

Université de Montréal

**Médiation urbaine à Montréal : étude sur les cercles de
résolution de conflits.**

par

Vanesa Paola Badino

École de criminologie

Faculté des arts et des sciences

Rapport de stage présenté à la Faculté des arts et des sciences
en vue de l'obtention du grade de maîtrise
en criminologie

Mars 2014

© Vanesa Paola Badino, 2014

Université de Montréal
Faculté des études supérieures et postdoctorales

Ce rapport de stage intitulé :

Médiation urbaine à Montréal : Étude sur les cercles de résolution de conflits

Présenté par :
Vanessa Paola Badino

a été évalué par un jury composé des personnes suivantes :

Marion Vacheret, présidente-rapporteuse
Mylène Jaccoud, directrice de recherche
Véronique Strimelle, examinatrice externe

Résumé

Au Québec, la médiation urbaine est une pratique récente qui a commencé à se développer au cours de la dernière décennie.

Notre étude portera sur l'analyse d'un processus de résolution de conflits d'une équipe de médiation urbaine à Montréal. Selon notre recensement des écrits sur le sujet, il existe une multiplicité d'usages et de définitions de médiation sociale. Nous avons constaté que diverses fonctions lui sont attribuées : tandis que pour certains auteurs la précision théorique de la médiation sociale semble pressante, pour d'autres l'hétérogénéité des pratiques constitue l'un de ses principaux défis. Ainsi, notre recherche vise à apporter un éclaircissement tant au niveau théorique qu'empirique afin de contribuer à l'amélioration des pratiques.

Nous avons étudié, notamment, le fonctionnement des pratiques de médiation urbaine d'un projet de médiation à Montréal, ainsi que les expériences et les points de vue des acteurs ayant participé au processus. Pour ce faire, nous avons réalisé des entretiens semi-directifs et en complément de ceux-ci nous avons utilisé un autre outil que la méthodologie qualitative nous offre, l'observation participante.

La médiation urbaine à Montréal est une pratique innovante qui se voit complexifiée par les enjeux de la politique municipale, mais qui, en raison de ses effets positifs, mérite d'être davantage développée.

Mots-clés : Médiation urbaine, résolution de conflits, cohabitation, espace urbain, Montréal, Québec.

Abstract

In Quebec, community mediation is a newly developed practice which has started to be used during the last decade.

Studies on the practice of social mediation in the Province are very rare and that's why our discussion will review the conflict resolution process of one community mediation team in Montreal. Moreover, the literature on this subject shows that social mediation is used and defined in numerous ways. It is also linked to multiple functions and while some authors will emphasize the urgency of more precisely defining the theoretical nature of social mediation, others will focus on the multiplicity of practices as a main challenge. For this reason, our study is all the more relevant since it aims at clarifying both the theoretical and practical aspects of this practice in order to enhance it.

Among other things, we have analysed the processes of community mediation in Montreal and the experiences and views of the parties involved. To do this, we conducted unguided self-directed interviews and complemented them with participation observations, as part of our qualitative method approach.

Community mediation in Montreal is a very innovative practice which has become more complex because of the political challenges within the community. However, given its positive effects and its huge potential it is worth developing further.

Keywords : Community mediation, conflict resolution, empowerment, living together, community space, Montreal, Quebec.

Table des matières

Résumé.....	i
Abstract.....	ii
Table des matières.....	iii
Liste des sigles et abréviations.....	vii
Remerciements.....	x
Introduction.....	1
CHAPITRE 1. Recension des écrits.....	4
1.1. Concepts.....	4
1.1.1. Notion du conflit.....	4
1.1.2. Mécanismes de résolutions de conflits.....	5
1.1.3. Médiation sociale.....	6
1.2. Contexte d'émergence de la médiation sociale.....	11
1.3. Visages multiples de la médiation sociale.....	12
1.3.1. Médiation « pacificatrice » : visage sécuritaire.....	12
1.3.2. Médiation réparatrice et créatrice des liens : facette la plus répandue de la médiation.....	18
1.3.3. Médiation sociale comme processus communicationnel.....	20
1.3.4. Médiation « éducatrice » : facette pédagogique de la médiation sociale.....	22
1.3.5. Médiation comme auxiliaire du système judiciaire.....	23
1.4. Médiation sociale dans le monde : expériences pionnières.....	24
1.4.1. Initiatives états-uniennes : démocratisation du droit.....	24
1.4.2. Médiation sociale de l'autre côté de l'Atlantique.....	28
1.5. Études empiriques sur les processus de médiation sociale dans le monde.....	31
1.5.1. Satisfaction des participants : l'aspect le plus étudié.....	32
1.5.2. Une typologie des conflits : des études sur la nature des conflits.....	33
1.5.3. Une pratique efficace? Taux de réussite de la médiation sociale.....	34
1.6. Médiation sociale au Québec.....	37

1.6.1. Études empiriques québécoises	38
1.6.2. Médiation sociale dans la métropole : projets montréalais	41
1.7. Dans le dédale de la médiation sociale : une pluralité de conceptions et de pratiques	45
CHAPITRE 2. Aspects méthodologiques	50
2.1. Objet d'étude.....	50
2.1.1. Parcours du combattant : trajectoires complexes de notre objet d'étude, l'équipe de médiation urbaine (EMU)	50
2.1.2. Fonctionnement de l'EMU.....	53
2.2. Bref historique du parc Viger.....	56
2.3. Dossier Viger : mise en contexte.....	57
2.4. Objectifs de notre étude.....	59
2.7. Instruments de collecte des données	61
2.7.1. Entretien à tendance non directive.....	62
2.7.2. Observation participante	68
2.7. Analyse des données.....	74
2.8. Règles déontologiques : éthique de notre recherche	75
2.9. Points forts et limites de la méthode	75
CHAPITRE 3. Déroulement des cercles de résolution des conflits	78
3.1. Cercle 1	78
3.1.1. Déroulement	78
3.1.2. Échanges	79
3.1.3. Interventions des médiateurs	81
3.1.4. Commentaires d'analyse	82
3.2. Cercle 2	83
3.2.1. Déroulement	83
3.2.2. Échanges	83
3.2.3. Interventions des médiateurs	86
3.2.4. Commentaires d'analyse	87

3.3. Cercle 3.....	90
3.3.1. Déroulement.....	90
3.3.2. Échanges.....	91
3.3.3. Interventions des médiateurs.....	93
3.3.4. Commentaires d'analyse.....	94
3.4. Cercle 4.....	95
3.4.1. Déroulement.....	95
3.4.2. Échanges.....	95
3.4.3. Interventions des médiateurs.....	97
3.4.4. Commentaires d'analyse.....	98
3.5. Cercle 5.....	98
3.5.1. Déroulement.....	98
3.5.2. Échanges.....	100
3.5.3. Interventions des médiateurs.....	104
3.5.4. Commentaires d'analyse.....	104
3.6. Cercle 6.....	106
3.6.1. Déroulement.....	106
3.6.2. Échanges.....	107
3.6.3. Interventions des médiateurs.....	110
3.6.4. Commentaires d'analyse.....	111
3.7. Cercle 7.....	112
3.7.1. Déroulement.....	112
3.7.2. Échanges.....	114
3.7.3. Interventions des médiateurs.....	118
3.7.4. Commentaires d'analyse.....	118
3.8. En conclusion.....	119
CHAPITRE 4. Points de vue des participants.....	122
4.1. Arrivée aux cercles de résolution de conflits : motivations.....	122

4.1.1. Motivations et attentes à l'origine de la participation aux cercles de résolution de conflits	122
4.1.2. Obstacles aux cercles de résolution	129
4.2. Perspectives des acteurs sur le conflit	133
4.2.1. Nature ou type de conflits : principales problématiques liées au parc	134
4.2.2. Conséquences du conflit : conflits secondaires.....	143
4.2.3. Expérience dans les cercles de résolution de conflits	148
4.2.4. Procédures de l'EMU : interventions des médiateurs, évaluées par les acteurs	153
4.2.5. Perspectives des participants des cercles de résolution de conflits sur l'EMU	157
4.3. Conclusion	174
Conclusion.....	177
Bibliographie	i
Annexe 1 : document élaboré par l'EMU	xii

Liste des sigles et abréviations

ABA : American Bar Association
ACFAS : Association francophone pour le savoir
ADR : Alternative Dispute Resolution
ALMS : Agents locaux de médiation sociale
AMELY : Association Médiation Lyon
APM : Assistance Prevention Mediation
BD : Boutiques de Droit
BUMP : Burgundy Urban Mediation Project
CCPD : Conseils Communaux de prévention de la délinquance
CDRL : Commissions départementales des rapports locatifs
CHUM : Centre hospitalier de l'Université de Montréal
CRS : Community Relation Service
COVIQ : Comité de vie de quartier
EMU : Équipe de médiation urbaine
ESIEU : Équipe sociale d'intervention en espace urbaine
GISM : Groupe d'intervention de Sainte-Marie
HLM : Habitation à loyer modique
HOMA : Hochelaga-Maisonneuve
JR : Justice réparatrice
LEAA : Law Enforcement Assistance Agency
LBBFSG : Little Burgundy Black Family Support Group
MARC : Modes alternatifs de résolution de conflits
MAVN : Mesures alternatives des Vallées du Nord
MCQL : Médiation-conciliation de quartier des Laurentides
MRC : Mécanismes de résolution de conflits
MPL : Mediation Presque l'île

MSP : Médiation Saint-Priest

NJC : Neighbourhood Justice Centre

OJA : Organisme de justice alternative

OMEGA : Objectif Médiation dans le Grand Angoulême

ONF : Office national du film du Canada

ONG : Organisation non gouvernementale

PDQ : Poste de quartier

RAPSIM : Réseau d'aide aux personnes seules et itinérantes de Montréal

RARS : Ressources alternatives Rive-Sud

ROJAQ : Regroupement d'organismes de justice alternative du Québec

RUI : Revitalisation urbaine intégrée

SMC : Sunshine Mediation Centre

SRC : Service de résolution de conflits.

*À la mémoire de Liliana et d'Eva Borzi, de Sofia Badino et de Tulio
Licheri*

Remerciements

L'aboutissement de ce rapport de stage est le résultat de la coopération et du soutien d'un groupe de personnes que j'aime beaucoup et qui m'ont épaulée tout au long de ces années riches en expériences fortes.

Je tiens d'abord à remercier mon père, Jorge, qui m'a toujours encouragée dans tous mes projets et qui, avec ma regrettée mère, Liliana, m'a transmis l'amour pour la connaissance; ils m'ont enseigné, à travers leur propre exemple, à persévérer face à tout obstacle afin de réaliser les rêves. J'exprime aussi toute ma gratitude envers mon mari et complice, Alejandro, pour tout son amour, son soutien, sa patience et pour toutes ces années de belle complicité et de rêves partagés, dont la plus belle réalisation est la lumière de notre vie, notre fille Kiara, qui m'a aussi supportée et réconfortée avec sa douceur et son amour. Je remercie également ma sœur Ileana pour toute son aide.

Toute ma reconnaissance s'adresse à ma directrice de recherche, pour son encadrement et sa patience. Je remercie spécialement Benoît Gauthier et Lise Tremblay pour leur soutien et leur appui à travers mon stage. Je remercie également Rachel Gagnon, Caroline Apotheloz et Nina Admo, qui m'ont accompagnée au cours de mon expérience dans l'EMU. Je suis reconnaissante aussi envers le CICC qui m'a octroyé une bourse de rédaction, laquelle a permis que ce rapport de stage aboutisse. Je remercie mes professeurs de l'École de Criminologie, particulièrement, Jean Trépanier, Jean Poupart et Elham Forouzam.

J'exprime toute ma gratitude envers mes cercles d'amis, d'ici et d'ailleurs, pour leur soutien. Je suis très reconnaissante spécialement à l'égard de Diane, de Béatrice, de Claudette, de Natalie, de Michelle, de Marta et d'Ian.

Finalement, j'aimerais remercier tous les interviewés qui ont participé à cette recherche.

Introduction

Les conflits font partie de notre quotidien. Tout le monde, au long de sa vie, a eu ou aura des conflits avec quelqu'un d'autre, que ce soit dans le milieu familial, au travail, à l'école. Le conflit fait partie de la nature des relations humaines.

En milieu urbain, le type de conflit le plus souvent observé constitue celui des conflits de voisinage et les problèmes de cohabitation dans l'espace urbain. Le parc Viger, situé en plein centre-ville de Montréal, nous offre un aperçu de ce type de conflit.

Pour pallier les problèmes de cohabitation, en juillet 2010, l'arrondissement Ville-Marie contacte l'équipe de médiation urbaine (EMU) afin de solliciter ses services de résolution de conflits, en raison des plaintes des résidents du quartier concernant des problèmes de cohabitation dans le square Viger et ses alentours. Cette situation se réitère depuis plusieurs années, surtout à l'été, quand il y a une augmentation des personnes marginalisées qui s'y installent de façon saisonnière. Les réclamations sont associées au manque de salubrité des lieux (présence de matériel de consommation de stupéfiants, déchets, urine et excréments), à la consommation et trafic de drogues et au sentiment d'insécurité ressenti par les résidents qui doivent traverser le parc.

Notre étude portera sur l'analyse d'un processus de résolution de conflits dans cette équipe de médiation urbaine à Montréal. L'EMU organise des rencontres appelées « cercles de résolution de conflits » qui fonctionnent comme des espaces de dialogue où les acteurs peuvent échanger leurs différents points de vue, tout en essayant de trouver des solutions négociées et inédites sous la supervision du médiateur. À l'issue des cercles, un plan de réponses est élaboré par les participants.

Le contexte dans lequel se déroule notre stage au sein de l'EMU est particulièrement mouvementé; divers événements contextuels et synchroniques se produisent au centre-ville, notamment une intervention policière controversée, la construction du nouveau CHUM près du parc Viger, la construction du nouveau quartier de spectacles, le réaménagement du secteur ouest du carré, le déplacement des itinérants du parc et ultérieurement, les manifestations des étudiants contre la hausse des droits de scolarité. En relation à ceci, nous

croyons que, tant pour le parc que pour le conflit étudiant, « les cercles » représentent une proposition intéressante afin de trouver des solutions pour « les carrés » (en relation aux carrés portés par les différentes parties du conflit étudiant : rouge, vert ou blanc, mais aussi en relation au parc, nommé « Carré Viger »). Dans le conflit étudiant, le recours à la médiation n'a pas été envisagé, ce qui aurait été une avenue intéressante à parcourir. Contrairement, à ce qui est du parc Viger, la plupart des protagonistes des cercles se montrent ouverts à cette méthode innovatrice de résolution de conflits.

Au Québec, la médiation urbaine est une pratique récente qui a commencé à se développer au cours de la dernière décennie. Le nombre d'études sur les pratiques de médiation sociale dans la province est mince. La plupart portent sur l'efficacité ou sur l'implantation, et leurs résultats s'accordent à signaler la complexité de ce type de médiation (diversité d'acteurs, difficultés d'implantation et d'évaluation de projets, hétérogénéité de finalités, etc.).

Notre étude sur l'analyse d'un processus de résolution de conflits d'une équipe de médiation urbaine à Montréal essaiera d'apporter un éclaircissement, tant au niveau théorique qu'empirique, afin d'améliorer les pratiques de ce type de médiation.

Dans le premier chapitre du rapport, les principaux concepts liés à la médiation sociale sont définis. Ensuite, nous explorons le contexte d'émergence de cette médiation et les visages multiples qu'elle présente. Par la suite, nous exposons les expériences pionnières de la médiation sociale dans le monde, suivi d'une brève exposition des études empiriques sur le sujet. Finalement, nous abordons le parcours de la médiation sociale au Québec, pour terminer avec le traitement de la problématique.

Dans le deuxième chapitre, nous nous penchons sur les aspects méthodologiques de notre démarche sur le terrain. Ainsi, nous abordons la stratégie méthodologique choisie. Nous commençons notre démarche par la définition de l'objet d'étude; nous présentons une brève description du parc Viger et de son contexte; et nous explicitons les objectifs de recherche. Ensuite, nous présentons les instruments privilégiés pour la collecte de données : premièrement, l'entretien à tendance non directive, suivi des critères d'échantillonnage et de l'observation participante. Par la suite, nous exposons la procédure de l'analyse de

données, la déontologie de la recherche ainsi que les points forts et les limites de notre étude.

Le troisième chapitre est consacré à notre perspective du processus de résolution de conflits de l'EMU, spécialement en ce qui a trait à l'analyse du fonctionnement des pratiques de l'équipe, produit de nos observations sur le terrain. Nous abordons les différentes étapes du déroulement du processus accompagnées de nos analyses. Notamment, nous analysons les démarches préparatoires aux cercles, ensuite, nous examinons le déroulement des rencontres, finalement, nous présentons l'issue des cercles de résolution de conflits.

Le quatrième chapitre est dédié aux points de vue des participants sur les cercles. Nous traitons, entre autres, des motivations qui amènent les acteurs à faire partie de la démarche et leur perspective sur les conflits. Ensuite, nous abordons l'expérience de ceux-ci au cours du déroulement des rencontres, c'est-à-dire que nous explorons leur appréciation sur les relations avec les autres participants ainsi que sur les interventions des médiateurs. Finalement, nous analysons leurs points de vue sur le plan de réponses et sur les effets du processus.

Pour conclure, nous exposons nos conclusions ainsi que des recommandations pour améliorer les pratiques de médiation urbaine.

CHAPITRE 1. Recension des écrits

Avant d'aborder le contexte d'émergence de la médiation sociale, nous considérons pertinent d'expliquer quelques concepts liés intrinsèquement à celle-ci.

1.1. Concepts

1.1.1. Notion du conflit

Le conflit est souvent défini comme une rencontre de sentiments opposés, un choc d'émotions antagonistes, ou bien d'intérêts discordants. Lascoux le définit comme « un nœud dans la relation » (Lascoux, 2001). Selon Delbos, « Le conflit surgit de l'opposition entre des groupes pour des partages de savoirs, d'accès aux connaissances, d'enjeux aussi de la vie quotidienne... » (Delbos, 2000 : 57 *Actes du séminaire de Créteil, Délégation interministérielle à la ville*).

D'après certains auteurs, le conflit dans la modernité tardive est un produit de la segmentation, du fractionnement et de l'individualisme de la société. Le néo-libéralisme prône l'individualisme et la compétition. Par conséquent, le tissu de l'action communautaire et de la solidarité sociale se détériore (Crawford, 2001; Delbos, 2000; Younès dans Faget, 2005). Selon Durkheim, les conflits sociaux représentent un symptôme d'une société pathologique, produit de l'anomie. Dans la même veine, Marx décrit le conflit comme étant le résultat du capitalisme et de l'apparition de la propriété privée (Elbert, 2004; Stébé, 2005). Ainsi, le conflit pour ces auteurs possède une connotation négative : il briserait l'harmonie et l'intégration (la « normalité », la cohésion) au sein de la société.

Selon Le Roy, « par conflit, nous entendons non seulement une opposition ouverte (différend), mais aussi “publique”, connue des voisins, de relations ou médiatisée par les radios locales, les journaux, le qu'en-dira-t-on » (Le Roy, 1995 : 43).

Pour d'autres auteurs, le conflit représente une occasion de socialisation, un « révélateur de l'importance de la relation sociale pour l'individu » (Younès : 57, dans Faget, 2005). « Le conflit fait partie du processus de développement » (A.Touraine dans Guillaume-Hofnung,

2011 : 94) ou bien un facteur de changement et d'innovation (Pérez et Mugny, 1993). Pour Simmel, le conflit constitue un processus de « *sociation* »¹; un aspect positif de la vie en société. Dans cet ordre d'idées, Weber considère le conflit comme un élément intrinsèque à la vie sociale, aux relations humaines. Dans la même veine, Guillaume-Hofnung mentionne: « la négation du conflit est la négation de l'humain. » (Guillaume-Hofnung, 2011 : 95). Le conflit est un processus normal plutôt que pathologique. (Ogay, 1998; Stébé, 2005).

Nató (2006) considère, quant à lui, le conflit comme « un phénomène complexe qui donne une opportunité d'apprentissage ». Selon cet auteur, la médiation transforme la connotation négative du concept « conflit ». Il cite le « processus conflictuel » décrit par Marinés Suares (1997) : il s'agit d'un processus interactionnel entre deux parties ou plus dans lequel prédominent des interactions antagoniques. Pour lui, l'antagonisme a comme effet positif la dynamisation de l'évolution humaine (Nató, 2006 : 77).

Lewis Coser considère que le conflit est utile pour gérer les frustrations et les conflits réprimés, favorisant aussi le changement des normes (dans Elbert, 2004). Dans la même veine, Duclos et Gresy (2008) empruntent à Paul Ricœur le concept de « conflictivité productive » où le conflit représente un danger, mais aussi une opportunité. Ces auteurs nous offrent une perspective plus constructive du conflit.

1.1.2. Mécanismes de résolutions de conflits

Les « modes alternatifs de résolution de conflits² » comprennent la médiation, la conciliation, l'arbitrage, la négociation, les cercles de guérison autochtones, etc. (Bonafé-Schmitt, 1992).

Dans le but de faciliter une distinction parmi ces concepts, Faget (1997) propose de distinguer les processus dyadiques, comme la négociation, des processus triadiques dont

¹ L'auteur mentionne : « le conflit, l'une des formes les plus vivantes d'interactions qui ne peut être poursuivie par un individu seul, constitue un processus de sociation » (Stébé, 2005 : 110).

² Connus par son sigle MARC en France; « Alternative Dispute Resolution » (ADR) aux États-Unis et en Angleterre, et mécanismes de résolutions de conflits (MRC) au Canada.

font partie la conciliation, la médiation et l'arbitrage. La définition de médiation fournie par Bonafé-Schmitt (1998) différencie clairement la médiation de l'arbitrage et de la conciliation :

« C'est un processus le plus souvent formel par lequel un tiers neutre tente, à travers l'organisation d'échanges entre les parties, de permettre à celles-ci de confronter leurs points de vue et de rechercher avec son aide une solution au conflit qui les oppose ».

Ainsi, la médiation se distingue de la conciliation par l'aspect « optionnel » de la présence d'un tiers, celui-ci n'étant pas essentiel dans ce processus, qui vise un objectif préétabli : concilier les parties en conflit (Guillaume-Hofnung, 2002 et 2007; Petitclerc, 2002; Taché, 2005).

Par ailleurs, Faget (2010) utilise l'étymologie afin d'établir une distinction entre ces deux concepts : le terme *conciliation* provient du latin *conciliare* (unir) tandis que *médiation* dérive de *mediare* (être au milieu). Cela explique pourquoi la présence d'un tiers pour la recherche d'une solution au conflit est secondaire dans la conciliation; par contre, dans la médiation, cette présence est essentielle afin d'établir une communication entre les personnes (Faget, 1997 et 2010). Pour Lascoux, la médiation est une méthode de facilitation de la communication (Lascoux, 2001).

En outre, l'arbitrage implique que l'arbitre possède le pouvoir de trancher le différend; il transmet une sentence. Dans l'arbitrage, l'arbitre possède institutionnellement le pouvoir de trancher. (Guillaume-Hofnung, 2007; Petitclerc, 2002; Stébé, 2005).

Ces distinctions de concepts aident à ne pas réduire la médiation à une technique de résolution de conflits (Bonafé-Schmitt, 1992 et 2004; Guillaume-Hofnung, 2007; Six et Mussaud, 2002).

1.1.3. Médiation sociale

La littérature sur le sujet reflète une grande pluralité de dénominations de la médiation sociale : « médiation de quartier », « médiation urbaine », « médiation communautaire », « médiation de proximité », « médiation citoyenne », etc. Cet éventail d'appellations

implique aussi une pluralité de conceptions qui varient tant à l'intérieur qu'à l'extérieur des pays.

Dès lors, l'analyse de la médiation sociale et de ses fonctions exige de tenir compte de plusieurs facteurs dont, entre autres, l'origine géographique, l'appartenance linguistique et des variables contextuelles telles que la culture, la politique et la culture juridique régnant dans chaque nation (Faget, 2010).

1.1.3.1. Une cartographie des appellations

Dans les pays anglophones (États-Unis, Royaume-Uni, Australie) et dans certains pays hispanophones (Argentine, Paraguay, Colombie, Mexique, Espagne), la médiation sociale est connue comme « *community mediation* » ou « médiation communautaire », tandis que dans la francophonie (France, Suisse, Belgique) on utilise plutôt « médiation de quartier »³, « médiation citoyenne »⁴ ou bien « médiation sociale » (Faget, 2010; Jaccoud, 2009).

Faget mentionne que ces appellations divergent aussi à l'intérieur d'un même pays; par exemple, la Belgique utilise « médiation sociale » et « médiation interculturelle »; l'Argentine emploie « médiation communautaire » et « médiation citoyenne » (Faget, 2010).

Au Québec, ces pratiques sont appelées « médiation urbaine », « médiation citoyenne », « médiation sociale » ou bien « médiation communautaire » (Jaccoud, 2009).

Ainsi, il est possible de distinguer les particularités régionales de ce type de médiation : pour ne donner que quelques exemples, aux États-Unis la médiation sociale est connue comme « *community mediation* » ou « médiation communautaire »; il s'agit de comités de citoyens qui tentent de résoudre leurs conflits de façon autonome, sans faire appel à la police ou au système judiciaire. On peut retracer les origines de la médiation communautaire dans les *Community Boards* de San Francisco qui ont eu un grand

³ Ce terme et celui de « médiation de rue » ou « médiation de voisinage » sont utilisés dans différentes nations comme la Suisse, l'Italie, l'Allemagne, la Suède et les Pays-Bas (Faget, 2010).

⁴ Pourtant, cette nomenclature est aussi employée dans le pays basque espagnol ou en Argentine (Faget, 2010).

rayonnement aux États-Unis dans les années 70 (Faget, 1997; Stébé, 2005). Nous revenons sur celles-ci plus tard dans notre démarche.

L'origine géographique comporte aussi une tradition juridique reflétée dans la conception de la médiation sociale :

Au Royaume-Uni, au Canada, aux États-Unis, en Nouvelle-Zélande le système juridique est axé sur la jurisprudence et la conception de l'État est décentralisée. Les institutions y sont nombreuses, étroites et spécialisées. Ce modèle est plus propice pour les mécanismes alternatifs de résolution de conflits que le modèle continental, constitué par des pays où prédomine le droit écrit romano-germanique comme la France, l'Italie, l'Allemagne, l'Espagne, etc. Dans ces pays de tradition continentale, les institutions sont très centralisées, plutôt étatiques (Faget, 2005 et 2010).

Cette conception de l'État explique, par exemple, la résistance envers le terme « médiation communautaire » en France, où la notion de communauté⁵ représente un antagonisme de l'idéal de république du tricolore; c'est-à-dire, au monopole de l'État. Alors, comme mentionné ci-dessus, ces nations se montrent plus réticentes envers le développement des ADR (par l'éclatement de la JR particulièrement, mais aussi pour des raisons linguistiques, historiques, politiques, entre autres). Pourtant, ces pays tendent à s'ouvrir graduellement à plusieurs types de médiation, surtout la France, un des pays le plus marqués par les pratiques de médiation (Faget, 2010; Jaccoud, 2009; Stébé, 2005). À ce sujet, Bonafé-Schmitt signale :

« Ce mouvement d'expérimentation de structures alternatives à la justice allait rompre avec une certaine forme d'interventionnisme étatique qui faisait de l'État l'acteur principal dans toutes les formes de médiation dans les relations sociales. » (Bonafé-Schmitt, 1987 : 273).

⁵ Faget et Bonafé-Schmitt soulignent des conceptions différentes de « communauté » entre pays structurellement pareils comme c'est le cas de La France et L'Angleterre : « Pour lui (Crawford), le discours politique français sur la communauté est bâti sur les notions de citoyenneté, de solidarité et d'intégration [...] En Angleterre, "communauté" est un mot politiquement "bourdonnant". L'idée de communauté célèbre la diversité culturelle... » (Faget, 1997 : 37, 38; Bonafé-Schmitt, 2008).

