienne : quelle régulation ?, *Revue Canadienne Droit et Société*, 31(3), 335-357.
- WALGRAVE L. (2003). La justice restaurative et la perspective des victimes concrètes, dans Jaccoud M. (Ed.), *Justice réparatrice et médiation pénale : convergences ou divergences ?*, Paris : L'Harmattan, 161-183.
- WENGER E. (2005). *Les communautés de pratique. Apprentissage et identité*, Québec : Presses de l'Université Laval.