1.1.3.2. Des définitions hétéroclites

Dans notre revue de littérature, nous constatons une multiplicité d'usages de la médiation sociale : il existe une absence de consensus, autant dans les définitions que dans les fonctions de ce type de médiation. Ces divergences se manifestent à travers la pluralité de nominations de la résolution de conflits dans l'espace urbain : « médiation de quartier », « médiation urbaine », « médiation communautaire », « médiation de proximité », « médiation citoyenne », etc.

Ainsi, pour Bonafé-Schmitt, « la médiation sociale, c'est d'abord de la citoyenneté. Les associations de quartiers sont l'occasion très concrète de récréer des intermédiaires entre les citoyens et les institutions » (Bonafé-Schmitt, 2000, *Actes du séminaire de Créteil, Délégation interministérielle à la ville* : 50).

Guillaume-Hofnung suggère plutôt l'utilisation du terme « médiation de cohésion sociale »⁶ (Guillaume-Hofnung, 2011 : 26).

Milburn considère que le terme « médiation sociale » est équivalent à celui de « médiation communautaire ». Pour cet auteur, la médiation sociale ne correspond pas à un règlement précis; il s'agirait de services collectifs basés sur la citoyenneté et sur le bénévolat (Milburn, 2002). Pour Lemaire et Poitras, au contraire, si ces pratiques possèdent des points en commun (par exemple, une approche similaire du règlement de conflits), elles présentent aussi des différences en fonction de leurs finalités :

« Tandis que la médiation sociale met l'accent sur la reconstruction du lien social entre les parties, la médiation communautaire mise sur la réappropriation par la communauté et ses membres du pouvoir de régler eux-mêmes les conflits qui les concernent. » (Lemaire et Poitras, 2004 :26).

En ce qui concerne la « médiation urbaine » (de quartier ou de proximité), celle-ci serait une forme de résolution de conflits extrajudiciaire dont l'objectif consiste à trancher les

⁶ « L'expression de médiation sociale prévaut actuellement; celle de médiation de cohésion sociale lui serait préférable (il n'y a de médiation que sociale), qui peut entraîner une confusion avec un autre secteur de la médiation, celui des conflits de travail, qui relève du droit social. Il faut pourtant une expression suffisamment vague pour désigner la pratique sociale proliférante et polymorphe issue dans la plupart des cas de ruptures de la communication... » (Guillaume-Hofnung, 2011 : 26).

différents de la vie quotidienne dans le milieu urbain (Milburn, 2002). Pour ce faire, une présence rapprochée et une action imminente sont nécessaires. Le but de cette médiation est, en plus de la résolution de conflits, de créer un milieu de vie positif dans les quartiers où le sentiment d'insécurité règne, c'est-à-dire que l'objectif est aussi la prévention des incivilités⁷ (Guité, 2008; Petitclerc, 2011; Stébé, 2005).

Selon Stébé, la « médiation sociale urbaine » est née de l'initiative des pouvoirs publics (p. ex. l'État); des entreprises publiques comme celles du transport, du logement, etc., et d'associations (dans le cadre des politiques de la ville). Sa pratique est une construction empirique qui se base sur l'intervention de jeunes issus du quartier, appelées « agents locaux de médiation sociale » (ALMS)⁸ (Stébé, 2005).

Selon les chercheurs Dupont et Jaccoud :

« La médiation sociale porte sur des faits qui peuvent ou non constituer une infraction, et qui n'impliquent pas forcément un (préssumé) auteur et une victime, mais une partie de la communauté (collectivité). Elle est mise en oeuvre par une autorité non judiciaire et peut poursuivre une pluralité d'objectifs, parmi lesquels la reconstruction ou la réparation du lien ou du tissu social [...], la création d'une société harmonieuse et la pacification des conflits [...], la prévention de la violence et des conflits [...] ou encore la construction de lieux autonomes de régulation des conflits dans une optique d'*empowerment* des citoyens. » (Dupont et Jaccoud, 2006 : 3)

En conclusion, la médiation sociale représente, pour plusieurs auteurs, un processus qui donne aux citoyens l'opportunité d'administrer les situations conflictuelles, de se réapproprier de la gestion de conflits, ce qui favoriserait l'autonomisation et la cohésion sociale de la communauté (Baruch Bush et Folger, 2004; Bonafé-Schmitt, 1992; Coy et Hedeem, 2005; Guillaume-Hofnung, 2007; Lemaire et Poitras, 2004; Stébé, 2005; Woolford et Ratner, 2008).

⁷ En relation à ce terme, Petitclerc recommande d'utiliser plutôt le terme « tensions ou conflits de la vie quotidienne » (Petitclerc, 2011 :134).

⁸ En ce qui concerne la désignation des « facilitateurs » de ce processus, il existe aussi une grande disparité : agents de prévention et de médiation, agents de prévention urbaine, médiateurs de quartier, agents de proximité, agents d'ambiance, personnes-relais, médiateurs urbains, médiateurs sociaux, etc. (Stébé, 2005).

1.2. Contexte d'émergence de la médiation sociale

À partir de la Deuxième Guerre mondiale, l'État-providence est en plein essor. Ce type d'État assure aux citoyens l'accès aux besoins essentiels (alimentation, éducation, santé) et aux assurances (assurance-chômage, maladie, etc.) surtout pour les personnes les plus démunies. Pendant cette période, la classe moyenne accroît sa capacité de consommation et devient démographiquement majoritaire (Leman-Langlois, 2007).

Suite à la crise du pétrole en 1973, l'État-providence entre en décadence : les institutions traditionnelles, celles de contrôle social informel (la famille, l'école, etc.) et celles de contrôle social formel (les tribunaux, la police, les prisons) (Hagan et McCarthy, 1998) présentent des difficultés pour exercer leur rôle de régulatrices sociales (Woolford et Ratner, 2008 et 2010).

L'Amérique du Nord est, dans les années soixante-dix, le noyau d'éclosion de plusieurs mouvements sociaux tels le mouvement communautaire, le mouvement des droits civiques, des mouvements menés par des minorités comme celui de la communauté noire et celui des femmes, ainsi que les mouvements contestataires des institutions répressives : protestations sociales contre la guerre du Vietnam, contre les valeurs traditionnelles, contre la religion, contre la société de consommation, etc. (Faget, 1997). Ces mouvements s'inspirent de plusieurs philosophes du vieux continent tels Marx, Engels, Weber, Foucault, Derrida pour n'en nommer que quelques-uns. (Bonafé-Schmitt, 1987 et 1992; Coy et Hedeem, 2005; Faget, 1997, 2005 et 2010; Milburn, 2002; Wondolleck, Manring et Crowfoot, 1996).

Ainsi, au début des années 70 règne un climat de méfiance et de perte de foi dans l'État, ce qui suscite l'éveil des identités collectives. L'*empowerment*, l'autonomisation de la communauté, devient un « mantra » à cette époque. Les activistes de quartier s'intéressent à la création d'instances alternatives aux institutions traditionnelles. C'est l'essor des centres de santé communautaires, des banques alimentaires de quartier, des centres d'aide pour les femmes, des coopératives légales, des centres de médiation communautaire, etc. (Coy et Hedeem, 2005).

Dans ce contexte, la médiation sociale entre en scène pour offrir aux citoyens la possibilité de se réappropriier la gestion des conflits. Plusieurs auteurs (Bonafé-Schmitt, 1992 et 2008; Faget, 2010; Gallagher, 1988; Gautier-Etié et Lenoir, 2009; Jaccoud, 2003; Lemaire et Poitras, 2004; McEvoy et Newburn, 2003; Stébé, 2005) signalent le retrait graduel de l'État en ce qui concerne la régulation des situations conflictuelles, ainsi que son manque d'adaptation face aux changements d'ordre social, comme l'un des facteurs déclencheurs de l'irruption de la médiation sociale. La médiation s'instaure ainsi dans une conjoncture de crise des systèmes judiciaires de régulation des conflits (Duclos et Gresy, 2008; Guité, 2008). Dès lors, l'intervention de la communauté dans les mécanismes de régulation sociale augmente.

Bref, au cours des trois dernières décennies, le monde occidental éprouve de profondes transformations au sein de la société et de l'État qui secondent la genèse de pratiques alternatives (justice réparatrice, médiation, etc.) à un système pénal très contesté. C'est dans ce contexte imprégné des nouvelles formes de gouvernance, de responsabilisation des citoyens, que s'insèrent les projets de médiation urbaine, considérés comme une façon innovatrice de résoudre les conflits et de prévenir les incivilités dans les métropoles.

1.3. Visages multiples de la médiation sociale

1.3.1. Médiation « pacificatrice » : visage sécuritaire

Au cours des dernières décennies, les politiques appelées « de tolérance zéro » visent à rétablir l'ordre dans les villes occidentales à travers l'endurcissement des peines et des pratiques policières, telles une surveillance accrue, une criminalisation des incivilités, etc. Il s'agit de politiques dérivées de la théorie des « vitres brisées »⁹ de Wilson et Kelling, où le

⁹ « Qu'une seule vitre brisée ne soit pas réparée, disent-ils, suffit pour que certains considèrent l'espace comme non contrôlé, s'y installent pour commettre leurs méfaits, provoquant du même coup le repli des habitants sur leur espace privé [...] Le résultat : comme en une spirale, moins de contrôle encore et plus d'insécurité » (Wyvekens, 2007). À ce sujet, J.P. Brodeur mentionne : « George Kelling s'est référé avec une certaine amertume à la récupération répressive de l'approche qu'il a préconisée par les stratégies de "tolérance zéro", allant même jusqu'à qualifier la tolérance zéro "d'enfant bâtard" de la métaphore des vitres cassées » (Brodeur; 2003: 215).

désordre est considéré comme un signe de la détérioration urbaine, d'une forte délinquance et de l'écroulement des solidarités de voisinage (Crawford, 1997 et 2001; Wyvekens, 2007).

En effet, depuis les années 90, nous sommes témoins de l'omniprésence des enjeux de délinquance urbaine dans les politiques publiques des villes occidentales (Crawford, 1997 et 2001; Faget, 2010; Jaccoud 2009). Il existe une pléthore de programmes qu'illustrent ces politiques urbaines. Par exemple, nous faisons allusion à une forme de sécurité en Grande-Bretagne, dans les années 80, qui encourage la participation de la communauté dans la lutte contre le crime : la sécurité des quartiers (*community safety*). Cette approche favorise la collaboration d'une grande pluralité de personnes, citoyens actifs, vigiles, qui sont « les yeux et les oreilles » du quartier; il s'agit de la surveillance de voisinage (*neighbourhood watch*), patrouilles de voisins qui contrôlent les rues locales (Crawford, 2001; Robert, 2000).

« La mise en protection du domicile et surtout la surveillance du voisinage par ses habitants... Au fond, on renvoyait la demande de sécurité à ceux dont elle émanait en les invitant à la mettre eux-mêmes en oeuvre sous le monitorat et avec les conseils de la police; on cherchait à transférer sur leurs épaules le fardeau de leur propre sécurité. » (Robert, 2000 : 230)

En France, au début de cette décennie, a lieu la création des « Conseils Communaux de prévention de la délinquance » (CCPD). Ce type d'initiatives¹⁰ ne cesse de s'étendre depuis l'apparition en 1997 des contrats de « Contrats locaux de sécurité ». Elles incorporent à la pratique de médiation, des aspects liés à la sécurité¹¹, à la pacification et à la proximité dans les quartiers « sensibles » ou « chauds ». La médiation sociale est, donc, une façon

¹⁰ Gautier-Etié et Lenoir mentionnent que selon les experts, la plupart des initiatives françaises ne tiennent pas au principe d'impartialité vu qu'elles sont dirigées par des institutions (HLM, sociétés de transport, etc.) Cependant, ces experts recommandent de tenir compte des différentes pratiques de médiation sociale dans la réflexion sur ce processus, puisque selon eux, elles visent les mêmes objectifs encadrés par l'intervention d'un tiers (Gautier-Etié et Lenoir, 2004).

¹¹ Un exemple de ceci est l'expérience « Assistance Prévention Médiation » (APM), une filiale du groupe européen « Prosegur » qui a établi un dispositif nommé « présence de nuit » (Gautier-Etié et Lenoir, 2004 : 157).

innovatrice de régulation sociale et de traitement des situations qui pourraient être judiciairisées, particulièrement dans les quartiers plus enclins à la criminalité. Ainsi, la médiation sociale semble collaborer à l'harmonie, en réglant les conflits d'utilisation de l'espace public, de voisinage; et en restreignant les incivilités. (Arpaillage, Darlon et Montané, 2005; Gautier-Etié et Lenoir, 2004; Faget, 2010; Jaccoud, 2009; Milburn, 2002; Stébé, 2005).

En effet, la médiation, dans sa conception de mode de « pacification/sécurisation », est considérée comme une régulation : une instauration de règles pour normaliser les rapports individuels et sociaux (Gautier-Etié et Lenoir, 2008; Six et Mussaud, 2002). Pour Guillaume-Hofnung (2011), une des fonctions de la médiation est la prévention de conflits. Dès lors, l'harmonisation des relations entre les membres de la communauté, c'est-à-dire, la régulation de conflits interindividuels, aurait comme effet la prévention de la violence et la diminution du sentiment d'insécurité (Gautier-Etié et Schwartz, 2003; Guité, 2008). Dans cet ordre d'idées, M.Guillaume-Hofnung affirme:

« Absorbée par les problèmes de la ville [...] la médiation sociale s'assimile à la médiation urbaine. Tous les aspects de la médiation trouvent à s'y exercer : prévention et règlement des conflits, améliorations des relations entre les institutions et leurs publics, instauration de davantage de lien social entre les habitants et les partenaires. » (Guillaume-Hofnung, 2007 : 27).

Cet éparpillement de tâches et de désignations s'étend sur tous les médiateurs sociaux qui entrent en scène dans les années 90. Ces médiateurs sont nommées de multiples façons : « médiateurs urbains », « médiateurs sociaux », « personnes-relais », « agents locaux de médiation sociale (ALMS) »¹², « agents de proximité », « correspondants de nuit », « Grands frères », « agents d'ambiance », etc. Cependant, certaines de ces appellations correspondent à une fonction de surveillance et de prévention, plutôt qu'à un processus de

¹² À cet égard, J-F.Six et V.Mussaud mentionnent : « Les agents locaux de médiation sociale ne devraient pas être qualifiés de médiateurs [...] D'autres autorités publiques sont appelées médiateurs alors qu'elles ne remplissent que des tâches de régulation [...] Les multiples médiateurs institutionnels privés n'ont la plupart du temps de médiateur que leur nom. » (Six et Mussaud, 2002:292).

médiation¹³. C'est le cas, par exemple, pour les « grands frères », à Paris, qui remplissent des fonctions aussi bien de sécurisation que des fonctions d'insertion (les « Messagers » de la banlieue parisienne sont intégrés par des jeunes dans une situation socio-économique précaire) (Guité 2008; Faget 2010; Le Goff, 2005; Petitclerc, 2002; Stébé, 2005). Ainsi, Faget mentionne qu'en France, depuis 1998, la préoccupation est axée sur l'innovation d'outils d'intervention pour les maires, afin de faire face aux problèmes de sécurité, plutôt que d'appuyer le développement de la médiation communautaire (Faget, 2010).

Dans cet ordre d'idées, Le Goff signale :

« Pour pallier les faibles marges de manœuvre dont ils disposent, les maires inventent des politiques de sécurité s'appuyant sur des policiers municipaux, mais également sur des nouveaux professionnels chargés de missions de surveillance de l'espace public : agents locaux de médiation sociale, médiateurs urbains, correspondants de nuit. » (Le Goff, 2005 : 425)

Dès lors, la médiation urbaine comporte deux fonctions fusionnées, particulièrement par les élus municipaux : d'un côté, la sécurisation et la prévention des incivilités, et de l'autre côté, l'inclusion sociale¹⁴. À ce sujet, Luison et Valastro mentionnent :

« la médiation envisagée ainsi comme communication et contrôle social, démarche d'apprentissage de la vie en commun et projet de reconstitution de structures intermédiaires entre les individus et l'État » (Luison et Valastro, 2004 : 7)

L'intégration des citoyens des quartiers les plus défavorisés s'avère l'un des objectifs des municipalités afin de rendre les villes plus proches de leurs publics, d'encourager la relation entre les habitants et les partenaires, bref, d'améliorer le dialogue et d'assurer une intercompréhension entre les usagers et les institutions (Gautier-Etié et Lenoir, 2004; Luison et Valastro, 2004; Guillaume-Hofnung, 2007). Selon cette perspective, le médiateur représente un « acteur de la prévention de la délinquance » qui contribue à l'amélioration

¹³ À ce sujet, pendant la réalisation de notre stage, certains médiateurs des OJA et des représentants municipaux font allusion à cette fonction de sécurisation française qu'ils connaissent lorsqu'ils sont allés en France pour des activités de formation.

¹⁴ À ce sujet, un fonctionnaire d'une institution municipale commente lors d'une réunion avec l'EMU : « l'inclusion génère la sécurité ».

de la tranquillité publique et, en même temps, dans le champ social et culturel, facilite l'intégration sociale et culturelle des personnes en difficulté (Gautier-Etié et Lenoir, 2004).

Cependant, pour certains auteurs, ces fonctions assignées à la médiation et aux médiateurs semblent être contradictoires et prétentieuses :

« En effet, l'administration publique est résolument en quête de sécurisation, de pacification des relations sociales et de prévention de la criminalité, mais parallèlement, elle espère trouver dans ces pratiques le moyen de... lutter contre l'exclusion sociale! Comment comprendre la coexistence de ces finalités et comment saisir que l'on attribue à la médiation des capacités d'inclusion sociale?... » (Jaccoud, 2009 : 11)

Mary (2001) fait allusion à ce type d'État, il le nomme « État sécuritaire », où certaines politiques criminelles, comme la prévention, sont confiées aux institutions communautaires. Ce retour au communautarisme, cette « communalisation des politiques sociopréventives » comporte une tension entre la solidarité locale et les mécanismes de contrôle.

Dans cet ordre d'idées, certains auteurs questionnent la médiation communautaire comme étant une pratique « alternative »; ils la considèrent comme un outil de contrôle de l'État, voire comme une extension de ses mécanismes de contrôle; ce qu'ils nomment « cooptation » ou « isomorphisme », et identifient comme étant le « paradoxe de la médiation communautaire » (Coy et Hedeem, 2005; Morrill et McKee, 1993; Pavlich 1996; Woolford et Ratner, 2008). Il s'agit, par exemple, de programmes dont les pratiques sont ajustées en fonction de l'institution qui constitue la principale source de revenus, ce que Morrill et McKee nomment « isomorphisme institutionnel » (Faget, 2010 : 236). Ces auteurs donnent l'exemple d'un centre de médiation étudié par eux qui survit grâce au maintien de relations de références avec des agences de contrôle social étatique (Morrill et McKee, 1993).

Pavlich fait allusion à des auteurs qui manifestent ce point de vue (Abel, Hofrichter, Selva et Böhm), mais aussi à ceux (par exemple, Fitzpatrick) qui considèrent la médiation communautaire comme une alternative irréductible à un simple pouvoir de l'État. Selon Pavlich, l'idée de « gouverner à distance » (Miller & Rose 1988) requiert d'être étudié

davantage afin de mieux comprendre les effets du pouvoir gouvernemental sur la médiation communautaire.¹⁵ (Pavlich, 1996).

Morrill et McKee sont du même avis; ils pensent que les mécanismes organisationnels selon lesquels les forums informels deviennent des extensions du contrôle social gouvernemental n'ont pas été suffisamment explorés et suggèrent, comme stratégie de survie, que les programmes de médiation communautaire s'associent aux organismes de contrôle social où les organisations étatiques occupent une place importante (Morrill et McKee, 1993). Ainsi, nous remarquons que, pour certains auteurs, l'association avec des agences de contrôle étatique constitue une nécessité pour la survie des projets de médiation communautaire.

D'ailleurs, Woolford et Ratner soulignent que ce n'est pas souhaitable de réduire la médiation communautaire à une extension d'une forme de contrôle de la part de l'État puisque ce réductionnisme enlèverait toute la complexité de la pratique de la médiation contemporaine. Les acteurs mentionnent qu'il existe des conceptions plus nuancées de cette pratique qui intègre les deux représentations : celle de la médiation comme une forme de contrôle social, où la médiation est vue comme possédant un rôle disciplinaire et formatif, mais aussi celle appartenant au courant de Habermas, axée sur un discours éthique et de communication, ce qui donnerait les conditions nécessaires pour que la médiation serve comme moyen d'autonomisation (Woolford et Ratner, 2008).

En outre, Woolford et Ratner, considèrent que la médiation communautaire constitue un moyen de créer de nouvelles subjectivités judiciaires où la gouvernance est intériorisée; il s'agit de la création d'un espace conciliatoire où les individus verraient transformer leurs perceptions du conflit ainsi que leur positionnement envers celui-ci (Woolford et Ratner, 2008).

¹⁵ «In contrast to early critics, then, the unpredictability of governmental regulation suggests a certain indeterminacy from which it is possible to contemplate an authentically "alternative" politics of disputes» (Pavlich, 1996:729).

1.3.2. Médiation réparatrice et créatrice des liens : facette la plus répandue de la médiation

La conception de la médiation sociale comme « réparatrice » du lien social¹⁶ est omniprésente dans les définitions de médiation sociale, surtout dans celles, françaises, qui la conçoivent comme étant restauratrice du lien social entre les voisins, entre ceux-ci et les institutions et entre différentes cultures présentes dans le quartier.

« C'est un processus de création et de réparation du lien social et de règlement des conflits de la vie quotidienne, dans lequel un tiers impartial et indépendant tente, à travers l'organisation d'échanges entre des personnes ou des institutions, de les aider à améliorer une relation ou de régler un conflit qui les oppose » (Actes du séminaire de Créteil, Délégation interministérielle à la ville, 2000 : 28)

En effet, une des fonctions de la médiation sociale la plus évoquée par les chercheurs et par les intervenants français est constituée du facteur réparateur¹⁷ des liens sociaux : il s'agit de réparer la relation afin d'améliorer le lien entre les citoyens, ou entre les services publics et leurs usagers. (Bonafé-Schmitt, 1992 et 2003; Duclos et Gresy, 2008; Gautier-Etié, 2003; Guillaume-Hofnung, 2007 et 2011; Guité, 2008; Faget, 2010; Petitclerc, 2011; Stébé, 2005).

Ainsi, la médiation sociale encourage la communication au sein de la société, en promouvant la responsabilisation de celle-ci. Cette médiation contribue aussi à développer le lien social. (Bonafé-Schmitt, 1992; Guillaume-Hofnung, 2007; Stébé, 2005).

Or, la médiation représenterait ici une réponse à l'écroulement des solidarités, à la rupture des liens sociaux. Quand la solidarité est absente, et face à l'effritement des liens sociaux, la désorganisation communautaire est susceptible d'être perçue comme un facteur

¹⁶ « Ensemble de relations qui unissent des individus faisant partie d'un même groupe social » (Lemaire et Poitras, 2004).

¹⁷ Selon Chopard, la médiation sociale facilite aussi la réparation identitaire (Duclos et Gresy, 2008).

criminogène. Il s'agit de la théorie des vitres brisées mentionnée antérieurement, où la rupture des liens sociaux engendrerait la commission de délits¹⁸.

À ce sujet, la définition de Lemaire et Poitras reflète aussi la vision de la désorganisation sociale comme facteur criminogène : « pratiques d'intervention visant la reconstruction du lien social pour (re)socialiser des individus et lutter contre les phénomènes de désorganisation qui minent la vie sociale » (Lemaire et Poitras : 20).

D'autres auteurs considèrent la médiation sociale comme un processus créatif, une instance qui suscite la création. Par exemple, Gautier-Etié et Lenoir citent une description de la médiation réalisée par une équipe de médiation de la communauté d'agglomération de La Rochelle comme « La médiation sociale : créer du lien le jour et la nuit » (Gautier-Etié et Lenoir, 2004 : 60). Pour leur part, Briant et Palau considèrent aussi la médiation comme étant créatrice :

« La médiation crée le lien social qui est essentiellement fondé sur des représentations plus culturelles ou historiques. [...] Cette médiation sociétale a pour but de constituer ou développer le lien social. » (Briant et Palau, dans Six et Mussaud, 2002 : 165)

Selon Guillaume-Hofnung, cette médiation « est un travail de pacification sociale, un travail de restauration de liens absents » (Guillaume-Hofnung, 2007 : 49). Cette auteure distingue une médiation créatrice, laquelle promeut la naissance d'un lien d'une médiation rénovatrice qui incite à la renaissance d'un lien.

Certains acteurs accentuent le potentiel « créateur » de la médiation sociale plutôt que son aspect « réparateur ». Ainsi, la médiation sociale est vue comme « processus du temps présent » (Luison et Valastro, 2004 : 5), comme un processus de l'« ici et maintenant », une démarche qui n'est pas régressive, mais plutôt constructive :

« La médiation n'a pas pour objet de déterminer les responsabilités, car cela implique de revenir sur le passé, de rechercher des fautes, mais plutôt de

¹⁸ « Plus qu'aucune autre, notre époque est marquée par le déracinement des hommes et par l'éclatement des sociétés traditionnelles. M. Bolle de Bal qualifie de "déliance" cette pathologie caractérisée par la rupture des liens qui rattachaient la personne à l'ensemble du ou des systèmes dont elle fait partie » « ...La rupture du lien social conduit à la déliance et se traduit par la "galère" dans les quartiers d'exclusion » (Freyenet, 1995:114, 117).

mettre l'accent sur la construction des nouvelles relations.» (Bonafé-Schmitt, 2004: 38)

Dans la même veine, Cartuyvels conseille :

« de sortir de cette logique purement rétrospective (*la réparation*) et de construire le conflit “comme un objet particulier à l'intersection de divers univers de sens pertinents” grâce à “une interaction vraiment ouverte”. » (Cartuyvels, 2003 : 64)

Cette citation nous sert de pont pour aborder l'autre facette de la médiation sociale, la médiation entendue comme un processus communicationnel.

1.3.3. Médiation sociale comme processus communicationnel

Comme mentionné ci-dessus, Jaccoud (2003) distingue la médiation sociale d'un modèle réparateur, où les finalités réparatrices sont centrales. La chercheuse éloigne ce processus d'une logique réparatrice à laquelle nous venons de faire allusion :

« L'hétérogénéité des pratiques de médiation et celle des champs de leur application situent la médiation dans une rationalité communicationnelle, intercompréhensive, et transdisciplinaire très éloignée d'une logique de réparation » (Jaccoud, 2003 : 10)

Pour certains chercheurs (Faget, 2010, Jaccoud, 2009, Lascoux (2004) et Petitclerc (2011)), la médiation représente avant tout un processus communicationnel :

« la médiation, lorsqu'elle est formalisée peut-être définie comme une méthode de facilitation de la communication... » (Lascoux, 2003 : 19)

« La médiation sociale, dont l'objet consiste à rétablir de la communication, s'avère une piste fiable... » (Petitclerc, 2011 : 144)

« L'enjeu de la médiation n'est plus confiné à sa stricte dimension réparatrice. La dimension communicationnelle devient centrale et laisse le pouvoir aux parties de décider ce qu'elles estiment le mieux adapté à leur situation. Les potentialités du processus sont alors nettement plus grandes » (Jaccoud, 2009 : 6)

Bien que Luison et Valastro remarquent le côté réparateur du processus, ils repèrent néanmoins la fonction communicationnelle de celui-ci :

« La médiation sociale, tout en soutenant la promotion d'une culture alternative de la gestion des conflits et développant des méthodologies concrètes de gestion de la communication, poursuit une finalité fondamentale : parvenir à une recomposition pacifique des relations humaines » (Luison et Valastro, 2004 : 4)

Bonafé-Schmitt, dans son ouvrage de 1992, conjugue ces deux aspects du processus : il mentionne « la médiation/réparation », mais aussi la « médiation/communication ». Quelques années plus tard, dans son article présenté lors du 76^e Congrès de l'ACFAS 2008, l'auteur insiste sur la nature communicationnelle de la médiation de quartier (Bonafé-Schmitt, 1992 et 2008) et souligne que cette nature est basée sur l'intercompréhension, telle qu'aperçue par J. Habermas :

« Comme on peut le voir, ce processus repose sur une logique communicationnelle, c'est-à-dire que le rôle du médiateur consiste à créer les conditions processuelles pour permettre une bonne communication orientée vers l'intercompréhension...Il s'agirait de donner naissance à de nouveaux lieux de socialisation et de régulation, à de nouvelles "communautés existentielles" qui seraient fondées sur des formes de solidarité faisant plus appel à une rationalité communicationnelle qu'instrumentale » (Bonafé-Schmitt, 2003 : 42,43 dans JR et médiation pénale, Jaccoud, 2003)

Dans la même veine, Nató, Querejazu et Carbajal soulignent la pertinence de tenir compte des concepts de Habermas afin de guider les interventions du médiateur vers la facilitation du dialogue, la création des conditions de formulation et de réception du discours ainsi que de déployer, dans les participants de la médiation, la capacité d'assumer la « condition de pluralité » (Nató, Querejazu, Carbajal, 2006: 71).

Dans cet ordre d'idées, Gautier-Etié et Lenoir (2004) mentionnent l'aspect communicationnel de la médiation. Ils caractérisent le médiateur comme « une autorité reposant essentiellement sur la parole », chargé de créer ou de restaurer la communication entre les parties. Cette fonction du médiateur a été aussi décrite pour Petitclerc :

« Par sa présence, son accueil, son écoute, le médiateur se propose de faire avancer l'interlocuteur dans le problème qu'il rencontre avec lui-même ou avec autrui. Lui est assignée une mission d'établissement ou de rétablissement de la communication entre partenaires [...] Un rôle essentiel du médiateur consiste à communiquer et à faire communiquer. » (Petitclerc, 2011 : 83, 132)

1.3.4. Médiation « éducatrice » : facette pédagogique de la médiation sociale

La médiation sociale assume aussi un rôle éducatif. Certains auteurs confèrent à cette médiation des fonctions pédagogiques : « Par sa présence et sa disponibilité sur le territoire d'intervention, le médiateur social participe à l'éducation de la jeune génération. » (Petitclerc, 2011 : 91). Cet auteur, dans son œuvre, parle aussi d'« éducation à la citoyenneté » de la part des médiateurs.

Gautier-Etié et Lenoir mentionnent que les médiateurs visent une action éducative à long terme (responsabiliser, aider à la compréhension d'une situation, favoriser l'autonomisation, entre autres), plutôt qu'intervenir seulement sur les symptômes (Gautier-Etié et Lenoir : 2004).

Ces effets « éducatifs » sont aussi soulevés par Woolford et Ratner¹⁹. Nous avons mentionné antérieurement que, pour ces auteurs, la fonction de la médiation comme instrument de contrôle social implique que celle-ci possède un rôle disciplinaire et formatif.

Dans le même ordre d'idées, Lascoux réalise une association entre la médiation et la pédagogie : pour cet auteur, la médiation constitue un espace d'apprentissage et d'avancement qui serait relié à la formation permanente : « elle apporte aux personnes des moyens de se perfectionner "en situation" dans la gestion de leur propre communication. C'est pourquoi la médiation est au service de l'entreprise apprenante » (Lascoux, 2001 : 23). Il y fait allusion à la figure du médiateur comme un accompagnateur de la personne vers les savoirs.

¹⁹ « (*la médiation*) is still a potential source of disciplinary force in her efforts to teach disputants how better to resolve their problems » (Woolford et Ratner, 2008: 51).

Alors, cette facette est reliée au concept d'*empowerment*, mentionné ci-dessus, selon lequel la médiation est un instrument pédagogique qui guiderait la collectivité vers l'autonomisation de la gestion de ses problèmes.

1.3.5. Médiation comme auxiliaire du système judiciaire

Le lecteur sait déjà que le système judiciaire présente des dysfonctionnements, comme la lenteur et le grand coût des procédures, entre autres. Ces caractéristiques semblent être internationales, elles se manifestent des deux côtés de l'Atlantique et sont à l'origine de la difficulté d'accès à la justice.

Comme mentionné antérieurement, ce mode de fonctionnement judiciaire ne s'adapte plus aux changements qui complexifient les rapports sociaux. Graduellement les États commencent à déléguer la résolution de conflits de la vie quotidienne à des initiatives alternatives comme la médiation sociale²⁰. La déjudiciarisation a ainsi un effet double : d'une part, elle favorise un meilleur accès à la justice et, d'autre part, elle facilite le désengorgement du système judiciaire. Cet impact est surtout apprécié par les avocats, les politiciens et les magistrats, qui voient, en la médiation, un moyen de faire face à l'encombrement des tribunaux.

Cette fonction de décongestion attribuée à la médiation sociale demeure essentielle aux États-Unis, où ce processus est considéré comme une « justice de deuxième classe » qui fait abstraction de juges et du droit et qui est utilisée en plus grand nombre par les populations plus démunies socioéconomiquement (Bonafé-Schmitt, 1992; Guité, 2008; Roehl et Cook, 1985). Cependant, plusieurs auteurs s'opposent à cette conception de la médiation, puisque celle-ci se différencie du droit sous plusieurs aspects : la médiation consiste en une démarche volontaire et elle rompt avec une logique de verticalité (Faget, 2010; Le Roy, 1995).

²⁰ Un autre exemple est les Boutiques de droit (Bonafé-Schmitt, 1987 et 1992; Faget, 2005; Faure, 1994; Guité 2008).

1.4. Médiation sociale dans le monde : expériences pionnières

Le développement de la médiation sociale dans le monde est intimement relié à l'appartenance linguistique, entre autres facteurs. Quatre vagues d'exportation de cette pratique sont identifiées (Faget, 2010) : la première vague arrive en sol européen (au Royaume-Uni) dans les années 80 provenant de l'Amérique du Nord anglophone pour se déplacer ensuite vers l'Australie et la Nouvelle-Zélande. En Europe continentale, les pratiques de médiation arrivent premièrement en France et sont originaires du Québec, province qui représente un pont entre les pays francophones européens (Ogay, 1998; Luison et Valastro 2004; Faget, 2010).

La deuxième vague voyage du nord vers le sud de l'Europe : elle commence en Scandinavie en passant par les pays du centre, dont l'Allemagne, les Pays-Bas, etc., pour continuer vers le sud du continent (Espagne et Italie). L'Espagne possède des liens avec le mouvement de médiation en Argentine (Luison et Valastro, 2004; Faget, 2010). Justement, la troisième vague de diffusion gagne les pays d'Amérique centrale et d'Amérique du Sud. En Amérique latine, la propagation commence en Argentine et se déplace vers le Nord, surtout en Colombie et au Mexique. Finalement, depuis les années 2000, le mouvement de la médiation se dirige vers les pays d'Europe de l'Est (Faget, 2010).

Pourtant, pour aborder intégralement ce phénomène d'expansion de la médiation, il est nécessaire de tenir compte d'autres facteurs (juridiques, politiques, sociaux) dont nous ferons allusion dans les pages qui suivent.

1.4.1. Initiatives états-uniennes : démocratisation du droit

Nous commencerons cette recension par les États-Unis puisque ce pays est le pionnier en ce qui concerne l'implantation de programmes de médiation communautaire tant à l'intérieur qu'à l'extérieur du système judiciaire. Tout au long des années 70, il y a une éclosion des programmes visant à faciliter l'accès des individus plus démunis à la justice, ainsi que du développement des initiatives extérieures au système judiciaire telles que la médiation, la conciliation, la négociation et l'arbitrage (Bonafé-Schmitt, 1987; Guillaume-Hofnung, 2011; Faget, 2010; McEvoy et Newburn, 2003; Wondolleck, Manring et Crowfoot, 1996;

Woolford et Ratner, 2007 et 2010). Dès 1980, ces pratiques sont regroupées sous la nomenclature générique d'*Alternative Dispute Resolution* (ADR) dans les pays anglophones. En France, le vocable « Modes alternatifs de règlements de conflits (MARC) » est plutôt utilisé (surtout à partir des années 2000), ou bien celui de « médiation » pour l'ensemble des mécanismes de résolution de conflits²¹. Tandis qu'au Canada, on priorise « Mécanismes de résolution de conflits ou MRC » (Bonafé-Schmitt, 2003; Mrad, Marchal et Stébé, 2008; Faget 2010; Neuman, 2005).

1.4.1.1. « *Neighbourhood Justice Centre* »

Pendant les années 60, les apôtres des droits des minorités signalent la difficulté d'accès au droit pour les personnes appartenant à ces minorités (pauvres, femmes, minorités raciales, ethniques, etc.) ainsi que les défaillances du système judiciaire, caractérisé comme coûteux, lent, déshumanisé, coercitif, aliénant et inéquitable pour les démunis, entre autres. En plus, ce système se montre inadéquat pour résoudre les conflits entre les parties qui possèdent une relation constante dans le temps comme c'est le cas des membres d'une famille ou bien de voisins (Bonafé-Schmitt, 1987; Coy et Hedeem, 2005; Faget, 2005 et 2010; Gallagher, 1988; Pruitt et Kressel, 1985; Wondolleck, Manring et Crowfoot, 1996; Woolford et Ratner, 2008 et 2010).

Ainsi, en 1964 les « *Community Relation Service (CRS)* » s'établissent afin d'aider les personnes et les communautés prises avec des conflits reliés à des pratiques discriminatoires basées sur la race ou l'origine ethnique. Ce service fait partie du Département de Justice et emploie une soixantaine d'employés à travers les États-Unis (Pruitt et Kressel, 1985).

Quelques années plus tard, des *Neighbourhood Justice Centre (NJC)* s'instaurent. Il s'agit d'espaces de services juridiques de proximité, où les clients peuvent trouver des références en matière juridique ainsi que de la défense en justice gratuite. Ces espaces ont comme but

²¹ Lors du Séminaire de Créteil, en septembre 2000, les experts recommandent de « ne pas enfermer la médiation dans les modes alternatifs de règlement des conflits, mais de tenir compte de ses trois autres fonctions... », de donner à ce terme « une acception plus complète » (Guillaume-Hofnung, 2011 : 16).

de rendre le système plus souple, plus accessible, moins dispendieux que le système judiciaire, et, parallèlement, de promouvoir la participation des citoyens à la résolution de conflits (Bonafé-Schmitt, 1987; Coy et Hedeem, 2005; Faget, 2005 et 2010; Gallagher, 1988; Pruitt et Kressel, 1985; Roehl et Cook, 1985; Wondolleck, Manring et Crowfoot, 1996; Woolford et Ratner, 2008 et 2010).

Plusieurs expériences de médiation de quartier voient le jour aux alentours des années 70, par exemple, à Philadelphie en 1969 et à Columbus, Ohio, en 1971. Un des premiers promoteurs des programmes de médiation communautaire est la « Société des amis de Philadelphie », un mouvement quaker²² qui, en 1947, reçoit le Prix Nobel de la paix pour la sauvegarde de la paix et la réconciliation des peuples. Le programme de Columbus est nommé en 1974 comme un projet exemplaire par la *Law Enforcement Assistance Agency (LEAA)*. Ces expériences pionnières attirent tellement l'intérêt de l'État fédéral que celui-ci décide de financer ce type d'initiatives dont le succès provoque ultérieurement leur propagation dans plusieurs villes du pays, telles que San Francisco, New York, Boston, Kansas City, Atlanta, Los Angeles et Miami (Bonafé-Schmitt, 1987; Faget, 2010).

En 1976, l'*American Bar Association (ABA)* organise une conférence dans le but d'examiner les difficultés du système judiciaire. Suite à cette conférence, un rapport conseille la réforme de la justice à travers le développement des modes alternatifs de résolution de conflits. Deux ans plus tard, le Département de la Justice finance des projets extrajudiciaires de résolution de conflits : des NJC à Kansas City, à Atlanta et à Los Angeles. En 1980, une charte des NJC, le « *Federal Dispute Resolution Act* » est créé (Bonafé-Schmitt, 1987; Coy et Hedeem, 2005).

La reconnaissance officielle des mérites des NJC incite le mouvement de déjudiciarisation ainsi que son institutionnalisation graduelle. Les projets ne sont pas uniformes; il existe une

²² Rappelons que ce sont les quakers et les mennonites qui instaurent les premiers programmes de médiation pénale au Canada et aux États-Unis (Faget, 2010 : 28) « In the seventeenth and eighteenth centuries, religious communities such as the Puritains and the Quakers sought to preserve conflict resolution practices that they viewed as more consistent with their spiritual beliefs... » (Woolford et Ratner, 2008 :41).

multiplicité de modèles dont la plupart se consacrent à offrir un service juridique de proximité (Bonafé-Schmitt, 1987; Coy et Hedeem, 2005; Faget, 2010).

1.4.1.2. Community Boards

C'est en 1976, à San Francisco que naît l'expérience pionnière (le programme de résolution de conflits le plus connu aux États-Unis : les *Community Boards*) (Bonafé-Schmitt, 1987; Faget, 2005 et 2010; McEvoy et Newburn, 2003; Roehl et Cook, 1985; Schlosberg, 2001; Stébé, 2005; Woolford et Ratner, 2008 et 2010). Ces initiatives visent l'encouragement de la solidarité dans les quartiers ainsi que l'*empowerment* et l'intégration des personnes démunies. Leur promoteur, l'avocat Ray Schonholtz, considère le système judiciaire comme formaliste et apathique face aux sentiments des individus : un système qui ne tient compte ni de la subjectivité ni de l'histoire derrière chaque acte (Schlosberg, 2001; Woolford et Ratner, 2008). D'après lui, la professionnalisation dans ce système prive les gens de la possession de leurs conflits. En concordance avec cette pensée, les professionnels dans le fonctionnement des *Community* sont rares ils y remplissent seulement des fonctions de formation et de coordination (Faget, 2010).

En effet, les activistes de ce mouvement insistent sur deux objectifs : premièrement, humaniser et changer le système judiciaire pour que celui-ci réponde de manière plus satisfaisante aux besoins des citoyens, et deuxièmement, créer un système alternatif de résolution de conflits parallèle, afin de développer des outils de gestion de conflits chez les résidents du quartier²³. De plus, les partisans de cette initiative visent à montrer les capacités des communautés à se prendre en charge et à aborder les conflits avant que ceux-ci ne deviennent violents (Bonafé-Schmitt, 1987; Coy et Hedeem, 2005). Ainsi, les apôtres de la médiation communautaire considèrent la communauté comme un espace normatif qui comporte des formes participatives et conciliatoires de justice (Woolford et Ratner, 2008).

²³ En relation à ceci, Guillaume-Hofnung mentionne : « Les Community boards sont conformes à la tradition américaine qui préfère créer une association pour agir plutôt que de réclamer l'action étatique » (Guillaume-Hofnung, 2011 : 10).

Les *Community Boards*, à la différence des NJC, qui fonctionnent en relation avec le système judiciaire, possèdent un objectif contraire : ils envisagent le traitement des conflits avant qu'ils ne rentrent dans ce système judiciaire. Il s'agit de comités de citoyens autonomes qui règlent les conflits en excluant l'intervention de la police ou des juges. Une autre dissemblance entre ces deux initiatives consiste en ce que les premiers sont consacrés exclusivement à la médiation tandis que les NJC possèdent une mission plus vaste, comme l'accès aux droits et la participation des résidents aux décisions publiques de leur quartier (Bonafé-Schmitt, 1987; Stébé, 2005; Neuman, 2005; Faget, 2010).

L'implication étroite des personnes appartenant à une diversité de milieux sociaux et d'origines ethniques variées constitue un des buts de cette médiation communautaire, dont la dynamique coopérative est considérée comme un instrument transformateur des relations sociales ainsi qu'un agent de démocratie participative (Bonafé-Schmitt, 1987; Faget, 2010).

Ces pratiques se propagent partout en Amérique du Nord et passent ensuite par l'Australie et la Nouvelle-Zélande avant de parvenir finalement en Europe (McEvoy et Newburn, 2003; Faget, 2010).

Selon Bonafé-Schmitt et Faget, les initiatives françaises, à la différence de celles des États-Unis, se heurtent à l'opposition des professionnels de la justice (magistrats et avocats) pour lesquels ces modes alternatifs représentent une menace à leur monopole : les juristes redoutent l'apparition d'une justice parallèle (Bonafé-Schmitt, 1987; Faget, 2010). Pourtant, Woolford et Ratner témoignent qu'en Amérique du Nord, les avocats et les juges considèrent la pratique de la médiation comme une composante de leurs compétences juridiques. Pour ces auteurs, la compétition directe entre les médiateurs avocats et ceux non professionnels contribue à la diversification des pratiques de médiation (Woolford et Ratner, 2008). Nous reviendrons sur ce sujet avant la fin de ce chapitre.

1.4.2. Médiation sociale de l'autre côté de l'Atlantique

Comme nous l'avons mentionné ci-dessus, la médiation sociale débarque en Europe sous le modèle des *Community Boards*. Ce modèle s'installe dans les villes de Londres, de Louvain et d'Amsterdam (Faget, 2010).

La France est un des pays européens pionniers en matière de médiation sociale et pénale. Ces types de médiations se développent dans plusieurs villes de l'Hexagone, dont Paris, Strasbourg, Bordeaux et Angers, à partir des années 70 (Neuman, 2005; Faget, 2010). Ces initiatives françaises répondent à une logique de désengorgement de l'appareil judiciaire (Bonafé-Schmitt, 1987) et s'inscrivent dans un contexte contestataire de diverses institutions, dans lequel se multiplient des propositions alternatives, par exemple dans le domaine de la santé (« *free clinic* », médiateurs médicaux), du logement (Commissions départementales des rapports locatifs -CDRL-), ou dans le milieu scolaire (écoles parallèles) (Bonafé-Schmitt, 1987; Faget, 2010).

En matière judiciaire, diverses initiatives alternatives se développent, comme les « Conciliateurs », projet créé en 1977 par le Ministère de Justice. Ce projet se multiplie partout au pays et, en 1980, on compte plus de 1000 conciliateurs. Ceux-ci sont des bénévoles sélectionnés par les Présidents de la Cour d'Appel afin de régler de manière conciliatoire les petits conflits entre particuliers. Une autre initiative, les « BP 5000 », sont créés en 1976 dans le but de résoudre à l'amiable des litiges en relation aux droits des consommateurs à travers des commissions de conciliation conformées par l'Administration de la concurrence et de la consommation, les associations des consommateurs et les syndicats professionnels. Cinq ans plus tard, on constate que cette initiative a du succès malgré l'opposition des magistrats et des grandes associations de consommateurs. Un troisième projet, les Commissions départementales des rapports locatifs – CDRL -, que nous venons de mentionner, a pour mission de trouver une solution pour les conflits inhérents à la location de logements. Le Comité de conciliation de Valence constitue un autre projet. Il cherche à rassembler résidents et magistrats afin de trouver des solutions négociées dans les conflits de voisinage. Les participants sont sélectionnés par l'autorité judiciaire, en fonction de leur connaissance du quartier, de la composition sociodémographique de la population ou de leur intérêt par les conflits interculturels ou intergénérationnels (Bonafé-Schmitt, 1987).

1.4.2.1. Boutiques de Droit

La version française des NJC mentionnés ci-dessus reçoit l'appellation de « Boutiques de Droit » (BD). Celles-ci naissent à Lyon de la main de son créateur Bonafé-Schmitt. Il s'agit d'expériences qui suivent une logique communautaire : des espaces ancrés dans les quartiers pour informer les résidents de leurs droits et aussi pour les inciter à la participation active en ce qui concerne la gestion des litiges. L'idée sous-jacente est d'instaurer chez les résidents une perception du quartier comme étant un lieu pertinent pour l'institutionnalisation des conflits. Le but de ces instances est la réappropriation²⁴ de la gestion des conflits par les citoyens, plutôt que d'attendre passivement que toutes les réponses proviennent de l'État (Bonafé-Schmitt, 1992).

Les Boutiques de Droit sont installées dans le bas des tours d'immeubles; leur permanence est assurée par un juriste. Elles visent à élargir la pratique de la médiation sociale à travers l'instauration de structures de proximité qui impliquent des bénévoles issus du quartier comme médiateurs (permettant ainsi de reconstruire la solidarité entre les résidents) et des associations de juristes. Elles constituent ainsi des structures semi-professionnelles. Cependant, les Boutiques de Droit ne se cantonnent pas dans l'installation des appareils de règlement de conflits dans les quartiers. Elles poursuivent un double objectif : favoriser un mode de régulation autonome dans un espace qui fonctionne en même temps comme un lieu de socialisation. En d'autres termes, le premier objectif consiste en la création d'un lieu autonome de résolution des conflits, où sont traités des conflits qui ne sont pas judiciairisés : les conflits du quotidien dont les conflits de voisinage ou familiaux, les dommages aux biens, etc. (Bonafé-Schmitt, 1992).

²⁴ J.-P. Bonafé-Schmitt explique à propos des B.D: « en développant leur projet de médiation sociale (elles) ne visent pas à répondre à des dysfonctionnements du système judiciaire, mais à proposer un autre modèle de régulation de litiges basé sur la décentralisation, la déprofessionnalisation et la délégation. Cette conception de la médiation repose sur l'hypothèse que la diversité et que la complexité de la vie sociale encouragent le développement de modes décentralisés de règlement des litiges permettant ainsi aux citoyens de se réapproprier les modes de gestion de conflits » (Le Roy, 1995 : 46).

À travers la permanence juridique, les membres de cette initiative présentent aux parties les différentes voies de résolution (allant de l'action judiciaire à la médiation -ce dernier processus étant confidentiel et volontaire-). Ainsi, la création d'un lieu autonome de régulation de conflits vise à constituer un espace de socialisation plutôt qu'une « justice parallèle ». Ce lieu de socialisation constitue le deuxième objectif des Boutiques de droit. Il s'agit d'un espace libre de formalismes et du professionnalisme du système judiciaire où la participation des résidents du quartier non professionnels est sollicitée. Le but est de reconstruire des formes de socialisation avec l'aide des médiateurs issus de l'arrondissement, tels ceux du Comité de Conciliation de Valence mentionnés antérieurement. La légitimité dans cette structure de proximité est sociale, et les résidents reconnaissent celle-ci comme un lieu approprié de résolution de conflits où la communication, le tissu social et la solidarité sont rétablis (Bonafé-Schmitt, 1992).

En effet, cette reconstitution du lien social est une notion omniprésente dans les définitions françaises de médiation sociale. Nous avons traité cet aspect plus tôt dans ce chapitre.

1.5. Études empiriques sur les processus de médiation sociale dans le monde

Les points de vue de plusieurs auteurs convergent sur deux aspects : la pénurie d'études consacrées à la médiation sociale, et les effets positifs de ce type de médiation auprès des participants et des services publics. En effet, la majorité des évaluations réalisées reflètent des taux de satisfaction des individus ayant participé à un tel processus supérieurs à 80 % (Bonafé-Schmitt, 2003; Duclos et Gresy, 2008; Faget 2010; Guité, 2008; Gauthier 2004; Hedeem, 2004; Kressel et Pruitt, 1985; Lemaire et Poitras, 2003; Luison et Valastro, 2004; Morrill et McKee, 1994; Roehl et Cook, 1985; Shapiro et Brett, 1993; Woolford et Ratner, 2008 et 2010).

Les recherches empiriques que nous décrivons brièvement abordent différents aspects de la médiation sociale, tels la satisfaction des participants, la nature des conflits et le taux de réussite, entre autres.

1.5.1. Satisfaction des participants : l'aspect le plus étudié

Une évaluation sur une association située à Rennes, OPTIMA, révèle le degré de satisfaction auprès des citoyens : au niveau quantitatif, environ 70 % de ceux-ci se montrent satisfaits des interventions de l'équipe. Plus de la moitié (58,68 %) d'entre eux se disent plus rassurés en ce qui concerne le sentiment d'insécurité; un 72,75 % sont favorables au maintien du service, et 57,49 % expriment la volonté de collaborer dans le financement du programme. De plus, les usagers valorisent les délais d'intervention, la rapidité du service, la résolution de conflits de voisinage, l'indépendance et la neutralité de l'équipe par rapport aux institutions. Par contre, les usagers ressentent de l'insatisfaction par rapport à certains aspects du service : le manque de visibilité, une certaine souplesse envers les jeunes et, sur quelques dossiers, le manque de suivi par les intervenants de jour (Gautier-Etié et Lenoir, 2004 : 37).

En outre, une enquête téléphonique réalisée en 2002 et 2003 par Init'Satisfaction auprès des différents acteurs impliqués dans un service de médiation sociale sur les parcs locatifs sociaux en l'Île-de-France (Immobilière 3 F) révèle une très grande satisfaction des partenaires locaux envers la bonne coordination avec les équipes de médiateurs, ainsi qu'une efficacité reliée à la possibilité d'agir de manière préventive et sur un territoire limité (Gautier-Etié et Lenoir, 2004 : 33,34).

L'étude de Duclos et Gresy sur les effets de la médiation sociale révèle que plus de 80 % des habitants perçoivent les interventions du médiateur comme très satisfaisantes. Ainsi, les conflits de voisinage sont réglés dans 60 % des cas par les médiations « navette » (sans contact physique entre les parties), et dans 90 % par les médiations « table ronde ». En relation à la sécurisation de l'espace public, la recherche reflète que 93 % des médiateurs considèrent que la médiation participe à la sécurisation; une diminution des dégradations aux alentours de 30 %. En ce qui concerne la reconnaissance du travail des médiateurs, plus de 70 % de ceux-ci se sentent reconnus par les résidents, qui possèdent une image positive du médiateur : plus de 80 % des habitants considèrent les interventions du médiateur comme très satisfaisantes (Duclos et Gresy : 40, 50, 54, 86 et 87).

Des études sur la médiation communautaire aux États-Unis sont concordantes avec celles d'origine française que nous venons de mentionner : elles révèlent des taux de satisfaction des usagers d'entre 75 % à 90 % (Faget, 2010; Kressel et Pruitt, 1985; Morrill et McKee, 1994; Roehl et Cook, 1985; Shapiro et Brett, 1993). Par exemple, Morrill et McKee (1994) mentionnent une étude réalisée sur un programme de médiation urbaine, le *Sunshine Mediation Centre* (SMC) établi en 1981. Les auteurs soulignent que, pendant la période 1987-1991, environ 90 % des usagers considèrent le processus favorable (d'après le suivi post-médiation effectuée par téléphone par SMC)

Alberts, Heisterkamp et McPhee (2005) se penchent sur l'incidence de l'expérience et du style du médiateur sur la satisfaction des participants envers le processus. L'étude s'étale sur une période d'un an; les chercheurs ont enregistré 41 médiations et interviewé 108 participants d'un programme de médiation du sud-ouest des États-Unis. Les chercheurs observent que le médiateur qui utilise un style facilitateur plutôt qu'évaluateur est associé à un plus grand niveau de satisfaction des parties envers le processus, qui serait, ainsi, perçu comme étant plus équitable.

1.5.2. Une typologie des conflits : des études sur la nature des conflits

Une étude menée par Bonafé-Schmitt entre 1998-1999 sur deux structures de médiation de quartier instaurées par l'Association Médiation Lyon (AMELY) à Lyon Presqu'île (MPL) et à Saint-Priest (MSP) reflète que, en ce qui concerne la nature du conflit, dans la première instance de médiation (MPL) prédominent les conflits associés à la propriété mobilière (exécution de contrat, de vente, d'achat, d'assurance) : 36,1 %. Pour la deuxième instance (MSP), les conflits de voisinage (surtout les nuisances sonores) sont dominants : 42,3 %. Ces deux instances coïncident au niveau du second type de conflit plus fréquent : celui lié à la propriété immobilière (problèmes de paiement de loyer, dégradations de biens immobiliers, etc.) avec des pourcentages de 21,3 % à Lyon et de 21 % à Saint-Priest. En troisième position arrivent les conflits entre les personnes (problèmes de violence verbale ou physique, droit de visite des enfants, etc.) (Bonafé-Schmitt, 2008).

1.5.3. Une pratique efficace? Taux de réussite de la médiation sociale

Dans la même étude, Bonafé-Schmitt (2008) se questionne sur la manière d'analyser les résultats des processus de médiation de quartier. Le chercheur décide donc d'analyser ce processus intégralement puisqu'il s'agit d'un processus communicationnel. C'est-à-dire que, pour son évaluation, il tient compte des décisions prises tout au long de cette démarche : rencontres préparatoires, médiation directe et indirecte (il identifie cette dernière comme « une spécificité de ce mode de gestion de conflits »), l'accord avant la rencontre de préparation, etc. C'est pour cela que, selon cet auteur, l'évaluation des résultats des pratiques de médiation de quartier s'avère très complexe.

Les résultats de son évaluation reflètent que, pour ce qui est de la réussite du processus (tenant compte des médiations autant directes qu'indirectes), l'instance de Lyon (MPL) obtient de résultats de l'ordre de 52 %. Pour l'équipe de Saint-Priest (MSP), la cote est de 69,4 %. Pourtant, l'auteur suggère qu'afin de connaître fidèlement l'efficacité de ces instances, il s'avère nécessaire de tenir compte des accords réalisés avant la rencontre de médiation²⁵. Ainsi, les taux de réussite s'élèvent à 62 % pour MPL et à 78,8 % pour MSP. Cependant, le chercheur souligne que, dans les faits, les taux de réussite ne reflètent que la moitié des situations traitées par les équipes de médiation²⁶ parce que, si l'on tient compte du pourcentage d'acceptation des parties à participer du processus (44,7 % pour MPL et 57,9 % pour MSP), le taux réel diminue à 36,1 % et à 51,9 % respectivement. En relation à ceci, Bonafé-Schmitt mentionne qu'il a porté une attention spéciale à l'analyse des causes des échecs et des refus des participants, puisque celles-ci sont parties du processus de médiation. Pour les deux instances étudiées, la première cause de l'abandon du processus constitue l'échec des discussions entre les parties (63,2 % MPL et 57,9 % MSP), suivi par

²⁵ Situation réglée directement par les parties avant la rencontre de médiation ou bien lors que le conflit est réglé suite à l'envoi d'une lettre pour les médiateurs ou bien un échange téléphonique avec ceux-ci (Bonafé-Schmitt, 2008).

²⁶ Par exemple les demandes d'information juridique. (Bonafé-Schmitt, 2008).

les décisions des demandeurs de mettre fin aux processus qu'ils ont commencés (26,3 % MPL et 21,1 % MSP) (Bonafé-Schmitt, 2008).

Une deuxième étude, une enquête téléphonique réalisée en 2002 et 2003 par Init'Satisfaction auprès des différents acteurs impliqués dans un service de médiation sociale sur les parcs locatifs sociaux en l'Île-de-France (Immobilière 3 F), fait ressortir que 81,6 % des locataires parisiens trouvent rassurante la présence des médiateurs. À Sevran, 41,6 % des locataires croient que la zone est plus sécuritaire depuis l'arrivée de l'équipe des médiateurs. L'enquête souligne aussi une coopération satisfaisante avec les gardiens de Paris, dont 57 % (37 % à Sevran) estiment que, depuis l'arrivée des médiateurs, il existe une diminution de conflits. (Gautier-Etié et Lenoir, 2004 : 33,34).

Aussi en 2003, une évaluation de l'équipe de médiation sociale « Association OMEGA »²⁷ (Objectif Médiation dans le Grand Angoulême) effectuée auprès de partenaires institutionnels, indique le taux élevé de réussite des médiations, lequel se situe entre 75 % et 80 %. Parallèlement, l'étude révèle une diminution de l'ordre de 38 % des actes de vandalisme pour la période 2002-2003 (Gautier-Etié et Lenoir, 2004 : 36).

La recherche sur l'utilité sociale de la médiation, réalisée par Duclos et Gresy en 2008, présentée ci-dessus, mentionne encore dans ses résultats l'équipe OMEGA : le taux de réussite pour la médiation en table ronde de cette équipe est de 85 %. Du point de vue qualitatif, leur étude remarque une amélioration de l'accessibilité aux services ainsi qu'une plus grande efficacité, une facilitation de l'accès aux droits et aux services pour la population plus démunie, une augmentation de la contribution à l'implication citoyenne et une diminution de la violence institutionnelle ainsi que du sentiment d'insécurité (Duclos et Gresy, 2008).

En conclusion, la plupart des études reflètent des taux élevés de satisfaction chez les utilisateurs du processus, percevant celui-ci comme efficace. Il est important de

²⁷ Cette équipe de médiation, instaurée en 1998, pour faire face aux problèmes urbains tels que les incivilités et le sentiment d'insécurité dans les quartiers « chauds ». Les activités de médiation de l'équipe représentent en temps dédié à chaque type d'intervention : 39 % de résolution de conflits; 35 % présence de proximité; 14 % de concertation; 7 % de mise en relation entre une personne et un partenaire; 4 % animation préventive; 1 % veille technique. (Duclos et Gresy, 2008 : 20, 23).

mentionner, à propos de l'évaluation des pratiques de médiation, que certains auteurs questionnent la façon de procéder quantitativement afin de mesurer l'efficacité de celles-ci (par exemple, en tenant compte la quantité des conflits résolus) puisque cette méthode ne représente pas fidèlement les effets de la médiation sociale en raison de son dynamisme; par exemple, les effets de la démarche pourraient surpasser ce qui a été visé dans son début (Gautier-Etié et Lenoir, 2004; Milburn, 2002). D'après ces auteurs, l'évaluation de l'efficacité des interventions est d'ordre plutôt qualitatif; elle se situe plutôt dans le rétablissement de la communication que dans la solution concrète à un conflit donné (Milburn, 2002).

Dans cet ordre d'idées, Bonafé-Schmitt (2008), Gautier-Etié et Lenoir (2004), ainsi que Kressel et Pruitt (1985) font état de la difficulté d'évaluer les effets de ce processus à cause du dynamisme caractéristique de celui-ci.

Certains auteurs comme Dupont et Jaccoud (2006) et Gautier-Etié et Lenoir (2004) soulignent l'importance de relativiser les termes d'échec ou de réussite puisque ces derniers sont réducteurs. Ainsi, Dupont et Jaccoud recommandent :

« l'évaluation fondée sur une lecture binaire et polarisée (échec versus succès) est à éviter. Dans le domaine des pratiques sociales, l'expérimentation apparemment peu concluante, est toujours susceptible de laisser des traces et de générer des changements à plus long terme » (Dupont et Jaccoud, 2006 : 10).

Pour Gautier-Etié et Lenoir, la satisfaction des participants envers la médiation constitue une appréciation subjective qui ne se reflète pas par l'exécution d'un accord. Les chercheurs en offrent deux exemples : dans le premier, un accord a été conclu, mais avec un sentiment d'échec de la part d'une des parties. Contrairement, dans le deuxième exemple, les parties ne sont pas arrivées à un accord, pourtant, elles perçoivent la possibilité d'échanger leurs points de vue dans un climat d'écoute réciproque comme un succès. Ces auteurs remarquent, en accord avec Milburn, l'importance de procéder de façon qualitative : « On peut ainsi avoir des configurations avec accord [...] et insatisfaction [...]

que l'on ne perçoit pas si on ne va pas évaluer qualitativement au-delà des apparences. » (Gautier-Etié et Lenoir, 2004 : 31)

1.6. Médiation sociale au Québec

Contrairement aux cas de l'Europe et des États-Unis, au Québec, la médiation sociale est une pratique moderne; elle a commencé à se développer durant la dernière décennie. Ce type de médiation possède un double enracinement dans la belle province (Jaccoud, 2009). Le premier est relié à l'implantation de divers projets, entraînés par les organismes de justice alternative (OJA) un peu partout le Québec : aux Laurentides (1998) -premiers projets qui présentent quelques résidus de la logique pénale - (Jaccoud, 2009); à Trois-Rivières (2000), à Longueuil (2001), à Sherbrooke (2002) et à Drummondville (2003).

Le deuxième point d'ancrage est associé aux politiques urbaines de la Ville de Montréal (Jaccoud, 2009). En effet, l'administration publique de cette métropole décide de promouvoir quatre projets pilotes de médiation sociale : dans un HLM à Lachine, dans le quartier Petite Bourgogne (au centre-sud de l'île), dans le quartier Sainte-Marie (HOMA) et, finalement, le projet EMU au Centre-ville. Nous reviendrons sur chacun de ces projets qui coïncident sur le plan des objectifs : la pacification et la résolution des conflits, la prévention du crime et l'augmentation du sentiment de sécurité chez les résidants (Guité, Jaccoud, Dupont, 2005 a et b; Tremblay, Jaccoud, Dupont, 2005).

Les caractéristiques de ce deuxième ancrage de la médiation sociale québécoise coïncident avec la « communalisation » décrite par Mary (cité précédemment dans ce chapitre), où les pratiques de médiation se caractérisent par un transfert des responsabilités aux organismes communautaires, aux résidants ainsi qu'aux élus locaux²⁸ (Béliveau-Paquin, 2008; Faure, 1994; Le Goff, 2005).

²⁸ À ce sujet, Faure mentionne : « Les élus locaux amplifient leur fonction de médiateur au sein du système politico-administratif [...] ils revendiquent une fonction de régulation sur des domaines d'activités essentiels » (Faure, 1994 : 463, 464).

Dans le deuxième ancrage, la médiation serait plus diluée et plus complexe en raison de la pluralité des acteurs. Ainsi, les deux racines québécoises de la médiation sociale présentent des logiques d'action distinctes, ce qui provoque souvent des tensions (Jaccoud, 2009).

1.6.1. Études empiriques québécoises

1.6.1.1. Un projet pionnier : le projet de médiation sociale des Laurentides

C'est en 1998 dans les Laurentides que le premier projet de médiation sociale (appelé Médiation-conciliation de quartier des Laurentides -MCQL-) voit le jour. Il est développé par un OJA de Saint-Jérôme : Mesures alternatives des Vallées du Nord (MAVN). Dans les années subséquentes, cette initiative se répand dans plusieurs villes de la région. À ses origines, le service est dédié aux jeunes en conflit avec la loi, mais, en 2002, le service s'étend aux résidants pour tenter la résolution de conflits de voisinage (Guité, 2008; Jaccoud 2009).

En 2001 et pendant trois ans, une recherche-action, dont le but est d'évaluer l'implantation du projet ainsi que l'efficacité des interventions, est dirigée par Jaccoud. Les résultats de cette étude révèlent qu'une grande proportion des conflits référés ne mènent que rarement à une médiation. Parmi ceux qui y arrivent, la plupart constituent des délits contre la personne ou contre les biens ainsi que des situations amenées par une tierce personne et non par les parties en conflit directement. La recherche reflète aussi un taux considérable de satisfaction envers la médiation : 90 % des participants trouvent la démarche de grande utilité, et en soulignent les effets bénéfiques (fin du conflit, changement de perspective, réduction des conséquences négatives de la situation conflictuelle, entre autres) (Jaccoud et Admo, 2004).

1.6.1.2. Une « Boutique de droit québécoise » à Trois-Rivières

En 2000, la première boutique de droit en territoire québécois est implantée à Trois-Rivières par son organisme de justice alternative, Pivo-Jeunesse. Cet OJA emprunte le modèle des boutiques de Droit à Lyon afin de promouvoir le transfert de pouvoir : la résolution des conflits vers la communauté, en incitant les résidants à mettre en fonction

leurs capacités pour régler les différends (Jaccoud, 2009). Le service comporte une mission double : l'accès au droit, c'est-à-dire un service d'information des droits des usagers et d'accompagnement; et aussi un service de résolution de conflits, conçu comme « Mode alternatif de résolution de conflit » (MARC) dont nous avons parlé antérieurement. Au début, le projet est plus axé sur la première mission (l'information sociojudiciaire), mais au fur et à mesure que le projet se développe, les intervenants de l'OJA se rendent compte qu'il est nécessaire d'élargir le service en offrant des outils aux citoyens pour la résolution de conflits. Cette deuxième mission correspond plus aux besoins des usagers. Ainsi, la Boutique de droit de Trois-Rivières est devenue le « Service de résolution de conflits » (SRC) et l'OJA a une nouvelle raison sociale : « Aux trois pivots » reflétant ainsi l'extension de ses pratiques sur un public adulte (Jaccoud 2009).

1.6.1.3. Médiation sociale au Centre du Québec : le projet de Drummondville

« Commun Accord », l'organisme de justice alternative de la ville de Drummondville, lance, en 2001, un service de médiation de quartier dont le principal objectif constitue l'autonomisation de la communauté en ce qui concerne la gestion de conflits. Ce service, imite celui français de Saint-Priest (mentionné à 1.5.3). Le projet québécois préconise une pratique bénévole : les médiateurs sont des bénévoles résidants du quartier et formés dans ce type de médiation : ils s'occupent de contacter les parties, d'organiser les rencontres préparatoires et les médiations. Ce service offre un traitement gratuit de diverses situations conflictuelles, par exemple les conflits entre voisins ou bien ceux associés à des actes criminels. Les situations référées par un tiers (police, école, etc.), celles traitées en médiation familiale et celles survenues en contexte de travail sont exclues de ce service, dont les activités se centrent sur la gestion de conflits entre les résidants (Jaccoud et Admo, 2003).

Après presque un an de service, un bilan effectué par l'OJA montre qu'un nombre très modéré de personnes fait appel au service de médiation. Pour cet organisme, cela s'explique par la quantité de temps et d'effort nécessaires pour que les gens modifient leur

façon de penser la gestion de conflits et qu'ils la conçoivent autrement (Jaccoud et Admo, 2003).

1.6.1.4. Médiation sociale sur la Rive-Sud : le projet de Longueuil

Aussi en 2001, l'organisme de justice alternative «Ressources Alternatives Rive-Sud» (RARS) met sur pied le « Service de Médiation de Quartier du Vieux-Longueuil »²⁹, équipe de médiation aussi intégrée par des bénévoles ayant reçu une formation en médiation. Vers la fin de 2002, ce service réalise une première médiation qui a été enregistrée, pour devenir, quelques années plus tard, un documentaire de l'ONF³⁰ (Admo et Jaccoud, 2006).

En 2005, le RARS donne également des formations en médiation dans plusieurs maisons de jeunes de diverses municipalités de la région (Saint-Amable, Sainte-Julie, Chambly et Varennes) (Admo et Jaccoud, 2006). Bien que, depuis ses débuts, le service reçoit une hausse des demandes de service, cet élargissement ne représente pas une augmentation des médiations : en effet, les médiateurs s'aperçoivent que les résidants ont un besoin plus grand de demander l'aide en ce qui concerne la résolution de conflits, mais ils sont pourtant réticents à participer d'un processus de médiation. Ainsi, cet OJA confie à une équipe de recherche sur la médiation l'éclaircissement de cette contradiction de même que l'évaluation du service. Les chercheurs observent que la manière et le moment choisi pour réaliser la présentation du processus de médiation ont une influence sur la prédisposition à participer à celui-ci (Jaccoud et Admo, 2006).

En outre, l'étude vise à soutenir les médiateurs dans leurs interventions, elle cherche à comprendre leur motivation à s'impliquer dans un projet de médiation sociale. Les résultats révèlent que, pour la plupart des médiateurs bénévoles (qui travaillent aussi comme intervenants dans les Maisons de Jeunes), la médiation représente un outil qui permet de bonifier leurs pratiques auprès des jeunes (Admo et Jaccoud, 2006).

²⁹ Cette appellation a été changée pour « Service de Médiation Citoyenne du Vieux-Longueuil ».

³⁰ Documentaire de S.Drolet intitulé « Récit d'une médiation » (2006, 58 min) pour plus de détails voir : http://www.onf.ca/film/recit_dune_mediation

Les projets que nous venons de décrire constituent ce que Jaccoud identifie comme le « premier ancrage de la médiation sociale », c'est-à-dire, la mobilisation des organismes de justice alternative. Cet ancrage facilite les pratiques sociales basées sur le principe d'accès au droit et sur la recherche des modes alternatifs (non punitifs) de résolution de conflits. Il préconise la pratique de la médiation non professionnalisée, bénévole, où les médiateurs sont des résidants du quartier qui ont reçu une formation en médiation (Jaccoud, 2009).

Par la suite, nous décrivons les projets de médiation sociale associés au deuxième ancrage (Jaccoud, 2009), ceux qui proviennent des politiques urbaines de la ville de Montréal :

1.6.2. Médiation sociale dans la métropole : projets montréalais

En 2002, la ville de Montréal et le gouvernement de Québec signent une entente, le Contrat de Ville, résultat d'une réorganisation municipale des villes du Québec promue par les gouvernements Bouchard et Landry l'année précédente. L'objectif de cette entente consiste à promouvoir des projets dans des domaines réputés prioritaires : l'environnement, la culture, le logement, le transport, les infrastructures et la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale. Ce dernier volet ainsi que la « revitalisation urbaine intégrée », le « soutien à la vie communautaire » et la « sécurité urbaine » sont intégrés dans les trois projets pilotes de médiation sociale financés par la ville de Montréal en 2003 (projets Duff-Court, Sainte-Marie et Petite Bourgogne). Ces projets sont chapeautés par des organismes communautaires et par un comité d'orientation constitué de représentants de diverses institutions : police, transport, organismes communautaires, services sociaux, prévention du crime, etc. (Guité, Jaccoud et Dupont, 2006; Guité, 2008; Jaccoud, 2009).

Les trois projets correspondent aux objectifs qui guident les interventions : la prévention du crime (utilisant comme moyen la résolution de conflits interpersonnels), la consolidation du sentiment de sécurité chez les résidants, la pacification et la résolution non violente des conflits (ce qui encourage l'*empowerment* des résidants). Il s'agit de projets insérés dans des quartiers considérés comme des « zones chaudes », problématiques, ou bien criminalisés (Guité, 2008; Jaccoud, 2009; Tremblay, Jaccoud et Dupont, 2006).

1.6.2.1. Projet Duff-Court (Lachine)

En 2004, un projet de médiation dans le quartier Duff-Court de l'arrondissement de Lachine voit le jour. Son objectif consiste à développer un « programme pilote de relations de bon voisinage » entre les résidants d'immeubles publics et privés, surtout des HLM, qui représentent presque 3000 voisins. Ce projet est axé sur la lutte à l'exclusion sociale ainsi que sur l'*empowerment* des citoyens. Il est soutenu (en partenariat avec d'autres organismes) par « le comité de vie de quartier (COVIQ) » et son mode de fonctionnement correspond à un modèle non professionnel, c'est-à-dire que les médiateurs sont des bénévoles résidants du quartier, formés en médiation par le Regroupement d'Organismes de Justice Alternative du Québec (ROJAQ).

Le projet dans ce quartier est tout à fait pertinent, pourtant il échoue à cause des conflits internes entre les intervenants (divergences de conceptions, problèmes logistiques, etc.). Il cesse pendant son implantation (Guité, Jaccoud et Dupont, 2006; Jaccoud, 2009).

1.6.2.2. Projet Sainte-Marie

En 2004 aussi, un projet pilote de revitalisation urbaine intégrée (RUI) est implanté dans le quartier Sainte-Marie. Les objectifs du RUI consistent à se réapproprier des espaces publics, à déployer la sécurité et le respect dans le voisinage. Les moyens proposés pour arriver à ces buts sont l'instauration des processus de résolution de conflits. Simultanément, le Groupe d'intervention de Sainte-Marie (GISM) suggère de monter un service de médiation afin de répandre auprès des résidants la gestion des conflits ainsi que la recherche de solutions (Guité, 2008).

Le modèle privilégié par ce projet est professionnalisé (les médiateurs sont rémunérés), axé sur la médiation/pacification. Le service est considéré comme complémentaire à celui de la police (le partenariat avec celle-ci est distingué) et des organismes sociocommunautaires. Malgré ses effets bénéfiques, tels que l'anéantissement du sentiment d'isolement de certains résidants et la correction de l'image négative du quartier, le projet perd son financement (Dupont et Jaccoud, 2006).

1.6.2.3. Projet de Petite Bourgogne (BUMP) (centre-sud de Montréal)

En 2003, la Petite Bourgogne est ébranlée par une série d'incidents criminels et de meurtres touchant de jeunes hommes noirs du quartier. Face à ces événements dramatiques, des acteurs du milieu communautaire et institutionnel se réunissent afin d'élaborer un plan d'action pour améliorer la situation. En même temps, les résidants de la communauté noire se rassemblent et créent un espace de discussion pour venir en aide aux familles noires du quartier : le « *Little Burgundy Black Family Support Group (LBBFSG)* ». Un volet de cette expérience produite par la communauté constitue le projet de médiation urbaine BUMP (*Burgundy Urban Mediation Project*), espace qui recherche des solutions aux problématiques vécues par les résidants (drogue, discrimination raciale, gangs de rue, chômage, etc.) (Sénécal, Méthé Myrand et Dubé, 2010; Tremblay, Jaccoud, Dupont, 2006). Le projet vise à créer de nouvelles solidarités et plus spécifiquement à « encourager l'égalité des droits et le respect de la population noire [...] et l'éducation civique des jeunes » (Jaccoud, 2009).

Ce projet jouit d'un local pour toutes ses activités, où les résidants peuvent rencontrer les médiateurs. L'équipe de médiation est constituée de deux médiateurs (rémunérés) et d'un coordonnateur (les trois membres, issus de la communauté noire de Petite Bourgogne). Le modèle de médiation privilégié est professionnel. Le service inclut des patrouilles à pied pour résoudre les conflits de façon proactive, « in situ », des situations problématiques susceptibles de se présenter pendant le parcours par le quartier. L'équipe intervient également auprès des écoles.

Ainsi, le BUMP, à la différence des deux autres projets montréalais, est socialement mieux enraciné et le seul qui subsiste. L'engagement de ses partenaires communautaires, institutionnels ainsi que des résidants suscite la reconduction du projet, qui reçoit une évaluation très favorable en raison de ses effets bénéfiques (Jaccoud, 2009; Tremblay, Jaccoud, Dupont, 2006).

1.6.2.4. Médiation urbaine au centre-ville de Montréal : l'équipe de médiation urbaine (EMU)

Le septième projet se situe en plein cœur de la ville, dans l'arrondissement Ville-Marie; il s'agit de l'équipe de médiation avec laquelle nous réalisons notre stage : l'équipe de médiation urbaine (EMU) qui œuvre depuis 2007 dans ce quartier de Montréal. Cette équipe organise des cercles de résolution de conflits afin de tenter de résoudre les tensions causées par la présence de personnes marginalisées dans le centre-ville.

Bien que l'EMU, à ses origines, suit le modèle français axé sur une logique de sécurisation où les médiateurs fonctionnent souvent comme une « police douce »³¹, ce projet s'en éloigne graduellement. Nous révélons, dans les chapitres qui suivent, les pratiques novatrices de la médiation urbaine au sein de l'EMU, dont la nouvelle approche pourrait devenir inspiratrice pour d'autres villes. Il s'agit d'une re-conceptualisation qui fait preuve de créativité.

1.6.2.5. Notes sur les pratiques du deuxième ancrage

Finalement, les pratiques de médiation du deuxième ancrage, celles issues des politiques publiques de la Ville de Montréal (Jaccoud, 2009) convergent vers le but de transférer les compétences et certaines responsabilités aux élus locaux, aux organismes communautaires ainsi qu'aux résidants.

Les quatre projets mentionnés ci-dessus suscitent une valorisation de l'autonomisation citoyenne, l'*empowerment*, de la justice sociale, et de la promotion des droits civiques. Pourtant, cette hétérogénéité d'objectifs peut provoquer une tension entre des logiques d'action si distinctes³². Guillaume-Hofnung fait référence à cette hétérogénéité :

³¹ Lors d'une entrevue, un représentant d'une ONG fait allusion à cette conception de la médiation (voir chapitre 4, point 4.2.5.2). Dans le même ordre d'idées, Petitclerc explique : « Le policier fait de la prévention dissuasive, alors que le médiateur social fait de la prévention persuasive » (Petitclerc, 2011 : 96).

³² Pendant notre stage, nous observons cette complexité dans les interactions difficiles entre la police, les infirmières, les organismes communautaires, les représentants municipaux, les résidants et les commerçants qui possèdent souvent des points de vue opposés. Pourtant, la réalisation de notre stage nous a démontré que la médiation sociale peut établir un pont entre ces différences, permettant de les franchir et de travailler en équipe afin d'améliorer la situation.

« Ils (les objectifs) s'inscrivent dans une politique de la ville pour la rendre plus humaine et rapprocher les institutions de leurs publics. S'y ajoutent des préoccupations sociales : égalité de chances, gestion et prévention de la violence, lutte contre l'exclusion sociale et le déficit d'intégration des certaines populations, notamment dans les quartiers le plus défavorisés. Cette hétérogénéité altère l'autonomie des fonctions de la médiation qui devient auxiliaire de justice et de police, ou de travail social. » (Guillaume-Hofnung, 2011 : 28)

Dans le même ordre d'idées et spécifiquement sur l'équipe de médiation étudiée, Jaccoud mentionne : « l'EMU sera envisagé comme un moyen de faire respecter les règlements municipaux par les uns, comme un vecteur de tolérance envers les autres, ou encore comme un outil de prévention et de résolution de conflits » (Jaccoud 2009 : 13).

1.7. Dans le dédale de la médiation sociale : une pluralité de conceptions et de pratiques

Au début du présent chapitre, nous faisons état de la multiplicité de définitions et de rôles attribués à la médiation sociale. Nous constatons une multiplicité d'usages de la médiation. Dès lors, la recension des écrits révèle que la prolifération des concepts de « médiation sociale » et de « médiateur » exige de délimiter ce processus et ce rôle (Ben Mrad, 2002; Faget, 1997; Guillaume-Hofnung 2000 et 2011; Kressel et Pruitt, 1985; Lemaire et Poitras, 2004; Le Roy, 1995; Milburn, 2002; Petitclerc, 2002 et 2011; Six et Mussaud, 2002; Stébé, 2005). Dans la même veine, Petitclerc et Taché indiquent :

« L'utilisation massive de la référence à une telle notion a contribué à créer un grand flou [...] Loin [...] de limiter son rôle à la gestion des conflits, le médiateur social participe à la prévention. Là encore, une clarification s'impose, au vu du caractère fourre-tout que revêt ce concept aujourd'hui. » (Petitclerc, 2011 : 93)

« On a le sentiment que les mots médiateur et médiation, désignant tour à tour et quelquefois en même temps une personne ou une chose, peuvent caractériser à peu près toutes les situations sociales. » (Taché, 2005 : 73)

À ce sujet, Faget affirme que la définition du rôle du médiateur est liée au territoire d'action; l'importance c'est de couvrir un territoire³³ afin d'y installer une présence de proximité là où les institutions ou les professions sont absentes (Faget, 2010). De cette façon, on privilégie une présence de proximité en dépit d'une rigoureuse définition de la pratique de médiation et du rôle du médiateur. Faget observe : « Dans le public, la plus grande confusion règne. Elle est entretenue par la labellisation aléatoire de certaines activités de régulation des conflits dictée plus par des effets de mode que par un souci conceptuel. » (Faget, 2010 : 25)

Dans le même ordre d'idées, Six et Mussaud et Guillaume-Hofnung révèlent :

« Le terme de médiateur étant à la mode et valorisant pour celui à qui on l'attribue, les pouvoirs publics n'ont pas résisté à la tentation de l'utiliser pour donner de l'attrait à un certain nombre de fonctions fourre-tout, mal définies. » (Six et Mussaud, 2002 : 295)

« Le recours au mot (médiation), sans respect de sa substance, nourrit le développement en trompe-l'œil. Le terme se répand, mais pas toujours la médiation. L'engouement vibrationnaire pour le mot et la captation de son image plus que son développement réel... » (Guillaume-Hofnung, 2011 : 7)

En conséquence, « Il en résulte une certaine confusion qui a conduit les fédérations nationales à demander que le terme médiation ne soit plus utilisé pour ce type de fonctions. » (Milburn, 2002 : 31).

Tandis que pour certains auteurs, comme Guillaume-Hofnung, la précision théorique et conceptuelle de la médiation sociale semble pressante³⁴, d'autres statuent l'hétérogénéité des pratiques³⁵ comme la principale difficulté que présente la médiation sociale :

³³ Sur cet aspect, Petitclerc révèle : « Inscire la fonction de médiation dans un territoire, bien plus qu'un choix de techniques opératoires, s'avère être un véritable choix politique, car il s'agit en fait d'une manière d'envisager et de transformer les rapports sociaux. On se trouve complètement immiscé dans le champ du politique » (Petitclerc, 2011:79).

³⁴ « La médiation a une réputation de concept flou qui ne lui est pas imputable mais qui lui a été imputée. Le primat de l'urgence de la pratique a conduit à négliger l'essentiel, l'urgence théorique. » (Guillaume-Hofnung dans Six et Mussaud, 2002:68).

« ... une complexification de la médiation sociale qui nous incite à penser que le concept de médiation sociale n'est pas flou, pour reprendre une formule chère à Bonafé-Schmitt (2002); ce sont davantage les usages et les modalités d'application qui le sont » (Jaccoud 2009 : 13).

« La médiation renvoie de fait, tel qu'elle est utilisée aujourd'hui, à des réalités et des pratiques diverses, faiblement codifiées-nécessitant d'ailleurs des réflexions complémentaires sur les cadres déontologiques d'exercice et régies par des logiques de différentes natures. » (C.Brévan et P.Picard dans Petitclerc, 2011 : 75)

Ainsi, pour ces auteurs, l'hétérogénéité des pratiques constitue l'un des principaux défis de cette médiation.

Nous pensons que l'utilisation de la notion de médiation sociale comme « passe-partout » provoque un vide conceptuel où une grande disparité de pratiques est susceptible d'être considérée comme faisant partie de la médiation sociale; les bornes deviennent vagues. Pareillement, le rôle du médiateur est de plus en plus multiple et diffus : celui-ci remplit des fonctions imprécises de sécurisation, de maintien de l'ordre; il surveille les espaces verts, les écoles, les transports. (Faget, 2005 et 2010; Gautier-Etié et Schwartz, 2003; Six et Mussaud, 2002).

Cette hétérogénéité de la médiation sociale nous incite, en paraphrasant Garland³⁶, à lui attribuer un diagnostic de « schizoïde » en raison de son émiettement. Kressel et Pruitt (1985) illustrent cet émiettement de la médiation sociale comme des « îles » pour lesquelles la construction de « ponts » s'impose. Ainsi, pour améliorer le pronostic, il s'avère nécessaire de bien circonscrire le cadre théorique, mais aussi les pratiques, pour éviter que cette médiation soit utilisée par une disparité de fins contraires à ses principes. De plus, il est important, dans ce travail d'élucidation, d'élargir les recherches empiriques.

³⁵ Rappelons que ce type de médiation s'est développé empiriquement : « La médiation sociale s'est construite d'une manière empirique [...] et tient pour une large part à la connaissance du terrain et des "usages" du quartier... » (Petitclerc, 2011:84).

³⁶ Garland, D. (1998). Les contradictions de la « société punitive » : le cas britannique, Actes de la Recherche en Sciences sociales, 124 : 49-67.

En effet, nous constatons qu'il y a une quantité succincte d'études sur les pratiques de médiation sociale, surtout au Québec où, comme nous l'avons mentionné pendant cette recension, les évaluations de ce type de médiation se restreignent à quelques projets dont la plupart portent sur l'efficacité ou sur l'implantation. Les résultats de ces études s'accordent à signaler la complexité de la médiation urbaine (diversité d'acteurs, difficultés d'implantation et d'évaluation des projets, hétérogénéité de finalités, etc.).

D'ailleurs, les études sur la perspective des participants par rapport aux processus de médiation urbaine, sur leur vision, sont rares. D'où la pertinence de notre recherche pour essayer d'apporter un éclaircissement tant au niveau théorique qu'empirique afin d'améliorer les pratiques.

Pour conclure, ces multiples attributions de la médiation urbaine dévoilent la complexité caractéristique de celle-ci et constituent tout un défi d'élucidation théorique et empirique pour notre démarche³⁷.

Face à ce caractère hétéroclite de la médiation sociale que nous venons d'aborder dans ce chapitre, nous nous demandons quelle est la particularité de cette médiation à Montréal. Quel est le « visage » prépondérant de la médiation urbaine au sein de l'EMU? En d'autres termes, est-ce que les participants des cercles de résolution de conflits considèrent ces derniers comme une pratique alternative, qui incite la participation citoyenne et la communication, ou les voient-ils plutôt comme un mécanisme de contrôle de la municipalité montréalaise? Quels sont leurs points de vue sur le processus? Quelle facette décrite ci-dessus caractérise la médiation dans cette équipe? Ou s'agit-il plutôt d'un autre visage, encore méconnu? L'EMU, est-il objet de *cooptation* ou d'« isomorphisme » institutionnel? Est-ce que son partenariat avec une instance gouvernementale contribue à sa survie, ou constitue plutôt un désavantage? Est-ce que les objectifs des cercles de résolution de l'EMU sont réalistes, ou bien sont-ils trop prétentieux? Quels sont les effets du processus ? Quels sont les points forts et les points faibles de celui-ci?

³⁷ En relation à ce défi, J.Faget mentionne : « *En fin, la polysémie du terme médiation ne facilite pas la tâche de l'analyste* » (Faget, 2010:25).

À travers notre démarche, nous tenterons de répondre à ces questions, mais aussi à celles qui émergeront lors de notre parcours sur le terrain.

CHAPITRE 2. Aspects méthodologiques

Dans ce chapitre, nous abordons la stratégie méthodologique choisie afin d'analyser les processus de résolution de conflits dans le cadre de la médiation urbaine à Montréal. Notre démarche débute avec la définition de nos objectifs de recherche. Ensuite, nous présentons les instruments privilégiés pour la collecte de données et l'échantillonnage. Finalement, nous exposons la procédure de l'analyse de données, la déontologie de la recherche ainsi que les points forts et les limites de notre étude.

2.1. Objet d'étude

Notre mémoire porte sur l'analyse d'un processus de résolution de conflits d'une équipe de médiation urbaine à Montréal. Nous étudions, notamment, le fonctionnement des pratiques de médiation urbaine ainsi que les expériences et les points de vue des acteurs ayant participé à ce processus.

2.1.1. Parcours du combattant : trajectoires complexes de notre objet d'étude, l'équipe de médiation urbaine (EMU)

En 2006, l'augmentation des contraventions aux personnes en situation d'itinérance³⁸ entraîne la création d'un comité³⁹ nommé « Équipe sociale d'intervention en espace urbaine » (ESIEU), dont l'objectif est d'instaurer des pratiques pour remplacer la judiciarisation des personnes sans-abri ainsi que pour améliorer le partage de l'espace urbain, notamment par la médiation sociale. Ce comité commence par demander la mise en place d'un projet de médiation sociale au Regroupement des organismes de justice alternative du Québec (ROJAQ) (Jaccoud, Admo, Rossi, 2009).

³⁸ Selon une étude réalisée par C. Bellot et col., le nombre de contraventions réalisées à Montréal a quadruplé entre 1994 et 2004. (Bellot, Raffestin, Royer et Noël; 2005).

³⁹ (Formé par le RAPSIM, la Commission des Droits de la Personne et des Droits de la Jeunesse, et la Ville de Montréal).

Ainsi, l'EMU voit le jour : elle s'implante dans le quartier Ville-Marie en juillet 2007. Sa mission consiste à dénouer des situations conflictuelles en harmonisant les relations entre les différentes parties. Plus précisément, son objectif est d'encourager une cohabitation entre les personnes démunies (itinérants, autochtones, jeunes de la rue) et les autres résidents du quartier, ainsi que de garantir le droit de chacun, d'être considéré comme un citoyen (ce qui implique le droit d'accéder librement à l'espace public et de s'exprimer librement, mais qui suppose aussi des responsabilités sous-jacentes) (Jaccoud, Admo, Rossi, 2009).

Le parcours de l'implantation de l'EMU est parsemé d'embûches, dont la plupart sont causées par la grande diversité des conceptions de la médiation sociale des personnes impliquées; cette diversité provoque une crise identitaire au sein de l'équipe. (Jaccoud, Admo, Rossi, 2009).

En effet, le projet subit de multiples changements en cours de route. Au début les conflits sont acheminés de deux manières : de façon réactive, c'est-à-dire suite à une demande de service; ou de façon proactive, c'est-à-dire à la suite de patrouilles à pied. Cependant, dans cette phase d'établissement de l'EMU, les activités de cette dernière se centrent sur la promotion du projet auprès des différents acteurs du Centre-ville (Jaccoud, Admo, Rossi, 2009).

En 2009, suite à l'élaboration d'une Charte d'intervention, issue des réflexions d'une équipe de recherche⁴⁰, une modification de pratiques est réalisée, afin de faciliter une conception unifiée de l'EMU. L'équipe de médiation se centre donc sur la résolution de conflits sur demande et abandonne la modalité proactive d'intervention (patrouilles); les activités de promotion sont maintenues, mais l'équipe consacre la plupart de son temps à l'organisation et à l'animation de rencontres entre les parties en conflit. En effet, pour répondre aux besoins que le terrain exige, le service s'élargit auprès de conflits entre diverses parties, par exemple entre des personnes marginalisées et des commerçants, ou bien entre voisins (Jaccoud, Admo, Rossi, 2009).

⁴⁰ (Équipe de recherche conduite par M.Jaccoud en collaboration avec N.Admo et C.Rossi)

Malgré ces changements, l'imprécision théorique et pratique, l'incohérence au niveau de la structuration du projet, la crise identitaire au sein de l'équipe et le roulement continu des médiateurs font que le projet se poursuit dans l'instabilité et l'incertitude (Jaccoud, Admo, Rossi, 2009).

Face à ces multiples difficultés vécues par l'équipe, en juillet 2010, la Ville de Montréal décide de transférer le projet à un organisme de justice alternative. Or, l'EMU naît des politiques de la Ville, mais c'est un OJA qui est chargé de sa gestion. En effet, l'OJA s'occupe de la gestion financière et administrative de l'EMU ainsi que de la supervision et de l'accompagnement des médiateurs. La formation, la recherche et le support nécessaires pour approfondir les réflexions sur l'évolution du projet sont à la charge d'une équipe de recherche sur la médiation.

Dès lors, les approches théoriques et les différentes logiques d'action utilisées par les médiateurs selon leur organisme de provenance, ajoutent de la complexité aux pratiques de l'EMU. Par exemple, les médiateurs originaires des OJA semblent avoir un certain inconfort à utiliser la méthode narrative⁴¹; ils sont plus habitués à utiliser l'approche humaniste⁴². Cependant, vers la fin de notre stage, nous observons une certaine aisance des membres de l'équipe provenant de l'OJA avec l'approche narrative, mais aussi une notable évolution de l'équipe de médiateurs, de la démarche, de la structuration et de la mise en marche du plan de réponses dans les différents dossiers. Nonobstant, au début de 2012, l'équipe perd sa principale source de financement et se voit obligée de cesser ses activités.

⁴¹ La méthode de travail du modèle narratif a été décrite par Faget : dans cette approche, le médiateur encourage la coopération entre les personnes pour déconstruire les histoires derrière un conflit et ainsi construire avec elles une histoire alternative (Faget, 2010 : 129).

⁴² Dans cette approche non directive, le médiateur laisse une large latitude aux participants pour gérer le processus. Il se centre sur le moment actuel, et favorise l'*empowerment* ainsi que la compréhension de la position d'autrui. (Faget, 2010 : 129).

2.1.2 Fonctionnement de l'EMU

Notre stage débute pendant une période de transition de l'EMU. L'équipe est intégralement renouvelée : nouvelle approche théorique, nouvelle composition, déménagement, nouvelles procédures; bref, de l'ancienne EMU il ne reste que le nom de l'équipe et une médiatrice; une deuxième médiatrice quitte son poste au moment de notre immersion sur le terrain. Ainsi, l'EMU est composée de deux représentants d'un OJA, de deux membres d'une équipe de recherche sur la médiation et de la médiatrice de l'ancienne EMU. Cette dernière absorbe une grande partie du travail préparatoire des cercles puisqu'elle connaît mieux le milieu et les organismes du quartier. Elle travaille presque depuis le début avec l'EMU et est très motivée par la démarche.

L'OJA responsable de l'EMU n'est pas située au centre-ville, mais les dossiers relayés à l'équipe sont restreints à cette zone de la métropole. Ainsi, la médiatrice se déplace au centre-ville, équipée de son ordinateur et de son cellulaire. Cependant, l'EMU a un « pied-à-terre » à l'OJA de l'Est de la Ville pour les réunions d'équipe, la rédaction de dossiers, l'impression de documents et la supervision des médiateurs.

La nouvelle EMU restructure complètement la démarche⁴³ : dorénavant, celle-ci commence toujours par la réalisation des entretiens préparatoires avec tous les acteurs interpellés par les problématiques de cohabitation afin de déterminer la pertinence d'une médiation.

Ainsi, les rencontres sont dorénavant appelées « cercles de résolution de conflits », place où la culture de communication est prônée. Ils fonctionnent comme des espaces de dialogue où il est possible, pour les différents acteurs qui font partie du processus, d'échanger les points de vue, tout en essayant de trouver des réponses négociées et alternatives avec l'encadrement du médiateur. Étant les cercles d'un processus dynamique, des acteurs peuvent s'intégrer à la démarche en cours de route; c'est-à-dire que les participants ou les médiateurs peuvent inviter de nouveaux acteurs à joindre les cercles, afin de faciliter la mise en marche des réponses face aux problématiques discutées lors des rencontres.

⁴³ Définie par l'équipe de chercheurs de l'EMU comme étant un « processus qui favorise la cohabitation sociale dans certains quartiers où il existe des tensions ».

À l'issue de chaque cercle un plan de réponses est élaboré entre les différents participants. Dans le cas où ce plan nécessite l'appui d'acteurs externes susceptibles de le concrétiser, il leur est acheminé sous la forme de recommandations.

Prémédiation : préparation des cercles de résolution de conflits

Entrevues préparatoires

Pour faire suite à une demande de service, le processus de résolution de conflits se déclenche; et, immédiatement, les médiateurs commencent les entrevues préparatoires individuelles avec tous les acteurs susceptibles d'être interpellés par la problématique. Ces entrevues préparatoires aident à la formation des cercles les plus représentatifs possible, c'est-à-dire qu'elles facilitent l'identification des acteurs qui soient les plus représentatifs de leurs groupes; par exemple, le représentant des résidants, le représentant des commerçants, le représentant d'une institution municipale. Aussi, les entretiens préparatoires permettent d'estimer si la mise en marche d'un cercle de résolution de conflits est réalisable. De plus, ces entretiens sont utiles pour repérer la diversité de perceptions sur le conflit, et obtenir ainsi un éventail de nuances sur une même situation. À cet effet, ils facilitent l'anticipation des complications qui peuvent se présenter pendant le déroulement des cercles.

Lors des entrevues préparatoires, les médiateurs utilisent une grille d'entretien où figurent l'identification de la problématique par l'interviewé, les solutions envisagées, ainsi que des réticences et des craintes que celui-ci peut ressentir face à la démarche; sa volonté à y participer, et, finalement, les observations du médiateur sur le déroulement de la rencontre.

Pendant les entrevues, les médiateurs expliquent la démarche de l'EMU ainsi que les principes de la médiation et les règles de communication à respecter pendant le processus. Or, ces entretiens préparatoires permettent de recueillir le point de vue de divers acteurs concernés par les problèmes du quartier (itinérants, commerçants, résidants). Ces points de vue sont susceptibles d'être rapportés par les médiateurs lors des cercles de résolution de conflits.

Constitution des cercles : sélection des participants

Lors de la formation des cercles, la meilleure représentativité possible est visée, et l'approche narrative est mise de l'avant, incitant les médiateurs à devenir plus proactifs, dynamiques et interventionnistes.

Suite aux entrevues préparatoires, les médiateurs rédigent de brefs rapports d'entretien et procèdent à la sélection des futurs candidats des cercles, en fonction des résultats de ces entretiens. Ainsi, les critères de sélection⁴⁴ se basent sur la volonté, l'intérêt et l'ouverture de l'interviewé à prendre part à la démarche. Les médiateurs recherchent aussi une bonne représentativité, c'est-à-dire qu'ils veillent à ce qu'il y ait un équilibre entre la quantité des représentants provenant de différents milieux.

Rappelons que le processus, caractérisé par son dynamisme, peut inclure l'intégration de nouveaux acteurs au cours de la démarche⁴⁵, en fonction des besoins et des solutions proposées dans les rencontres.

Préparation des cercles de résolution de conflits

Les cercles de résolution de conflits de l'EMU sont animés par deux médiateurs. Avant chaque rencontre de médiation, ils se réunissent afin d'échanger les stratégies pour mener les cercles de résolution⁴⁶ : ils s'organisent pour présenter la démarche : par exemple, un médiateur présente l'EMU et les principes de la médiation et l'autre explique les objectifs de celle-ci.

Les médiateurs sont chargés de trouver une salle adéquate pour le processus, située au centre-ville. Par exemple, les rencontres de médiation pour le dossier Viger ont eu lieu au

⁴⁴ En relation au processus de sélection des participants, une des médiatrices, lors d'une réunion informative explique: « Il faut choisir des personnes qui sont favorables à une solution pour que le processus soit constructif ».

⁴⁵ En relation à ceci, une des médiatrices mentionne lors d'un entretien préparatoire : « les cercles ne se limitent pas aux gens qui sont autour de la table [...] c'est pas statique... »

⁴⁶ Comme Viger est le premier dossier pris en charge par la nouvelle EMU, il y a eu des réunions d'équipe pour préparer les cercles avec tous les membres de celle-ci : les chercheuses, les membres de l'OJA et la médiatrice; et aussi des rencontres post médiation pour échanger les observations du déroulement, afin de perfectionner la démarche.

Centre J.C.-Malépart, pour la première rencontre, et au Centre Saint-Pierre pour le reste des rencontres.

Une fois les acteurs sélectionnés, les médiateurs les invitent par téléphone ou bien par courriel à intégrer la démarche. Ils leur proposent diverses dates possibles. Finalement, la date où la plupart des invités sont disponibles est retenue. Ensuite, un jour avant la rencontre, les médiateurs contactent les participants pour confirmer leur présence au cercle.

Le chapitre suivant illustre en détail le déroulement des cercles de résolution. Avant, nous décrirons le contexte du cercle analysé (Viger) :

2.2. Bref historique du parc Viger

Le parc Viger est l'un des plus anciens parcs de Montréal. En 1840, la Ville de Montréal entreprend l'aménagement du terrain. Jusqu'en 1851, cet espace accueille un marché. En septembre 1860, le Square est inauguré, et en 1870, il devient l'unique place publique à Montréal où l'on peut entendre un orchestre.

Vers 1892, le marché aux bestiaux (près de la rue Saint-André) est démoli afin d'agrandir l'espace, mais aussi de répondre aux demandes des citoyens. Entre 1898 et 1910, les alentours du Square se métamorphosent splendidement avec la construction d'édifices de grand prestige architectural, comme ceux de la gare-hôtel Viger (700, rue Saint-Antoine Est) et de l'École des hautes études commerciales (535, avenue Viger). Le parc abrite aussi des sans-abri dès le XIX^e siècle; en fait, les nouveaux arrivants qui débarquent à la gare y trouvent refuge temporaire, jusqu'à ce qu'ils dénichent un emploi ou un logis.

Au début du XX^e siècle, divers projets de réaménagement sont proposés : un auditorium pour célébrer le 300^e anniversaire de Montréal, en 1942; la construction d'une bibliothèque municipale; un grand espace de stationnement, dans les années 50. Finalement, c'est l'autoroute Ville-Marie qui est construite dans les années 70 en raison de l'étalement urbain. Le parc se divise ainsi en trois parties qui sont confiées à des sculpteurs (Charles Daudelin, Peter Gnass et Claude Théberge) afin d'intégrer les arts à l'architecture, tout en créant un deuxième endroit d'animation, autre que la place Jacques-Cartier. Ainsi, dans la partie ouest, se trouvent deux œuvres de Daudelin : l'Agora, terminée en 1983, une

sculpture en béton contenant des jardins suspendus, et Mastodo (1984), sculpture avec une fontaine intégrée. Cette division du parc coïncide avec les différents secteurs occupés par diverses populations marginalisées. Un secteur est occupé par les travailleurs du sexe; dans la partie centrale se retrouvent des itinérants âgés et, finalement, le square Ouest est occupé par des punks (Pinard, 1992).

En 2004, l'arrondissement Ville-Marie adopte un nouveau plan de réaménagement du square. Dans la même année, le projet artistique « Dis/location », du groupe artistique Dare-Dare, s'y installe et réalise diverses expositions jusqu'à juillet 2006.

Depuis des années, le square Viger est considéré comme un endroit abandonné, pas sécuritaire, malpropre, abritant la vente de stupéfiants et la marginalité, quoique y règne une certaine tolérance en comparaison à d'autres parcs de Montréal, par exemple Émilie-Gamelin.

Actuellement, la Ville de Montréal planifie de démolir l'œuvre « Agora » et de déménager l'œuvre « Mastodo » afin d'augmenter la visibilité à l'intérieur du parc. Cependant, la famille du sculpteur et le milieu artistique s'y opposent. De plus, la construction du CHUM complexifiera la situation dans ce secteur du centre-ville. À ce sujet, le CHUM a instauré un forum d'échange avec la communauté pour informer les citoyens sur l'avancement du projet ainsi que les impacts de celui-ci dans la qualité de vie des résidants, sur le sort des utilisateurs du parc (personnes marginalisées) et sur la circulation dans le secteur.

2.3. Dossier Viger : mise en contexte

En juillet 2010, la Ville de Montréal (arrondissement Ville-Marie) contacte l'EMU afin de solliciter ses services de résolution de conflits en raison des plaintes des résidants du quartier concernant des problèmes de cohabitation dans le parc Viger et ses alentours (situation qui se répète depuis plusieurs années, surtout à l'été, quand il y a une augmentation des personnes marginalisées qui s'y installent de façon saisonnière dans des « *summer camps* »).

Les réclamations sont liées au manque de salubrité des lieux (présence de matériels de consommation de drogue, de déchets, d'urine et d'excréments), à la consommation et au

trafic de drogue dans le parc et au sentiment d'insécurité que ressentent les résidants qui doivent y passer. Ainsi, les cercles de résolution de conflits du parc Viger sont créés en réponse à ces demandes.

Ce dossier présente un grand défi pour la nouvelle équipe de l'EMU puisque les problématiques de ce secteur sont complexes et les tensions entre divers organismes présents dans le quartier, ainsi que les difficultés de cohabitation entre les différents citoyens (résidants, personnes marginalisées, employées, commerçants, touristes, etc.) datent de plusieurs années. En outre, ces problématiques sont très politisées, ce qui complique le traitement du dossier, et en conséquence, représente un énorme défi pour une équipe qui vient de se former. Donc, ce premier dossier constitue un « baptême de feu » pour cette nouvelle équipe de médiation urbaine.

De plus, à cette complexité caractéristique du dossier s'ajoutait une chronologie d'événements⁴⁷ survenus dans le territoire du parc Viger qui ont entraîné encore plus de difficulté pour la démarche de l'EMU, mais aussi pour notre travail sur le terrain.

Lors de notre arrivée dans l'équipe, celle-ci avait déjà entamé une grande proportion des entrevues préparatoires (qui se sont déroulées entre les mois de juillet et décembre de 2010) avec divers acteurs. Le groupe préparait également la sélection des participants pour la formation du cercle. Un total de 64 personnes ont participé de près ou de loin au dossier Viger; sur ce nombre, 14 ont pris part aux cercles de résolution de conflits et une cinquantaine aux entrevues préparatoires⁴⁸.

Le dossier Viger a, au total, sept rencontres de résolution de conflits :

Cercle 1 : le 18 novembre 2010

Cercle 2 : le 27 janvier 2011

Cercle 3 : le 10 février 2011

⁴⁷ Par exemple, le chantier du nouveau CHUM, la mort de deux citoyens blessés de balle au cours d'une intervention policière dans le quartier et ultérieurement, les multiples manifestations de la grève étudiante contre la hausse des frais de scolarité.

⁴⁸ Une entrevue préparatoire a été réalisée auprès de 30 marginalisées simultanément, nous avons participé de cette entrevue.

Cercle 4 : le 3 mars 2011

Cercle 5 : le 9 juin 2011

Cercle 6 : le 23 juin 2011

Cercle 7 : le 23 août 2011

2.4. Objectifs de notre étude

Objectif général : Analyser les processus de résolution de conflits dans le cadre de la médiation urbaine à Montréal.

Objectifs spécifiques :

Analyser le fonctionnement et le déroulement du processus

1. Décrire le contexte événementiel du processus.
2. Décrire et analyser les différentes étapes du processus : analyser les démarches préparatoires aux cercles (sélection des participants, entrevues préparatoires, formulation du conflit déclencheur, préparation du cercle), examiner le déroulement des rencontres (interactions entre les participants, relances, encadrement des médiateurs, synthèses, délais, etc.), faire état de l'issue des cercles de résolution de conflits (plan de réponses et suivi).

Repérer les points de vue des participants impliqués dans les cercles de résolution

1. Connaître leurs motivations à prendre part à cette démarche (attentes, motivations à rester dans le processus, ou bien à le quitter).
2. Connaître leurs avis sur le ou les conflits.
3. Sonder leurs points de vue sur les solutions.
4. Explorer leurs appréciations sur les interactions avec les autres participants.
5. Connaître les points de vue des participants et des médiateurs concernant le processus.
6. Explorer leurs perceptions des effets du processus, ses points forts et ses limites.

Offrir des pistes de réflexion et élaborer des recommandations afin d'ajuster les pratiques de médiation à Montréal.

Approche méthodologique

Le présent rapport de stage s'inscrit dans une démarche d'orientation phénoménologique (A.Schutz) puisqu'il vise à étudier le processus de résolution de conflits à partir de la manière dont les acteurs interprètent le processus auquel ils ont participé. C'est-à-dire que nous cherchons à comprendre les significations que les participants ont du processus dont ils ont fait partie.

« L'analyse sociologique doit donc porter sur la signification vécue du monde, unité significative du monde vécu, précompréhension par les acteurs du monde où ils vivent. Il s'agit d'aller à la source du phénomène de la signification. » (Tellier, 2003 : 54)

Ainsi, notre approche est « orientée vers la découverte ». Nous adoptons une attitude « suffisamment ouverte pour laisser des significations imprévues se dégager » (Giorgi, 1997). Dès lors, nous traitons les données en tant que phénomènes; nous décrivons minutieusement les pratiques de médiation exécutées et l'expérience des acteurs, tout en mettant entre parenthèses nos connaissances antérieures⁴⁹ sur la médiation et en nous centrant sur les faits afin de rester plus proches de la réalité des participants des cercles de résolution de conflits. Cette position est connue comme « la réduction phénoménologique » (Giorgi, 1997; Tesch, 1990).

Méthodes qualitatives

Compte tenu des objectifs de recherche que nous venons de mentionner, nous choisissons la méthode qualitative, car notre étude se concentre sur les expériences des acteurs concernés par les cercles de résolution de conflits, sur leurs points de vue concernant la médiation, et sur la signification de cette dernière pour chaque participant. Nous nous intéressons à la subjectivité et aux perceptions individuelles du processus. Cette méthodologie constitue, à

⁴⁹ « In phenomenological terms this is called «bracketing». It means suspending as much as possible the researcher's meanings and interpretations and entering into the world of the unique individual who was interviewed. » (Hyener dans Tesch, 1990 : 92).

nos yeux, la plus appropriée. Concernant la méthode qualitative, Poupart et Lalonde mentionnent :

« ... une science qui envisage les réalités sociales sous l'angle des acteurs sociaux; une science qui refuse de se laisser enfermer dans une prétendue neutralité et qui se veut plus engagée par rapport aux préoccupations des acteurs; une science, enfin, qui tente de réduire l'écart pouvant exister entre les chercheurs et les acteurs concernés en les considérant non plus comme des objets d'étude, mais comme des sujets capables de transformer leur propre réalité » (Poupart et Lalonde 1997 : 83).

En outre, Marshall et Rossman (1989) identifient la pertinence d'utiliser les méthodes qualitatives quand « la recherche a pour but d'approfondir des processus ou des phénomènes complexes » ou bien lorsque « la recherche porte sur [...] des structures innovatrices » (Marshall et Rossman dans Deslauriers et Kérisit, 1997 : 88). Ces deux situations coïncident avec les caractéristiques de notre objet de recherche : la médiation sociale. À ce sujet comme nous l'avons mentionné au premier chapitre, Gautier-Etié et Lenoir (2004) soulignent le bien-fondé du recours aux méthodes qualitatives afin d'aller au-delà des apparences, puisque l'arrivée à une entente ne signifie pas nécessairement que les participants sont satisfaits de la démarche. Ainsi, notre recherche tentera de repérer la satisfaction des participants de cercles de résolution de conflits de l'EMU au-delà du résultat ou de l'issue de ceux-ci.

2.7. Instruments de collecte des données

Les objectifs de recherche mentionnés ci-dessus nous incitent à adopter deux outils de collecte de données : l'entretien et l'observation in situ.

2.7.1. Entretien à tendance non directive

Afin de repérer les points de vue des participants aux cercles de résolution, ce qui constitue notre deuxième objectif spécifique, nous réalisons des entrevues semi-directives, au cours desquelles les interviewés fonctionnent comme des informateurs clés (Poupart, 1997).

Nous choisissons pour notre collecte de données l'entretien à tendance non directive, parce qu'il favorise davantage l'auto-exploration des interviewés (Poupart, 1997). Ce type d'entretien nous paraît le plus approprié pour atteindre nos objectifs mentionnés ci-dessus, puisque nous ne visons pas à influencer les interviewés, ni à leur suggérer des éléments en fonction de nos attentes. Ce qui nous intéresse, c'est leur vision des cercles de résolution de conflits. Nous voulons obtenir leurs récits personnels en essayant de ne pas contaminer leurs discours.

L'entretien non directif nous donne aussi accès à diverses facettes des expériences des acteurs concernés et il enrichit la recherche. Ce type d'entretien offre une perspective plus proche de l'expérience de l'interviewé et facilite une exploration approfondie du milieu de vie de l'interlocuteur, de son environnement naturel et, par conséquent, il nous donne un meilleur portrait de son expérience. Il est un outil incontournable, et le plus efficace, quand il s'agit d'étudier en profondeur et de comprendre les perspectives des acteurs sociaux. En plus, il permet de déceler les situations de discrimination, les préjugés, l'exclusion et les déséquilibres de pouvoirs (Poupart, 1997). Ces derniers constituant un grand défi pour la médiation urbaine, processus où se confrontent généralement des personnes socialement inégales.

Nous effectuons des entretiens semi-directifs en vue de découvrir les perspectives des participants, que nous interviewons formellement une fois que les cercles de médiation sont finis pour avoir une perspective intégrale de la démarche. Les entrevues semi-directives ont une durée d'environ 1 h 30. Les supports utilisés sont l'enregistrement audio et la prise de notes.

2.7.1.2. Thèmes des entretiens avec les participants des cercles de résolution de l'EMU

Pour ce qui est des consignes de départ, nous avons élaboré une grille de questions en fonction de nos objectifs, laquelle est présentée ci-après :

1. Circonstances vous ayant amené à participer du cercle.

Les dimensions à explorer sur ce thème sont :

- la perception du conflit;
- les motivations, attentes et résistances envers le processus;
- la place et la position de l'acteur dans ce conflit.

2. Expérience dans les cercles.

Les dimensions à explorer sur l'expérience de la participation sont :

- les relations entre les participants : comment ont été les échanges entre les participants? Quelle est votre appréciation de la relation entre les différents acteurs au cours du processus?;
- la prise de parole des participants : trouvez-vous qu'il y a eu un équilibre dans le temps de parole? Selon vous, l'engagement des participants était-il équilibré?;
- les interventions des médiateurs (rencontres préparatoires, synthèses présentées, fréquence des rencontres, délais, etc.) : comment avez-vous trouvé les interventions des médiateurs? Que pensez-vous des rencontres préparatoires? Quelle est votre opinion sur les synthèses présentées? Que pensez-vous de la fréquence des rencontres, des délais, du suivi? Comment considérez-vous la représentation des différentes personnes participant aux cercles, adéquate ou insuffisante? D'autres acteurs auraient-ils dû se joindre au cercle?;
- le récit chronologique des cercles et les événements contextuels.

3. Compréhension du cercle et appréciation de la démarche.

Pour ce thème, les dimensions à explorer sont :

- l'opinion sur les réponses : quelle est votre appréciation des solutions proposées? L'engagement des participants concernant le plan de réponses était-il équilibré? (réponses adoptées et appliquées);
- l'appréciation de la démarche : quel est votre point de vue sur le processus? Quels sont les effets du processus? Quels sont les points forts/faibles de celui-ci?;
- les recommandations (suggestions pour améliorer la pratique) : répéteriez-vous l'expérience? Recommanderiez-vous le processus de médiation?

2.7.1.3. Choix des consignes

La prise de contact est la suivante : « Bonjour, je suis Vanesa Badino, la stagiaire qui faisait les observations des cercles de résolution de conflits du parc Viger. Dans le cadre de mon mémoire de maîtrise, je m'intéresse au déroulement de ce processus ainsi qu'au point de vue des participants sur ce type de médiation. Sachant que vous avez participé à une telle expérience, j'aimerais savoir si vous accepteriez d'en parler. Votre participation sera, bien entendu, confidentielle et anonyme, un nom fictif vous sera attribué, et elle se résumera à un entretien d'au moins 1 heure. Si vous êtes d'accord, l'entretien se tiendra à un endroit et à un moment de votre choix. Si vous n'avez pas d'objections, j'enregistrerai ce que vous dites; vos propos resteront confidentiels. Lors de notre rencontre, un exemplaire du formulaire de consentement vous sera remis; dans celui-ci, vous trouverez les objectifs de l'étude ainsi que les garanties d'anonymat et de confidentialité. »

2.7.1.4. Mode de recrutement des participants

En ce qui concerne le recrutement des interviewés, celui-ci est effectué principalement par téléphone, mais aussi par courriel lorsque le participant n'est pas joignable par téléphone. Pour les participants, notre statut de chercheure est connu puisqu'ils nous avaient

rencontrée au préalable, pendant nos observations des cercles et savaient que nous prendrions contact avec eux à la fin du processus.

2.7.1.5. Critères d'échantillonnage

Notre échantillon correspond, selon la définition de Pires (1997), à un échantillon par cas unique, de milieu, géographique ou institutionnel, lequel est composé par les divers participants de ce processus : des hommes et des femmes adultes qui habitent ou travaillent au centre-ville de Montréal et qui sont impliqués dans les cercles de résolutions de conflits du parc Viger. Alors, strictement parlant, il ne s'agit pas d'un échantillon puisque ceci correspond à la totalité de participants aux cercles de résolution de conflits, il est notre « univers de travail » (Pires, 1997). En effet, nous avons prévu interviewer tous les acteurs ayant participé aux cercles de médiation, c'est-à-dire, un total de 14 personnes.

Présentation des participants

Au début de notre démarche, nous avons visé à interviewer tous les participants des cercles de résolution, ceux-ci composés de représentants des divers organismes communautaires, du représentant d'une association de résidents, de deux policières, de deux représentants d'une institution municipale, d'une représentante d'une association de commerçants et de deux représentants de deux institutions de la santé.

L'échantillon théorique est donc composé de la façon suivante :

Acteurs :	Résidents	Commerçants	Policiers	Représentants institution municipale	Milieu communautaire	Autres	Total
Nombre :	1	1	2	2	5	3	14

Tout au long de notre démarche, nous savons que notre échantillon est susceptible d'être modifié. À ce sujet, Pires remarque :

« Tout d'abord, le propre de la recherche qualitative est d'être souple et de découvrir-construire ses objets au fur et à mesure que la recherche progresse. Par conséquent, l'échantillon peut parfois se modifier considérablement en cours de route... » (Pirès : 114).

Finalement, le nombre d'interviewés se voit réduit à la moitié pour plusieurs raisons. Une des causes connues est l'impossibilité de rejoindre certains acteurs qui ont changé de poste de travail (c'est le cas de la représentante d'une institution de la santé), ou bien de ville (c'est le cas du représentant des résidants). Le laps de temps qui s'est écoulé entre la fin des cercles (fin août 2011) et la réalisation des entrevues (février 2012) est une autre cause connue. Nous avons essayé de contacter les participants à plusieurs reprises, mais nos efforts ont été infructueux.

Le silence de certains acteurs est « parlant ». En fait, les participants qui n'ont pas été interviewés sont des acteurs des institutions étatiques : un représentant d'une institution municipale et deux représentantes d'un service de police. Le premier a été contacté à plusieurs reprises autant par courriel que par téléphone, mais il n'a jamais répondu. Le manque de réponse aurait pu être influé par le contexte que nous décrivons ci-après.

Du côté de l'institution policière, nous avons reçu une réponse à nos premiers contacts par téléphone et par courriel. Cependant, une des représentantes nous a déclaré que, pour participer à la recherche, elle avait besoin de l'autorisation de son supérieur, ce qui exigeait une description plus précise du projet. Nous lui avons envoyé cette description par courriel. Quelques jours plus tard, la représentante a repris contact afin de nous demander une version papier, alléguant qu'elle ne pouvait pas visualiser le document. Finalement, nous avons apporté une version papier au poste de quartier. Une quinzaine de jours plus tard, nous avons recontacté la policière, qui s'est excusée en disant que son supérieur était très occupé, qu'il n'avait pas trouvé le temps de lire le document et qu'elle nous recontacterait. Nous n'avons pas reçu de nouvelles depuis, mais nous avons décidé de ne pas insister, parce qu'il était évident qu'il existait des résistances, des pressions et un manque de temps aussi. Ce refus de participer peut s'expliquer de deux manières : la première raison est associée au contexte du parc Viger spécifiquement; il s'agit d'une intervention policière qui

a suscité beaucoup de controverses au sein des participants des cercles⁵⁰. Une deuxième cause du refus pourrait être liée à divers événements contextuels et synchroniques survenus au centre-ville et qui ont touché le poste de quartier, comme la mort de deux citoyens blessés par balles au cours d'une intervention policière dans le quartier. Cet événement a eu d'importantes répercussions médiatiques. Ultérieurement, il y a eu les multiples manifestations de la grève étudiante contre la hausse des frais de scolarité⁵¹. Ainsi, notre étude s'est inscrite dans un contexte très agité qui pourrait expliquer le silence des policiers. Il faut souligner aussi que ces acteurs étatiques ont été les participants le plus critiqués par la plupart des acteurs (surtout du milieu communautaire) autant pendant les cercles que lors de nos entretiens, ce qui expliquerait les réticences à participer à notre recherche⁵². En ce qui concerne les acteurs interviewés, la plupart se sont montrés très collaborateurs. Un total de sept personnes ont été interviewées⁵³, dont quatre hommes et trois femmes, la plupart Canadiens, sauf une d'origine péruvienne. Les âges oscillent entre 26 et 50 ans. La plupart possèdent une formation universitaire : quatre personnes ont un diplôme de premier cycle et deux autres détiennent un diplôme de deuxième cycle. Une seule personne possède un niveau de secondaire 5 et quelques formations ponctuelles. Sur sept personnes, quatre sont célibataires, deux personnes sont mariées et une personne a un conjoint de fait. Seulement une personne interviewée a des enfants. Tous les interviewés habitaient l'île de Montréal.

Ainsi, l'échantillon final se présentait comme suit :

⁵⁰ Le déplacement du parc des personnes sans logis fixe le 15 août 2011.

⁵¹ En plus de ces événements s'ajoute la construction du nouveau CHUM près du parc, la construction du nouveau quartier de spectacles, le réaménagement du secteur ouest du parc Viger.

⁵² Cette explication sera mentionnée aussi par une représentante d'une institution municipale pendant l'entrevue (voir 4.2.1. « déresponsabilisation »).

⁵³ Lors d'une des entrevues, deux participants ont été interviewés.

Acteurs :	Résidants	Commerçants	Policiers	Représentants institution municipale	Milieu communautaire	Autres	Total
Nombre :	0	1	0	1	5	0	7

Cette diminution de notre échantillon limite l'évaluation plus large du processus, ainsi que la généralisation théorique. Même si cette dernière semble difficile à faire dans les études de cas uniques, elle n'est pas impossible :

« ... les recherches de ce genre suscitent parfois un certain embarras face à l'idée de généralisation telle qu'on la comprend intuitivement... l'étude de cas représente à maints égards d'autres cas, et le chercheur ou le lecteur peuvent généraliser en ce sens qu'ils peuvent retenir dans un esprit critique une série de clés susceptibles de les aider à comprendre ce qui se passe ailleurs (généralisation analytique, plastique) » (Pires, 1997 : 151, 152).

2.7.2. Observation participante

Pour analyser le fonctionnement et le déroulement du processus, nous utilisons, en complément avec l'entretien semi-directif, un autre outil que la méthodologie qualitative nous offre : l'observation participante.

L'observation participante, aussi appelée « directe » ou « in situ », enrichit le matériel des entrevues et permet de les contextualiser, mais aussi de collecter plusieurs types de données sur le fonctionnement de l'organisation qui est étudiée, sur les différentes pratiques au sein de celle-ci, sur ce que les acteurs vivent et leur perception de ce vécu. L'observation donne « une compréhension plus profonde des réalités sociales » (Jaccoud et Mayer : 243). Il s'agit d'un outil incontournable quand on vise à étudier des pratiques, des activités habituelles ou des interactions.

Ainsi, pendant notre immersion sur le terrain, nous nous servons de l'observation participante afin d'analyser en profondeur le déroulement du processus de médiation. Pour expliquer ceci, Poupart formule :

« ... se mêler aux activités quotidiennes des acteurs à l'aide de l'observation participante constitue le meilleur moyen de percevoir les pratiques et les interactions, mais également de les interroger en cours d'action... »
(Poupart, 1997 : 175)

Un autre atout de l'observation in situ est de pouvoir repérer les comportements réels des individus, c'est-à-dire, qu'il existe parfois une inadéquation entre ce que les gens disent faire et ce qu'ils font réellement (Peretz, 2004). Pendant les entretiens, les interviewés peuvent donner des réponses qui contredisent leurs comportements et l'observation des comportements permet donc de pallier à cette limite de l'entretien.

2.7.2.1. Observations au sein des cercles de résolution de l'EMU

Notre immersion sur le terrain débute au mois d'octobre 2010. Notre arrivée dans l'EMU coïncide avec un remaniement intégral de celle-ci. La démarche a été complètement reformulée, autant au niveau pratique que théorique. De plus, l'équipe est en transition au niveau administratif : une institution municipale a décidé de transférer la gestion de l'équipe à un organisme de justice alternative. Ainsi, notre terrain d'étude présente un double défi. En effet, à la complexité qui caractérise la médiation urbaine, s'ajoute la métamorphose de l'EMU et l'adaptation mutuelle des différentes parties formant l'équipe et provenant de différents milieux (deux représentants de l'OJA, dont un est médiateur, une médiatrice de l'ancienne EMU et deux représentantes d'une équipe de recherche sur la médiation).

À ce moment-là, l'équipe reçoit deux demandes de service de la part de l'institution municipale : la première concerne le parc Viger et ses alentours et la deuxième touche les alentours du Parc Milton. Nous suivons ces deux dossiers de près et, dès leur début, nous faisons l'observation in situ de 15 rencontres de médiation organisées par l'EMU, appelées « cercles de résolution de conflits ».

Lors de ces rencontres, des participants identifient, par exemple dans le cas du parc Viger, diverses problématiques, mais aussi des solutions qui ne font pas toujours consensus. En collaboration avec une des médiatrices de ce dossier, nous faisons une classification des

problématiques. Nous distinguons sept problématiques de natures distinctes : propreté, ressources et services, sécurité et intervention policière, aménagement, relations entre les populations, santé et salubrité publique et politiques et règlements.

Pendant les premiers mois de ce projet novateur, les démarches fonctionnent en grande partie par « essai et erreur ». Un certain temps d'adaptation est nécessaire à l'équipe pour ajuster les pratiques et intégrer les différents membres provenant de milieux de travail variés. Pendant cette période, une médiatrice (qui a travaillé pour l'« ancienne EMU » depuis presque le début du projet) gère la plupart des interventions sur le terrain, elle se déplace au centre-ville munie d'un téléphone cellulaire et de son ordinateur portatif. Nous l'escortons dans cette démarche très dynamique, en collaborant étroitement avec elle, ce qui favorise une « vraie » immersion sur le terrain, « dans le feu de l'action », cela nous offre l'occasion de nous informer sur les problématiques de la zone ainsi que du phénomène de l'itinérance, et de connaître les particularités des organismes travaillant dans le secteur. Pendant notre stage, nous accompagnons l'EMU dans ses interventions sur le terrain, nous faisons des observations participantes du processus de médiation (des entrevues préparatoires, des rencontres de médiation et des suivis de celles-ci), puis nous rédigeons un rapport d'analyse après chaque phase. Ces analyses ont aidé les médiateurs tout au long de leur pratique.

Notre présence sur le terrain se prolonge, car les processus de résolution de conflits durent plus longtemps que prévu, pour diverses raisons (relâche pendant la période de Noël et la période estivale, disponibilité des acteurs, entre autres), ce qui bouscule l'échéancier stipulé pour la fin de notre stage et la réalisation des entrevues. Nous décidons de prolonger notre travail sur le terrain afin de pouvoir analyser le dossier au complet. De plus, les cercles de résolution de conflits ont des résultats assez variables, car des acteurs s'ajoutent en cours de route, ce qui nous a obligé à prolonger notre participation.

Ci-dessous la chronologie de notre parcours avec l'EMU :

2.7.2.2. Détail chronologique du déroulement de notre stage dans l'EMU

Octobre 2010

- Début de l’immersion sur le terrain;
- observations participantes des réunions d’équipe à l’OJA et au ROJAQ;
- observation participante des réunions informatives à la municipalité;
- observations participantes des rencontres préparatoires de l’EMU pour le cercle Viger;
- observation participante dans un commerce (un hôtel du centre-ville).

Novembre 2010

- Observation participante des réunions informatives dans une institution municipale;
- déménagement temporaire du local de l’EMU au ROJAQ vers l’OJA;
- observation participante des rencontres préparatoires pour le cercle Viger;
- observation participante du premier cercle Viger.

Décembre 2010

- Rédaction du rapport d’observation du premier cercle avec nos recommandations pour améliorer la prochaine rencontre;
- participation aux réunions d’équipe;
- observation participante d’une rencontre informative et préparatoire dans un organisme communautaire à laquelle ont participé environ 30 personnes marginalisées;
- Observation participante des réunions pour la préparation du cercle parc Milton
- Temps d’arrêt des activités de l’équipe pour les vacances de Noël.

Janvier 2011

- Observation participante d’une entrevue préparatoire dans une association de commerçants du Centre-Ville;
- observation participante d’une entrevue préparatoire dans un CLSC;
- observation participante du deuxième cercle Viger;
- rédaction du rapport d’observations du deuxième cercle avec nos recommandations pour améliorer la prochaine rencontre;
- observation participante du premier cercle Milton;
- rédaction du rapport d’observations du premier cercle Milton avec nos recommandations pour améliorer la prochaine rencontre;
- entrevues informelles avec la médiatrice;
- Participation à des réunions d’équipe.

Février 2011

- Observation participante d’une entrevue préparatoire dans un poste de quartier;
- observation participante des réunions pour la préparation du cercle parc Milton;
- observation participante du deuxième cercle Milton;
- rédaction du rapport d’observations du deuxième cercle avec nos recommandations pour améliorer la pratique;
- embauche d’une nouvelle médiatrice;
- observation participante des réunions pour la préparation du troisième cercle Viger;
- changement de comédiateur pour les cercles Viger;
- observation participante du troisième cercle Viger;
- rédaction du rapport d’observation du deuxième cercle avec nos recommandations pour améliorer la pratique;
- participation à des réunions d’équipe;
- entrevues informelles avec les médiateurs;
- observation participante d’une entrevue préparatoire dans un organisme communautaire;
- rédaction d’un rapport d’observations de l’entrevue préparatoire;
- participation à des activités de promotion de l’EMU.

Mars 2011

- Observation participante du troisième cercle Milton;
- rédaction du rapport d’observations du troisième cercle Milton avec nos recommandations pour améliorer la pratique;
- changement de comédiateur pour les cercles Milton;
- observation participante du quatrième cercle Milton;
- rédaction du rapport d’observation du quatrième cercle Milton;
- participation à des réunions d’équipe;
- quatrième cercle Viger.

Avril 2011

- Participation à des réunions d’équipe;
- observation participante du cinquième cercle Milton (sans comédiateur);
- rédaction du rapport d’observations du cinquième cercle Milton avec nos recommandations pour améliorer la pratique;

- participation à la préparation des entrevues avec les commerçants pour le dossier Milton;
- participation à des activités de promotion de l'EMU.

Mai 2011

- Participation à une série d'entrevues préparatoires avec les commerçants (7) pour le dossier Milton;
- rédaction des rapports d'observations (7) des entrevues préparatoires auprès de commerçants;
- observation participante du sixième cercle Milton (avec une nouvelle comédienne);
- rédaction du rapport d'observations du sixième cercle Milton avec nos recommandations pour améliorer la pratique;
- participation à des réunions d'équipe;
- observation participante d'une conférence sur l'itinérance dans le cadre du plan de réponses du dossier Milton;
- élaboration d'un résumé de la conférence;
- participation à une marche de reconnaissance exploratoire dans le secteur de Milton parc dans le cadre du plan de réponses du dossier Milton;
- élaboration d'un résumé de la marche exploratoire.

Juin 2011

- Observation participante d'une entrevue préparatoire avec une représentante d'une institution de la santé dans le cadre du dossier Viger;
- classification des problématiques et élaboration d'une synthèse pour les cercles Viger conjointement avec la médiatrice;
- observation participante du cinquième cercle Viger;
- rédaction du rapport d'observations du cinquième cercle Viger;
- observation participante à une entrevue préparatoire avec un membre de RAPSIM;
- participation à des réunions d'équipe;
- observation participante du Sixième cercle Viger;
- rédaction du rapport d'observations du sixième cercle Viger.

Juillet 2011

- Observation participante du septième cercle Milton;
- rédaction du rapport d'observations du septième cercle Milton avec nos recommandations pour améliorer la pratique;
- participation à aux réunions d'équipe;

- relâche des activités de l'équipe pour les vacances d'été.

Août 2011

- Observation participante du septième cercle Viger;
- clôture abrupte du cercle décidé par les participants en raison d'une intervention policière;
- analyse du dossier Viger.

Septembre 2011

- Participation aux réunions d'équipe;
- observation participante du huitième cercle Milton.

Octobre 2011

- Observation participante du neuvième cercle Milton;
- fin de notre stage.

Novembre 2011

- Rencontre d'évaluation de l'EMU;
- retour sur les observations et recommandations effectuées lors de notre stage.

2.7. Analyse des données

Comme stratégie de présentation de résultats, nous suivons la logique proposée lors de la présentation de nos sous-objectifs de recherche. Notre démarche se compose de deux volets : le premier est associé au processus, à l'analyse de son fonctionnement et de son déroulement, ce qui correspond à notre premier sous-objectif de recherche. Ayant utilisé l'observation participante comme outil de cueillette de données, nous présentons premièrement les données d'observation, suivies des réflexions suscitées par notre immersion sur le terrain. Ce volet aborde les différentes étapes du processus de médiation décrites antérieurement, du point de vue du chercheur. L'« objet analysé » (Deslauriers et Kérisit, 1997) est traité dans le troisième chapitre du présent rapport de stage.

Pendant le stage, notre procédure de traitement de données est la suivante : après nos observations, nous transcrivons intégralement le déroulement des rencontres (par ordinateur), puis nous établissons un bref rapport d'analyse que nous envoyons par courriel

à tous les membres de l'équipe EMU afin de valider nos résultats. Ces analyses sont utiles aux médiateurs et les aident à préparer la rencontre suivante ainsi qu'à perfectionner le processus pendant son déroulement.

Le deuxième volet est lié à « l'objet vécu » (Deslauriers et Kérisit, 1997), au point de vue des participants. Pour cette deuxième étape de la recherche, nous utilisons comme support technique l'enregistrement audio, mais aussi la prise de notes. Pour l'analyse, la façon de procéder est la suivante : après chaque entrevue, celle-ci est écoutée et transcrite intégralement, ensuite elle est codée en utilisant des catégories correspondant à nos objectifs. Il s'agit de catégories provisoires qui nous guident, tel « le concept opératoire » de Blumer (Deslauriers et Kérisit, 1997). Après ce classement, nous établissons un mémo d'analyse. Ensuite, chaque entrevue est analysée verticalement. Finalement, nous entamons une analyse horizontale, thématique et schématique de la totalité du matériel recueilli. Ce volet est étudié dans le quatrième chapitre de notre rapport de stage.

2.8. Règles déontologiques : éthique de notre recherche

Lors de notre démarche empirique, les participants de notre recherche donnent leur consentement sous forme verbale (pendant les cercles) et écrite (lors des entrevues). Pour cela, les interviewés remplissent un formulaire de consentement où figurent la description du projet de recherche, ses objectifs, les garanties d'anonymat, de confidentialité et l'autorisation d'enregistrer leur propos. De ce fait, les noms des participants qui figurent dans ce rapport sont fictifs afin d'assurer l'anonymat de ceux-ci. Les données recueillies lors de l'entrevue sont détruites une fois l'analyse achevée. Notre recherche ne comporte aucun risque pour les participants.

2.9. Points forts et limites de la méthode

Ce rapport de stage s'insère dans le cadre d'une « recherche-action » aussi connue sous le nom de « recherche collaborative ». Elle est considérée une démarche co-constructive entre le chercheur et les acteurs touchés par l'étude en question. Elle fonctionne comme un lien

entre le milieu de recherche et celui de la pratique, favorisant de cette manière, l'amalgame entre la théorie et la pratique dans la co-construction d'un savoir. (Desgagné, 1997)

Plus précisément, il s'agit du soutien du milieu pratique de la part du chercheur, qui, à travers ses activités de recherche, telles que la collecte et l'analyse de données, réalise une évaluation des pratiques en cours, améliorant celles-ci au fur et à mesure que la recherche avance. Ce cheminement exige une coopération constante. Pour le chercheur impliqué, le défi est de s'intégrer au groupe d'acteurs, tout en maintenant une certaine distance afin de rester indépendant et ainsi fonctionner comme conseiller (Mayer et Ouellet, 1991; Guba & Lincoln, 1989).

Pendant notre stage dans l'EMU, notre présence étendue sur le terrain nous donne la possibilité d'être un témoin privilégiée d'une méthode innovatrice de pratiquer la résolution de conflits instauré par cette équipe. Notre contact constant avec la méthode nous permet de contextualiser la collecte de données; d'avoir une connaissance approfondie des dossiers; de réaliser des entrevues informelles et spontanées des médiateurs; de nous imprégner du fonctionnement et des enjeux de la médiation urbaine; de contribuer, grâce à nos analyses et nos recommandations, à améliorer les pratiques au sein de l'équipe et à enrichir les réflexions que la pratique suscite. De cette façon, nous participons activement à la progression du projet.

En effet, nous collectons les données au fur et à mesure que les cercles se déroulent. Ainsi, notre étude correspond à une recherche-action; et, comme telle, notre défi est de maintenir le délicat équilibre entre le maintien d'une relation étroite et quotidienne avec l'EMU, tout en conservant une certaine distance, nécessaire pour l'analyse. Cependant, certains biais d'interprétation de la part du chercheur peuvent survenir. À ce sujet, Jaccoud mentionne :

« Il n'y a pas de distance adéquate. Observer, c'est jouer avec les contraires, l'extériorité et l'intériorité. Et ce jeu doit être improvisé et négocié sur place, tout comme il est étroitement dépendant de notre double identité : le statut de chercheur et d'humain. De cette double identité, il y en a toujours une qui prédomine à un moment donné (jamais la même). » (Jaccoud, 1992 :77, 78)

Dès lors, nous réalisons une démarche inductive qui privilégie la compréhension des acteurs sociaux en situation. Cette compréhension se voit favorisée, dans notre cas, par notre immersion prolongée sur le terrain.

Ainsi, notre étude porte sur un cas unique qui a été analysé en profondeur. De ce fait, même si notre méthodologie semble moins représentative, il n'en reste pas moins qu'elle gagne en profondeur dans l'étude du phénomène et dans la capacité de créer des nouvelles questions de recherche, pour « servir de voie d'accès à d'autres phénomènes ou à d'autres aspects de la réalité » (Pires, 1997 :140).

Par conséquent, même si tous les participants du cercle de médiation Viger n'ont pas pu être interviewés, ce qui constitue une limite, il n'en reste pas moins qu'ils ont tous été observés, ce qui atténue l'incidence de cette limite.

Notre démarche empirique nous permet de recueillir des détails d'une grande richesse. Elle nous a aussi permis d'établir un portrait approfondi du processus de médiation urbaine, ce qui nous autorise à réaliser des inférences analytiques en partenariat actif avec l'EMU. Ce processus présente des caractéristiques transférables à d'autres univers de travail sur la médiation, ou bien être utiles à d'autres chercheurs, et, dans ce sens, peuvent constituer une généralisation.

CHAPITRE 3. Déroulement des cercles de résolution des conflits

Dans ce chapitre, essentiellement descriptif, nous traitons du déroulement de chaque cercle et les échanges entre les participants, plus précisément les problématiques et les pistes de solutions que ceux-ci ont identifiées. Ensuite, nous présentons les interventions des médiateurs suivies d'un bref commentaire d'analyse pour chacune des rencontres. Finalement, nous présentons une conclusion du chapitre.

Rappelons que le dossier Viger comprend au total sept rencontres de résolution de conflits qui se sont déroulées entre novembre 2010 et août 2011.

3.1. Cercle 1

3.1.1. Déroulement

Le premier cercle a lieu le jeudi 18 novembre 2010 au Centre Jean-Claude-Malépart; il dure 2 h 45. Sur un total de sept invités, seulement une personne est absente (la représentante d'une association de commerçants). Ce premier cercle est donc composé d'un représentant d'une institution municipale, d'un résidant du quartier, d'une agente de police⁵⁴ et de trois représentants de différents organismes communautaires œuvrant dans le quartier.

Deux médiateurs⁵⁵ mènent la rencontre, qui a été aussi suivie par deux observatrices.

Le cercle débute de la manière suivante : les médiateurs présentent la nouvelle démarche de l'EMU en expliquant aux participants les règles à respecter pour le bon déroulement du processus (ils mentionnent l'écoute, le respect mutuel et la confidentialité, entre autres)

⁵⁴ Comme il y a eu deux policières qui ont fait partie des cercles de résolution, nous appellerons la première policière participant aux cercles « policière A », et sa collègue qui l'a remplacée par la suite, « policière B ».

⁵⁵ Comme l'équipe de médiateurs a changé au cours des rencontres, nous appellerons la médiatrice provenant de l'ancien EMU, « médiatrice A »; le médiateur de l'OJA, « médiateur B »; et la médiatrice qui appartient au groupe de recherche sur la médiation, « médiatrice C ».

ainsi que le but de la démarche (ils le décrivent ainsi : « il s'agit de s'exprimer sur la situation et ses conséquences et d'arriver à un plan de réponses »). Ensuite, un tour de table, proposé par le représentant d'une institution municipale, permet de présenter les participants et les observatrices. Après les présentations, les participants commencent spontanément à exposer les situations problématiques.

Les médiateurs conviennent que ce premier cercle vise à ce que les participants abordent les problématiques avant d'ébaucher des pistes de solutions⁵⁶.

3.1.2. Échanges

Dans cette section, nous décrivons les interactions entre les participants. Nous abordons, dans un premier temps, leurs propos en ce qui concerne les problématiques. À ce sujet, nous distinguons celles qui étaient convergentes de celles plutôt divergentes. Ensuite, nous traiterons les pistes de solutions proposées, autant consensuelles que non consensuelles.

Dans ce cercle, les interactions entre les acteurs sont très cordiales; l'ambiance est détendue : les participants discutent entre eux et rient. La rencontre se déroule dans un climat de respect et de convivialité. Pourtant, à certains moments, les participants parlent tous en même temps et, parfois, ils interrompent les médiateurs ce qui rend difficile la compréhension des propos.

Une situation qui suscite une controverse dans le groupe est la présentation de photos du Square par l'agente de police (illustrant les problèmes de salubrité de l'endroit). Cette présentation occupe une grande partie de la rencontre, et l'insistance de la policière sur l'exposition des photos cause un certain malaise chez quelques membres du groupe. Par exemple, le résidant déclare : « On a poussé sur les photos, mais ce n'est qu'une partie du problème. » Justement, pour ce qui est des points de vue des participants sur les problématiques du Square, ceux-ci identifient de façon unanime les problèmes de salubrité,

⁵⁶ À ce sujet, le médiatrice A avait commenté, lors d'une réunion d'équipe : « *faire attention pour ne pas tomber tout de suite dans le plan de réponses* ».

la décrépitude du parc et le sentiment d'insécurité que le lieu éveille⁵⁷ : « On ne passe plus par le parc Viger, on ne se sent plus en sécurité » (le résidant).

Certains participants font allusion au déplacement des personnes marginalisées (par exemple, le représentant d'une ONG (2) et le coordonnateur d'un organisme communautaire) ainsi qu'aux communications défailtantes entre les organismes et les institutions travaillant dans le secteur (souligné par le coordonnateur d'un organisme communautaire, un travailleur de rue et l'agente de police).

Les problématiques présentées ci-dessus sont mentionnées par le représentant d'une institution municipale, celui des résidants et le coordonnateur d'un organisme communautaire à travers la même expression : « tourner en rond, cercle vicieux ».

D'autres problématiques ont été évoquées sans qu'il y ait nécessairement consensus : le manque de formation en santé mentale des travailleurs de rue⁵⁸; l'inefficacité de l'approche par réduction de méfaits (mentionné par un travailleur de rue et par l'agente de police); les règles jugées trop strictes des refuges pour les personnes intoxiquées (décrit par le représentant d'une ONG); l'intolérance envers les personnes marginalisées (signalée par deux autres représentants des différentes ONG); la criminalité et le trafic de stupéfiants dans le Square (mentionné par la policière) et la peur des itinérants qui fréquentent le parc de se faire agresser (nommé par le représentant d'une ONG 2).

Une autre problématique non consensuelle est indiquée par le représentant des résidants : il existerait une « impossibilité d'accéder librement au parc, pour tous les citoyens ». Cet acteur trouve que cette situation crée un déséquilibre quant au « droit d'accès au parc » : selon lui, les personnes marginalisées auraient plus de liberté pour accéder au parc que les résidants et les touristes à cause du sentiment d'insécurité que ces derniers ressentent : « La liberté individuelle versus la liberté collective... avec les itinérants, on a fait plus du côté

⁵⁷ Le représentant d'une institution municipale, celui des résidants et le coordonnateur d'un organisme communautaire parlent d'un sentiment d'insécurité, tandis que, pour la policière, il s'agit plutôt d'une zone non sécuritaire. Cette distinction est aussi soulignée lors des cercles subséquents.

⁵⁸ Nommé par un travailleur de rue : « Problèmes de santé mentale il y a de plus en plus. Les intervenants dans le milieu ne sont même pas formés pour ça ».

des droits collectifs; et les touristes et les résidants ont leur liberté attaquée... Il faut trouver un juste milieu... Une collectivité ne peut pas se servir d'un parc. »

En ce qui concerne les points de vue des participants au sujet des pistes de solution, ceux-ci proposent, entre autres : d'augmenter le nombre de travailleurs de rue (suggéré par le représentant d'une institution municipale et par le représentant d'une ONG 2); d'animer et réaménager le parc (proposé par le représentant municipal, par l'agente de police et par un travailleur de rue); d'améliorer la coordination entre les organismes communautaires et les autres institutions en utilisant une grille-horaire (suggéré par le coordonnateur d'un organisme communautaire et l'agente de police); d'installer un site d'injections supervisées (proposé par le représentant d'une ONG 2 et par un représentant d'un organisme communautaire), d'ouvrir des refuges avec des règlements plus souples (mentionné par le représentant d'une ONG 2); de faire collaborer les itinérants au nettoyage du parc en échange d'un déjeuner (suggestion d'un représentant d'une ONG 2) ou d'un travail, un bénévolat (proposé par le représentant d'une ONG 3); d'accepter les chiens à Viger (mentionné par le représentant d'une ONG 2) et de recycler les bâtiments en désuétude (par exemple, les églises) pour loger les itinérants (suggéré par le représentant d'une ONG 3).

3.1.3. Interventions des médiateurs

Dans ce premier cercle, la représentativité des participants est très appropriée; les médiateurs effectuent des relances et des clarifications pertinentes. Par exemple, la médiatrice A interpelle les participants : « Y a-t-il un moyen de cohabiter et de combattre le sentiment d'insécurité? Est-ce qu'il y a un moyen de cohabiter avec la clientèle (les itinérants)? »

Lors de cette rencontre, les médiateurs privilégient une approche humaniste⁵⁹ afin que les participants passent suffisamment de temps à échanger sur les situations sources de conflits dans le parc en question. Les médiateurs laissent les participants discuter, presque sans

⁵⁹ Rappelons que dans cette approche le médiateur laisse une certaine latitude aux participants pour gérer le processus, il les écoute en se centrant sur le moment présent (Faget, 2010).

intervenir; ils reformulent des propos et font des relances afin de favoriser les échanges à l'occasion : « Je clarifie, pour être sûr, que tout le monde comprend. » (médiatrice A)
« ... avant de continuer, ramassons les solutions les plus réalisables » (médiateur B).

3.1.4. Commentaires d'analyse

Il semble que, par moments, les médiateurs ont un peu de difficulté à encadrer la rencontre. Par exemple, parfois, les participants s'interrompent ou parlent tous en même temps, ce qui nécessite une intervention ponctuelle des médiateurs. Leur intervention aurait été nécessaire lorsque la policière a exposé les photos du parc à plusieurs reprises, interrompant ainsi le déroulement de la séance. Sur ce point, le résidant commente :

« On a poussé sur les photos, mais ce n'est qu'une partie du problème... on pourrait tourner en rond; ça n'avance pas (les échanges); ça ne bouge pas. Pour la prochaine rencontre, il faudrait se concentrer sur certains points pour arriver à un plan d'action. »

Le représentant d'une ONG 2 est du même avis : « On est en répétition tout le temps; il faut donner des solutions ». Ils demandent, indirectement, plus de participation des médiateurs, témoignant ainsi un certain « laisser-aller » de la part de ceux-ci.

Les médiateurs semblent avoir compris le message lors de la première réunion d'équipe, et dans l'auto-évaluation⁶⁰ de leur animation, ils soulignent qu'il serait intéressant qu'ils interviennent davantage⁶¹ pour approfondir les échanges.

Malgré ce « laisser-aller » et cette impression de répétition, le bilan de la rencontre reste positif.⁶²

⁶⁰ « Viger, on l'a laissé aller [...] on aurait pu aller chercher plus loin après les photos. » (médiatrice A).

⁶¹ Pendant la réunion d'équipe mentionnée ci-dessus, la médiatrice C a recommandé aux autres médiateurs « d'encourager à parler des conflits [...] d'aller chercher plus d'intervention en cours de route ». Cette médiatrice propose d'utiliser davantage l'approche narrative où le médiateur est plutôt interventionniste.

⁶² Le non verbal des participants indique qu'ils apprécient la rencontre; une fois celle-ci terminée, ils continuent à en parler de manière enthousiaste et leur motivation est perceptible. Ainsi, la policière exprime : « Il faut faire une concertation, se communiquer entre les organismes. » Dans le même ordre d'idées, le représentant d'une ONG 2 mentionne : « mon rêve serait qu'on fasse un projet tous ensemble pour montrer qu'il y a de monde qui s'implique, qui est solidaire ».

3.2. Cercle 2

3.2.1. Déroulement

Après un temps d'arrêt, dû à la période des fêtes, le deuxième cercle a lieu le 27 janvier 2011 au Centre St.-Pierre. Il dure 2 h 40. Une dizaine d'acteurs y participent : l'agente de police (policière A); le résidant; le représentant d'une ONG 2; un représentant d'une institution municipale; deux représentants de différents organismes communautaires du quartier et quatre nouveaux acteurs, dont deux représentants de différentes institutions étatiques, une représentante d'une association de commerçants et un représentant d'un autre organisme communautaire.

Le cercle débute par la présentation des médiateurs, des observateurs et des participants. Les objectifs et les règles de base du processus sont énoncés par les médiateurs. À partir de ce deuxième cercle, et en réponse à la suggestion de certains participants lors du cercle précédent, les médiateurs réalisent un compte rendu (synthèse) de chaque rencontre, qui est distribué au début du cercle suivant, ou bien avant celui-ci, par courriel. Ensuite, ces derniers lisent et distribuent une synthèse de la première rencontre qui suscite la désapprobation de l'agente de police⁶³; elle exprime : « C'est assez limité comme synthèse, c'est trop résumé ». (Elle réagit ainsi parce qu'elle est en désaccord sur un point de la synthèse qui mentionne la police). Le reste des participants n'accordent pas beaucoup d'importance à la remarque de la policière. Le représentant des résidants mentionne qu'ils pourraient corriger la synthèse et y ajouter des éléments au cours de la rencontre.

3.2.2. Échanges

Quant aux interactions, c'est lors de ce deuxième cercle que les conflits entre certains acteurs commencent à se révéler : des tiraillements entre le représentant d'une institution de la santé et celui d'une institution municipale émergent; le premier accuse le deuxième de

⁶³ Cet acteur manifeste un non verbal qui laisse entrevoir une certaine tension.

manque d'implication de la part de son institution en ce qui concerne la problématique du Parc⁶⁴ :

« Ce n'est pas une responsabilité de X (institution de la santé) sinon de la municipalité [...] la participation de Y (institution municipale), ça passe par la participation d'un décideur; ils ne viennent jamais. Nous pouvons faire des solutions à court terme, mais il nous manque un bras : Y. »

Pour sa part, le participant de l'institution municipale déclare : « je voulais raconter que, au niveau de l'arrondissement, on ne peut pas intervenir ... Il faut une personne avec un pouvoir décisionnel »⁶⁵.

Parallèlement, des antagonismes entre la policière et le représentant de l'institution de la santé sont perceptibles. La première expose les photos du Square, encore une fois⁶⁶, et s'adresse au représentant de l'institution de la santé de façon colérique : « Ce que j'ai vu au Carré Viger, c'est de la santé publique impliquée. ». Cette participante abandonnera le processus après cette deuxième rencontre.

À son tour, le représentant de l'institution de la santé réplique : « On n'a pas photographié tout le reste; c'est un problème d'entretien municipal flagrant; si on veut intervenir sur ce type de photo, montrez les photos à monsieur... (le représentant d'une institution municipale) ». Face à ce commentaire, ce dernier réagit de manière non verbale (il tourne des feuilles, joue avec son crayon, soupire); il semble nerveux et visiblement mal à l'aise. Un peu plus tard, cet acteur faillit abandonner le processus; il ferme son cahier et dit : « je sacre mon camp [...] c'est un dialogue de sourds ». Finalement, vers la fin du cercle, il devient plus calme et participatif.

⁶⁴ Mais il n'est pas le seul: deux représentantes de différents organismes communautaires sont d'accord avec lui, les frictions les plus visibles sont observées entre l'acteur d'une institution de la santé et celui d'une institution municipale. Ce manque d'implication sera commenté aussi par plusieurs acteurs lors des entretiens.

⁶⁵ Sur cet aspect, nous mentionnerons au chapitre suivant qu'un travailleur d'un organisme communautaire est du même avis : « il est nécessaire convoquer des acteurs avec un certain pouvoir décisionnel ».

⁶⁶ Elle déclare au reste du groupe : « ...les photos le démontrent, mais vous ne les regardez pas ».

Des relations conflictuelles entre un représentant d'un organisme communautaire, la policière et l'acteur de l'institution de la santé sont aussi observables⁶⁷.

Les participants s'entendent pour définir les problèmes du parc comme étant les suivants : les problèmes de salubrité et la décrépitude du lieu⁶⁸, en particulier l'insuffisance de poubelles et de bacs à seringues (ce point est soulevé par un travailleur de rue et par le représentant d'une institution de la santé); la mauvaise distribution du matériel d'injection et le gaspillage de seringues (signalé par le représentant d'une institution municipale, par un travailleur de rue et par le représentant d'une ONG 2); le manque d'implication municipale dans les comités du quartier sur la problématique (cité par le travailleur de rue, par le représentant d'une institution de la santé et par un intervenant d'un organisme communautaire); ainsi que la réticence de la population itinérante à utiliser les ressources disponibles (signalé par un travailleur de rue et par le représentant d'une institution de la santé).

Les opinions divergent également : selon la policière, la situation dans le parc a empiré, tandis que pour d'autres acteurs (deux représentants de différents organismes communautaires) elle s'est améliorée.

En matière de pistes de solutions, la plupart des propositions concordent : les acteurs proposent d'accroître la présence d'intervenants sur place (proposé par le résidant, par le représentant d'une institution municipale et par le représentant d'une institution de la santé), d'installer des toilettes publiques (suggéré par un travailleur de rue, par le représentant d'une institution de la santé et par le représentant d'une ONG 2) et d'améliorer la coordination des interventions entre organismes et institutions (mentionné par le

⁶⁷ Les tiraillements avec les représentants de ces institutions s'explicitent pendant notre entrevue avec un de ces acteurs. Nous y reviendrons au chapitre suivant.

⁶⁸ En relation à ceci, un représentant d'un organisme communautaire décrit la situation du parc comme : « un lieu qui demande une grande capacité d'adaptation... Zones de tolérance, Viger est dans une non-zone ». Un autre participant, le résidant, reprend les termes du premier cercle en décrivant la situation au parc : « C'est un parc décrépît; tant qu'il n'y aura pas une volonté politique, ça restera un cercle vicieux. C'est un choix politique. Parc laissé à l'abandon, devient insalubre par l'abandon ».

coordonnateur d'un organisme communautaire et par le représentant d'une institution municipale).

Certains acteurs suggèrent d'autres réponses non consensuelles, par exemple, de donner des responsabilités aux itinérants (suggérée par un travailleur de rue), ou bien de faire connaître leurs besoins⁶⁹ (proposé par le représentant des résidents). Tandis que pour le résident et pour un représentant d'un organisme communautaire, l'aménagement du parc constituerait une solution; pour un autre représentant d'une ONG, l'aménagement ne changerait pas la situation.

3.2.3. Interventions des médiateurs

Lors de cette rencontre, les médiateurs structurent davantage l'animation de la séance⁷⁰ (présentation des médiateurs et des observateurs, règles de base, objectifs de la rencontre, rôle du médiateur, distribution et lecture d'une synthèse de la rencontre précédente).

Ils rapportent les paroles des acteurs qui ne participent pas directement au cercle, mais qui sont interpellés par la problématique du parc (par exemple, les employés d'un service municipal).

Finalement, les médiateurs consacrent les dernières 15 minutes du cercle à boucler la séance : ils en effectuent un résumé des échanges, proposent de commencer à traiter les pistes de solutions et différencient le processus de médiation d'autres instances de concertation.

⁶⁹ Le résident mentionne: « Publiciser, faire connaître les besoins des itinérants, des personnes âgées; apprendre à se connaître entre eux; que les gens se connaissent pour s'accepter un peu plus [...] c'est utopique de faire ça ? ». Cette suggestion de faire connaître les besoins des itinérants est aussi envisagée pendant une réunion d'équipe de l'EMU.

⁷⁰ La préparation du cercle a été abordée dans deux réunions d'équipe, le 6 décembre 2010 et le 11 janvier 2011, où les membres de l'EMU réalisent des activités de « débriefing ». Ils échangent sur comment structurer les synthèses, sur les approches à privilégier (directive ou non directive), sur le maintien de la communication au sein de l'équipe, et sur la régularité des rencontres de celle-ci.

3.2.4. Commentaires d'analyse

Pour ce qui est de l'animation de la rencontre, les médiateurs effectuent des reformulations appropriées. Nous considérons cependant qu'ils n'interviennent pas assez lorsque les frictions entre les participants se manifestent. Il serait souhaitable d'initier plus de relances pour que les acteurs s'expriment davantage. Par exemple, lorsque l'acteur d'une institution municipale commence à être mal à l'aise et que son langage non verbal le manifeste, il serait intéressant de l'encourager à exprimer cet inconfort⁷¹, ce qui favoriserait la communication entre les participants et, en conséquence, la déconstruction du conflit.

Les comportements de certains acteurs valident la nécessité que les médiateurs adoptent une approche plus interventionniste et proactive⁷². Par exemple, les interventions de la policière dénotent un a priori négatif envers la démarche⁷³. Ainsi, il serait approprié que les médiateurs se penchent davantage sur cette attitude négative et sur les attentes de cette personne par rapport à la médiation, et qu'ils essayent d'encadrer la présentation des photos.

L'approche narrative serait aussi utile pour les situations qui exigent la déconstruction de certaines croyances. Par exemple, lorsque les acteurs comparent implicitement⁷⁴ le cercle de résolution de conflits avec les tables de concertation. Dans cette comparaison, les cercles de résolution de conflits perdent leur spécificité et leur potentiel reste réduit. Il faudrait que les médiateurs expliquent aux participants la différence entre la médiation et la table de

⁷¹ Par exemple : « X..., qu'en pensez-vous ? ».

⁷² Lors de la réunion d'équipe effectuée avant le deuxième cercle, les membres du groupe de recherche prônent une plus grande directivité de la part des médiateurs; ils recommandent que ceux-ci abordent des conflits entre certains acteurs qui ne se sont pas manifestés pendant le premier cercle : « Ce sont des conflits de longue date, il y a une peur de ce qui va en sortir [...] il faut être proactifs, il faut être au courant des dynamiques [...] il faut les (les participants) faire bouger dans leurs perceptions du conflit ». Certains médiateurs, lors de cette deuxième rencontre, avaient encore des réticences par rapport à cette approche plutôt narrative.

⁷³ Le commentaire à propos de la synthèse présentée par les médiateurs décrits antérieurement, constitue une illustration de ceci.

⁷⁴ Par exemple, le représentant d'un organisme communautaire précise « Il y a eu une diminution de seringues à la traîne grâce à la concertation. On n'a pas besoin de créer de nouvelles instances ».

concertation, comme l'équipe l'avait abordée lors d'une réunion mentionnée précédemment⁷⁵.

Pourtant, même si une telle approche n'est pas privilégiée lors de ce cercle, chez certains acteurs, la rencontre provoque un des effets recherchés par la méthode narrative : la déconstruction des histoires derrière les tensions. C'est le cas notamment de la démarche réalisée par le représentant des résidants, qui a déjà modifié son point de vue depuis le premier cercle. Dans ce cercle, il dit : « Il faut sortir des idées préconçues, c'est une utopie? ». Sa proposition, mentionnée précédemment, d'accompagner les travailleurs de rue pour mieux connaître leur réalité constitue un exemple d'ouverture face à l'autre. Ainsi, les points de vue de certains acteurs évoluent de manière constructive.

Une autre situation qui exige l'éclaircissement des médiateurs est le double statut d'un participant, celui qui autrefois habitait le parc. Cet acteur semble représenter deux milieux différents. Comme il est un pair aidant dans un organisme communautaire du quartier, pendant la même rencontre, il parle en tant que représentant de cet organisme, mais aussi au nom des itinérants qui fréquentent le parc⁷⁶. En effet, nous constatons que le jeune a de la difficulté à « enlever son chapeau » de représentant de cet organisme communautaire : dans deux ou trois interventions lors de ce deuxième cercle, il mentionne les programmes mis en place par l'organisme en question. Ainsi, pour cette deuxième rencontre, l'organisme possède deux porte-paroles.

Du côté des acteurs, les tensions sont perceptibles, notamment en raison de la déresponsabilisation de plusieurs participants, qui, au lieu de chercher une solution au problème, l'attribuent à quelqu'un d'autre. Par exemple, le représentant d'une institution de

⁷⁵ Lors de cette réunion, qui se déroule trois jours avant le deuxième cercle Viger, les membres de l'équipe identifient les différences entre une table de concertation et la médiation urbaine : cette dernière aborde le conflit; la rencontre est animée par un médiateur impartial; dans ce processus, un suivi des démarches est réalisé par le médiateur; la médiation est un processus d'une plus longue durée, entre autres.

⁷⁶ Cette situation est constatée par l'EMU après le premier cercle. Alors, l'équipe en discute avec le participant lors du suivi du premier cercle et, pour le deuxième cercle, invite un intervenant de l'organisme communautaire en question pour qu'il le représente.

la santé rejette la responsabilité à l'institution municipale; celle-ci transfère la responsabilité à un niveau supérieur; en même temps, la policière attribue la responsabilité à l'institution de la santé; et ainsi de suite⁷⁷.

Le suivi de cette deuxième rencontre suscite des questionnements intéressants sur la pratique. Par exemple, un travailleur d'un organisme communautaire commente qu'il ne peut pas exprimer librement ce qu'il pense pendant le cercle, puisque le principal bailleur de fonds de son organisme est présent autour de la table. En d'autres termes, l'acteur confie à la médiatrice, lors de l'entretien de suivi, qu'il ne peut pas affirmer publiquement qu'il est en désaccord avec cette instance. Les médiateurs conviennent que les acteurs pourraient parler de ce type de tensions avec eux en entrevue individuelle, et, par la suite, lors des cercles, ils rapporteraient les propos de ces acteurs de façon confidentielle.

Ces rencontres de suivi sont aussi avantageuses au niveau de la théorie. Elles aident à confirmer à l'équipe la pertinence d'utiliser l'approche narrative. Par exemple, dans les rencontres individuelles de suivi, certains acteurs décrivent le deuxième cercle comme long et lent; quatre d'entre eux préféreraient avancer plus vite, pour commencer ainsi à aborder les solutions. Cette sensation de lenteur pourrait constituer une conséquence de l'intervention discrète des médiateurs. Peut-être avec une approche plus interventionniste, en faisant la distinction avec les comités de quartier, les acteurs auraient une perception différente de ce cercle, car ils seraient informés de la nature distincte de ce type de processus qui exige souvent plus de temps. Précisément, en relation au rythme du processus, Jaccoud, Admo et Rossi (2009 : 128) expliquent :

« les démarches de résolution des conflits en médiation sociale sont souvent plus lourdes que dans d'autres types de médiation (médiation pénale par exemple) ».

⁷⁷ Pendant les entrevues de suivi (généralement par téléphone), trois participants constatent aussi ces observations : c'est le cas d'un coordonnateur d'un organisme communautaire « les discussions tournaient en rond et tout le monde attribuait la responsabilité à quelqu'un d'autre »; de la représentante de l'association des commerçants : « ils rejetaient la faute sur une autre personne » et d'un travailleur de rue.

3.3. Cercle 3

3.3.1. Déroulement

Pour la troisième séance de médiation, plusieurs changements se produisent; nous exposons d'abord ces changements pour ensuite aborder le déroulement du cercle.

La troisième rencontre du dossier Viger se déroule le jeudi 10 février 2011. Des modifications sont survenues, autant du côté des participants que du côté des médiateurs. Dans le groupe des premiers, il y a quelques remplacements : la policière A, ayant décidé d'abandonner le processus, est remplacée par une collègue, que nous appellerons la policière B, et le représentant d'une équipe municipale est remplacé par sa supérieure. Le représentant d'une institution du milieu de la santé décide de quitter le processus sans donner les raisons de sa décision.

Parallèlement, du côté des médiateurs, il y a aussi certains remplacements : le médiateur B est remplacé par la médiatrice C⁷⁸. De plus, une nouvelle médiatrice s'incorpore à l'équipe; au début, elle observe les cercles afin de se familiariser avec la démarche; nous appellerons cette employée médiatrice D⁷⁹. Une deuxième observatrice participe à la rencontre; il s'agit d'une médiatrice d'origine française, venue pour connaître le fonctionnement de la médiation urbaine au Québec.

Lors de ce cercle, il y a aussi quelques absents : le résidant et le coordinateur d'un organisme communautaire, qui ont, tous les deux, des conflits d'horaire.

La rencontre commence avec l'énoncé de l'objectif du processus par la médiatrice A : « élaborer un plan de réponses aux problématiques du square Viger ». Ensuite, elle explique les sous objectifs de ce plan de réponses : « identifier les réponses, les responsables, identifier un échéancier ». La médiatrice mentionne que le rôle des médiateurs consiste à assurer le suivi de la démarche.

⁷⁸ Le médiateur « B » provient de l'OJA, et la médiatrice « C » du groupe de recherche.

⁷⁹ Cette médiatrice co-anime surtout les dossiers qui sont confiés à l'EMU après les dossiers Viger et Milton.

La médiatrice C souligne les règles de base à respecter. Puis, les synthèses sont distribuées et les échanges commencent.

3.3.2. Échanges

Pour ce qui est des interactions entre les acteurs, les différences entre les représentants des organismes communautaires et ceux des services de police commencent à se définir pendant cette troisième rencontre. Par exemple, la policière se questionne sur le rôle qu'ont les itinérants et les organismes communautaires dans les préjugés envers la police. Elle pense qu'il faudrait que les organismes se renseignent davantage pour « ne pas prendre pour argent comptant ce que les itinérants disent... ». Et, en réponse à un intervenant d'un organisme communautaire, elle mentionne : « Je veux absolument croire ce que tu me dis; on est là pour se dire la vérité; nous, dans nos bureaux, nous ressentons l'animosité⁸⁰ ». De leur côté, les organismes communautaires dénoncent les préjugés et l'incompréhension des services de police envers la population itinérante.

Précisément, ces différences de perceptions⁸¹ sont abordées par les parties et identifiées comme étant une situation problématique dans le groupe. En d'autres termes, la diversité de perceptions provoque des frictions entre les acteurs reliés au Square Viger, ce qui constitue une source de conflit et de malaise entre eux. Pour illustrer ceci, nous exposerons un extrait des échanges :

Policière B : *La perception policière est en train de changer. On ouvre notre esprit. Donc, les itinérants doivent aussi changer leur perception.*

Représentant d'un organisme communautaire : *Pourquoi crois-tu qu'on t'appelle pour savoir ce qui se passe? C'est aussi pour avoir une deuxième version (à part celle des itinérants).*

Policière B : *C'est normal de se poser des questions avant d'embarquer dans des accusations[...] la seule chose que je demande c'est de se questionner avant d'accuser.*

Médiatrice C : *Auriez-vous quelque chose de précis pour améliorer la communication?*

Policière B : *Améliorer la communication, c'est pas tout le monde qui pense ça.*

⁸⁰ En allusion à l'antipathie de certains organismes communautaires envers les services de police.

⁸¹ Par exemple, les perceptions des policiers envers les itinérants, et vice-versa; les perceptions des organismes communautaires envers la police, et vice-versa; les perceptions des résidents envers les itinérants.

Médiatrice C : (en se dirigeant au représentant communautaire) : *Comment vous réagissez à ça?*

Représentant d'un organisme communautaire : *Pour nous, quand on t'appelle c'est pour avoir les faits.*

Policrière B : *Je veux absolument croire ce que tu me dis; on est là pour se dire la vérité; nous, dans nos bureau nous ressentons l'animosité; mais, quand même, l'animosité a diminué depuis X (équipe policière spécialisée en itinérance).*

Travailleur de rue : *Avant les policiers n'avaient pas ce profil communautaire.*

Représentant d'un organisme communautaire : *C'est normal une certaine animosité car il y a un rapport de force.*

Policrière B : *Moi, j'ai l'impression qu'on met tous les policiers dans le même panier; ça me tape sur les nerfs; mon équipe n'est pas comme ça; ça me dérange; on n'est pas tous comme ça ».*

Plus tard dans la rencontre, un travailleur de rue exprime : « distribuer les seringues, c'est une porte d'entrée, mais on intervient aussi; quand on explique ça aux policiers, ils ne comprennent pas. Parfois ils oublient que leur mode de vie (celui des itinérants) c'est la survie ».

Outre cette incompréhension mutuelle, les participants abordent des problématiques qu'ils mentionnent dès le premier cercle, comme celle de l'insécurité, mais, lors de cette rencontre, les perspectives sur cette problématique en particulier sont divergentes : tandis que quelques-uns parlent d'insécurité au parc (par exemple la policière), d'autres arrivent à la conclusion qu'il s'agit surtout d'un sentiment subjectif. C'est le cas d'un intervenant communautaire qui mentionne « Viger n'est pas sécuritaire... c'est un sentiment, ce n'est pas une vérité ». Dans le même ordre d'idées, la représentante d'une institution municipale déclare : « Le sentiment d'insécurité est lié à ce qui est étranger, à ce que nous ne connaissons pas », tandis qu'un travailleur de rue considère qu'il est possible que les intervenants possèdent un certain sentiment de sécurité en raison de leur travail avec la population sans domicile fixe.

D'autres problématiques, aussi énoncées dans les cercles passés, sont : les interventions policières, surtout pour ce qui est du déplacement des populations marginalisées (mentionné par le représentant d'une ONG 2 et par un intervenant communautaire); la mauvaise distribution du matériel d'injection (nommé par la policière, un travailleur de rue

et un intervenant). L'équilibre entre les droits collectifs et ceux individuels⁸², en relation à l'accessibilité au parc pour tous, a été également discuté. De plus, de nouvelles problématiques émergent aussi pendant cette rencontre : certains acteurs mentionnent ressentir des pressions à différents niveaux (par exemple, politiques, de la part de leurs supérieurs).

Dans ce troisième cercle, une grande partie de la rencontre est dédiée au plan de réponses, qui est envisagé de façon plus concrète et aussi plus consensuelle. Ainsi, les participants décident de mettre en branle différents types de solutions et, avec l'aide des médiatrices, ils distribuent les tâches à accomplir : un secteur d'une institution municipale⁸³ installera de nouveaux bacs de récupération de seringues et distribuera les clés de ceux-ci à deux organismes communautaires du cercle qui travaillent au parc; les organismes s'organisent pour coordonner leur présence au parc. Les autres solutions envisagées consistent notamment à réaménager le parc, à y autoriser les chiens, à ouvrir des refuges avec des règlements modifiés, ainsi qu'à offrir du café aux personnes qui nettoient le parc.

3.3.3. Interventions des médiateurs

Pour ce cercle, les médiatrices décident de changer quelque peu la stratégie d'animation : la médiatrice A fait le bilan du dernier cercle; la médiatrice C en rappelle les règles. Mais, pour le reste de la rencontre, aucun rôle particulier n'est attribué aux médiatrices. Cela apporte du dynamisme à la rencontre. De plus, les médiatrices conviennent qu'elles interpellent les participants plus discrets⁸⁴. Ainsi, l'animation des médiatrices est très interventionniste; elles encadrent et orientent la rencontre, tout en respectant le rythme du groupe. Ce mode d'intervention plus directive obtient de bons résultats puisqu'il apporte

⁸² La représentante d'une équipe municipale mentionne aussi « la problématique des droits», selon elle, les droits des résidents seraient moins importants que ceux des itinérants (parce qu'il aurait une certaine souplesse envers les itinérants). Sur cet aspect, son opinion concorde avec celle du résident, qui lors du premier cercle, exprime une opinion semblable.

⁸³ La représentante d'une équipe municipale est motivée par la démarche. Elle se montre très enthousiaste pour collaborer au plan de réponse.

⁸⁴ Par exemple « Comment réagissez-vous par rapport à ce que vient de dire la policière? »

beaucoup de dynamisme et de flexibilité à la démarche, ainsi qu'un canal de communication plus direct. Les médiatrices incitent les participants à s'exprimer, à aller plus loin dans leur propos, par exemple : « Auriez-vous quelque chose de précis pour améliorer la communication? » « Vous, X (représentant municipal), seriez-vous prêt à aller au comité? » « Qu'est-ce qu'on peut mettre en place pour changer les perceptions? »

Vers la fin de la rencontre, les médiatrices énoncent les solutions proposées par les participants depuis le premier cercle, elles identifient les responsables de chaque tâche et des délais sont fixés. Elles inaugurent une nouvelle façon de clôturer les cercles, en approchant chaque participant pour lui demander à « chaud » ce qu'il pense de la rencontre qui vient de se terminer.

Pour ce qui est de la synthèse présentée aux acteurs, pour cette rencontre, les médiatrices ont deux documents : une liste qui regroupe les problématiques identifiées lors des cercles antérieurs et une autre liste, avec les solutions envisagées lors de ces cercles. La qualité des documents présentés s'améliore d'une rencontre à l'autre.

3.3.4. Commentaires d'analyse

Les changements apportés à la démarche lors de ce troisième cercle portent fruits, puisque l'intervention plus directive et dynamique de la part des médiatrices encourage les participants à expliciter un peu plus leurs différences. Parallèlement, ce changement entraîne une participation plus active et équilibrée de tous les acteurs ainsi que l'élaboration de solutions plus concrètes.

Lors du troisième cercle, l'équipe s'interroge sur le rôle de l'EMU dans la mise en place de solutions proposées. Les médiatrices réfléchissent à la possibilité que l'équipe puisse fonctionner comme un relais pour aller chercher, au besoin, des ressources externes. Par exemple, rédiger parallèlement au cercle, une demande de subvention pour ajouter des postes de travailleur de rue dans les organismes du secteur, ou faire une demande de financement auprès d'organismes d'État. Ces pétitions seraient acheminées par les médiatrices de l'EMU, mais élaborées avec les acteurs lors des cercles. Cette équipe décide d'évaluer cette proposition dans un court délai.

3.4. Cercle 4

3.4.1. Déroulement

La quatrième rencontre a lieu le jeudi 3 mars 2011, toujours au Centre St.-Pierre. Elle dure 2 h 30. Cinq acteurs participent au cercle : deux représentants des organismes communautaires, le représentant d'une institution municipale, la représentante d'une association de commerçants du quartier et la représentante d'une équipe municipale.

Quatre acteurs sont absents; parmi eux, trois en ont prévenu les médiatrices (le résident, la policière et le coordonnateur d'un organisme communautaire). Le représentant d'une ONG 2 n'a pas averti les médiatrices de son absence.

La rencontre est animée par deux médiatrices (médiatrices A et C) et suivie par la médiatrice D en tant qu'observatrice.

Pour ce cercle, deux synthèses sont présentées : l'une est consacrée aux problématiques et l'autre, aux solutions mentionnées lors des cercles antérieurs.

Le cercle commence par le rappel des règles de base. Ensuite, la synthèse des problématiques est lue; ces dernières sont classées et regroupées à l'avance par les médiatrices lors de la préparation du cercle.

3.4.2. Échanges

Dans cette rencontre, les médiatrices proposent aux acteurs d'échanger sur les problématiques suivant la liste proposée dans la synthèse (salubrité du parc; politique générale, institution et concertation; aménagement, architecture et réglementation).

La rencontre commence avec des échanges sur les problèmes de salubrité. Les acteurs mentionnent le manque de propreté du parc et, en relation à ceci, certains expriment craindre que quelqu'un (un citoyen, un travailleur) se blesse en se piquant accidentellement avec des seringues souillées. La représentante des commerçants exprime ses inquiétudes par rapport à ce problème (la représentante d'une équipe municipale la rassure en expliquant que les employés municipaux sont formés pour prévenir ce genre de situation).

Ainsi, le sentiment d'insécurité et de peur, évoqué lors de cercles précédents, revient dans ce cercle.

Cette rencontre vise surtout la mise en application des solutions. Une fois ces difficultés du square brièvement abordées, les acteurs entament la discussion sur les solutions.

Les solutions sont envisagées de façon très concrète : par exemple, les participants planifient l'ajout de quatre poubelles fixes métalliques (qu'ils décrivent comme étant plus sécuritaires, moins faciles à détruire et à déplacer). De même, un plan du parc est dressé (un intervenant communautaire se charge de faire le schéma au tableau). Les intervenants communautaires y indiquent les endroits stratégiques où il est nécessaire d'installer des bacs. En plus, ils établissent avec la représentante d'une équipe municipale, des outils de coordination pour effectuer le ramassage de seringues et le nettoyage du secteur de manière plus efficace.

Lors de cette rencontre, les participants se montrent beaucoup plus collaborateurs que dans les cercles précédents; ils sont très impliqués et motivés à mettre en branle le plan de réponses. Il semble régner un esprit d'équipe. Les interactions entre les participants sont cordiales et ils sont d'accord sur la plupart des solutions proposées. Par exemple, quand les participants abordent le bloc de solutions relatives à la « politique générale », ils s'entendent pour dire que cela n'est pas de leur ressort, qu'ils n'y peuvent rien faire.

Un autre exemple de consensus sur les pistes de solution est le thème des interventions policières : les participants sont d'accord pour dire que, pour améliorer les pratiques policières au parc, il est nécessaire d'inclure, dans le cercle, un acteur qui possède un plus grand pouvoir au sein de l'institution, comme un commandant. Cependant, les médiatrices proposent de laisser cet aspect en suspens jusqu'à la prochaine rencontre, en raison de l'absence de représentant de la police autour de la table. Les acteurs acceptent cette proposition. Les médiatrices s'engagent à inviter le commandant du poste de quartier à participer au prochain cercle.

Les participants sont aussi d'accord pour ne pas aborder le volet concernant l'aménagement (qui regroupe tous les aspects relatifs au réaménagement du parc et au recyclage des bâtisses) puisqu'ils ne le considèrent pas comme prioritaire.

En relation au bloc réglementation, les acteurs proposent d'inclure, dans le processus, un organisme de défense des personnes marginalisées, ainsi que d'envoyer une lettre à l'arrondissement pour demander l'uniformisation de la réglementation des parcs et de l'autorisation de la présence des chiens à Viger.

Finalement, pour le bloc salubrité du parc, plus précisément, pour ce qui est du nettoyage et de la propreté, une grande partie des acteurs est enthousiaste à l'idée d'installer des toilettes publiques dans le square.

3.4.3. Interventions des médiateurs

Comme nous l'avons mentionné antérieurement, les médiatrices décident qu'à compter de ce cercle, les rencontres seront consacrées à la mise en marche de solutions. Pour ce faire, elles adoptent une approche très directive et dynamique qui favorise l'autonomisation des acteurs. Par exemple, lorsque ces derniers expriment leur impuissance à concrétiser quelques solutions (par exemple celles concernant la politique, mentionnées antérieurement), la médiatrice C intervient pour leur demander s'ils peuvent travailler quand même ces questions, tout en se penchant sur les actions qu'ils peuvent effectuer par eux-mêmes, ou bien pour faire connaître leurs besoins sur le plan politique.

Ainsi, les médiatrices interviennent pour élargir le plan de solutions et donner une place aux solutions dites inaccessibles par les participants. Par exemple, la médiatrice C propose de faire une demande commune à une institution de la santé via le cercle EMU, pour que celle-ci finance l'embauche de travailleurs de rue au parc. Elle mentionne la possibilité d'écrire, conjointement dans le cercle, une lettre à l'arrondissement.

Ces propositions suscitent des questionnements au sein de l'EMU, sur l'étendue et les limites du rôle de la médiatrice. La comédiatrice de la rencontre (médiatrice A) pense que, parfois, les médiatrices de l'EMU en veulent plus que les participants mêmes. Elle considère que le cercle doit demeurer un processus appartenant aux participants. L'EMU convient de continuer les réflexions sur cet aspect de sa pratique.

3.4.4. Commentaires d'analyse

Pour notre analyse de ce cercle, nous exposons premièrement nos commentaires sur les médiés et deuxièmement, nous mentionnons quelques observations sur le travail des médiatrices.

Pour ce qui est des commentaires sur les médiés, pendant ce cercle, une cohésion de groupe se forme : notamment, les participants « mettent la main à la pâte », ils essayent d'appliquer les réponses trouvées lors des cercles. En effet, lors de cette rencontre, l'implication des acteurs est beaucoup plus équilibrée, et les acteurs qui, dans les cercles antérieurs, étaient moins participatifs, sont moins discrets pendant cette séance. Et ce, en partie, grâce à l'approche narrative appliquée par les médiatrices dès cette rencontre. Cependant, l'incorporation de cette nouvelle approche aux cercles de l'EMU remet en question la pratique, notamment la difficulté à préciser les limites du rôle des médiateurs dans le processus de mise en œuvre du plan de réponses. Plus précisément, les médiatrices s'interrogent sur l'ampleur de leur implication dans le plan de réponses établi par les participants, sachant que le processus de méditation appartient à ceux-ci.

Finalement, cette rencontre illustre que les cercles ne fonctionnent pas seulement comme un espace de résolution de conflits entre les acteurs, mais aussi comme un lieu de réflexion pour les médiatrices, tant au niveau pratique que théorique.

3.5. Cercle 5

3.5.1. Déroulement

Avant de commencer la description de ce cercle, nous faisons une parenthèse pour revenir sur les événements qui se sont déroulés entre le quatrième et le cinquième cercle, puisque le dossier a été suspendu pendant une longue période (3 mois) en raison des difficultés à concilier les horaires des participants. Cette période d'arrêt prolongée n'est pas sans conséquence sur le processus. Par exemple, la représentante de la police a établi un « Plan d'intervention concerté, Parc Viger 2011 »; il s'agit d'un plan de réponses parallèle à celui du cercle Viger, où apparaissent les solutions proposées par les différents acteurs lors de

ces cercles; nonobstant, il n'y figure aucune mention que ceci est un produit de la démarche des acteurs dans le cercle de l'EMU. Pareillement pour un organisme communautaire, qui a publié, dans une revue distribuée par celui-ci, une solution conçue en groupe, au cercle, comme étant une initiative issue de l'organisme.

Alors, ces trois mois, presque sans suivi du dossier, font en sorte que certaines institutions s'approprient des stratégies de réponses construites avec la collaboration de tous les participants des cercles. Ces idées de solutions sont donc divulguées comme étant conçues par les institutions en question, sans le consentement des autres acteurs du processus ni celui des médiatrices. En conséquence, ceci affecte la confidentialité et les règles de la démarche, suscitant un climat de méfiance et de compétition qui décourage la coopération et la cohésion au sein du groupe, ce qui va à l'encontre des objectifs de la démarche.

En revenant sur la description du cinquième cercle, celui-ci a lieu le 9 juin 2011 au Centre St.-Pierre. La rencontre dure 2 heures; huit acteurs y sont présents : deux représentants d'une institution municipale, la représentante de l'association de commerçants, le représentant de l'association de résidants, la policière, le représentant d'un organisme communautaire et une représentante d'une ONG qui vient accompagnée d'une stagiaire⁸⁵.

Pour ce cercle, de nouveaux acteurs sont invités afin de s'incorporer à la démarche, comme discuté lors du dernier cercle : une représentante d'une institution de la santé et un supérieur des services policiers. Malheureusement ils n'ont pu se présenter à la rencontre⁸⁶. À part ces acteurs, il y a deux absents, dont un a prévenu les médiatrices de son absence (il s'agit du coordonnateur d'un organisme communautaire), le deuxième est le représentant d'une ONG 2, absent depuis plusieurs rencontres⁸⁷.

Au début de la rencontre, les médiatrices distribuent les synthèses. La médiatrice C explique le document qui réunit les problématiques et les solutions abordées lors des

⁸⁵ En remplacement du représentant d'une ONG 3 qui participe régulièrement et qui ne pouvait être présent à cette rencontre.

⁸⁶ En raison d'une fusillade survenue le mardi 7 juin au centre-ville, ces acteurs ont dû participer à des réunions avec des autorités de leurs institutions respectives.

⁸⁷ Lors de l'entretien, il explique les raisons de son absence (consulter chapitre suivant).

cercles antérieurs. Ensuite, elle invite les acteurs à modifier le document au besoin, s'ils le veulent, et ajoute : « la médiation est un processus souple ». Par la suite, la médiatrice demande à la policière d'expliquer « le plan d'action parallèle » mentionné ci-dessus. Alors, cette participante décrit les documents. Puis, les acteurs commencent à aborder les solutions énumérées dans la synthèse.

3.5.2. Échanges

Ce cercle est très riche en ce qui a trait aux échanges. Les conflits entre certains acteurs deviennent de plus en plus évidents. Par moments, les échanges sont assez intenses. Par exemple, des tensions se manifestent entre la policière et le représentant d'un organisme communautaire, et entre ce dernier et la représentante d'une équipe municipale⁸⁸. Afin de mieux illustrer ceci, voici un extrait des échanges :

Représentant d'un organisme communautaire (en relation au plan du PDQ) : *Il n'y a pas de pistes de solutions nouvelles.*

Policière : *Les toilettes ne seront pas installées cet été, qu'est-ce qu'on fait? ... C'est plate en maudit ramasser de la merde.*

Représentant d'un organisme communautaire : *Nous ramassons tous les jours des seringues.*

Représentante d'une équipe municipale : *Nous aussi.*

(Cet acteur continue d'exprimer son incertitude par rapport à l'installation de toilettes et à l'entretien du parc. Elle en discute avec l'intervenant de l'organisme communautaire. Les tensions entre ces deux acteurs sont évidentes)

Représentant d'un organisme communautaire (en levant un peu le ton de voix) : *À Viger, les plantes et les fleurs ne sont pas une priorité.*

Médiatrice C : *Je pense que vous vivez la même réalité : Y (équipe municipale) ramasse les excréments et X... (Organisme communautaire) les seringues; vous travaillez tous les deux pour la salubrité du parc.*

(Quelques minutes plus tard, la représentante d'une équipe municipale suggère que les futures toilettes soient destinées à l'usage exclusif des itinérants)

Le représentant de l'organisme communautaire (visiblement interpellé par ce commentaire) répond : *Ils sont des citoyens pareils, pourquoi ils auraient des toilettes différentes?*

⁸⁸ Ces tiraillements sont explicités par les protagonistes lors des entretiens (nous reviendrons sur ceci au prochain chapitre).

La représentante d'une équipe lui répond : *ne mets pas des mots dans ma bouche; tu m'interprètes mal.*

La médiatrice intervient : *ce serait à l'usage des gens qui fréquentent Viger, et la plupart sont des personnes marginalisées.*

Résidant : *L'important c'est ce qu'on est capable de faire. La salubrité c'est important. Il faut des solutions satisfaisantes pour le plus du monde possible.*

Ces tensions qui commencent à être perceptibles à partir du troisième cercle, émergent clairement pendant cette cinquième rencontre, où les désaccords sont plus évidents.

Les participants font état de certaines problématiques du parc. L'une d'elles est le sentiment de pression ressenti par quelques acteurs de la part de leurs supérieurs. C'est le cas notamment du représentant d'une institution municipale : « Je ne veux pas de pressions [...], qu'ils me disent (les supérieurs) je ne veux pas cette personne dans le parc »⁸⁹ mais aussi de la représentante d'une équipe de la même institution « Je ne veux pas aller contre le maire [...] il est mon boss ». Ensuite, la policière ajoute : « Le maire, c'est mon boss aussi »⁹⁰.

Ainsi, des préoccupations nouvelles surgissent pendant ce cercle; les acteurs expriment conjointement leurs inquiétudes par rapport à leurs autorités respectives. En outre, une deuxième problématique est identifiée de manière consensuelle par certains participants⁹¹ (le représentant d'une institution municipale, le résidant et un intervenant d'un organisme communautaire) : le « manque de volonté politique ». À ce sujet, le premier fait mention d'un comité sur les toilettes publiques en 2006, mais, à ce propos, il ajoute : « ça n'a rien donné [...] Il existait une volonté d'agir [...] J'ai envoyé ça à un élu; il n'y a pas eu de réponse [...] c'est politique ». En effet, cet acteur précise qu'un rapport a été écrit, mais il n'a pas eu de suite. L'intervenant d'un organisme communautaire, pour sa part, signale que la présence de cette volonté chez les politiciens ferait une différence positive. Il donne

⁸⁹ (en relation à la personne pivot, qui possède une meute)

⁹⁰ Cette participante avait mentionné ce sentiment de pression au troisième cercle.

⁹¹ Mentionnée aussi pendant la deuxième médiation.

comme exemple les changements survenus dans un autre parc du Centre-ville : « Émilie-Gamelin démontre qu'avec une volonté politique c'est possible ».

Une autre problématique est soulevée dans ce cercle, mais ne fait pas l'unanimité : la peur. La représentante d'une équipe municipale exprime sa crainte par rapport à l'installation de toilettes publiques : « Je vais faire l'avocat du diable, je ne veux pas créer un autre endroit caché, j'ai peur pour des agressions sexuelles »; selon l'intervenant d'un organisme communautaire et selon une représentante d'une ONG, ce type d'agression existe déjà dans le parc, même en l'absence de toilettes. Ainsi, la représentante d'une ONG mentionne : « Il faut donner un peu plus d'humanité aux gens qui sont là... au moins, tester que c'est possible de faire ça ».

En ce qui concerne les pistes de solutions, quatre thèmes sur sept apparaissant dans la synthèse sont travaillés par les participants. Le thème « sécurité et intervention policière » est le premier abordé. La piste de solution analysée à ce sujet est une initiative issue du plan de réponses parallèle de la police; il s'agit de la présence d'une personne pivot au parc⁹². Cette personne fonctionnerait comme un leader, une personne-ressource parmi les personnes sans domicile fixe qui y habitent; il serait, en quelque sorte, un lien entre les itinérants et les organismes et résidants.

La policière explique que cette fonction serait remplie par un itinérant (connu par les habitants de Viger, mais aussi par le public en général, puisqu'il apparaît souvent dans les médias; il est, en quelque sorte, un porte-parole des itinérants. Il possède une formation en sociologie; il dit habiter dans la rue par choix personnel). En relation à cette personne, la policière souligne : « au début, les liens avec les agents sociocommunautaires n'étaient pas très bons. Maintenant, la relation on la qualifie de B+... au lieu de travailler contre lui, on travaille avec lui ».

Cette solution ne fait pas l'unanimité, tandis que quelques-uns la trouvent positive : « je trouve ça innovateur... » (représentant d'une institution municipale); « Moi, j'aime le terme pivot. Il peut amener le positif [...] la régulation, il règle les conflits tout seul » (l'agente de

police); « On doit aspirer à avoir un pivot comme ça [...] avoir toujours un pivot dans un monde idéal... S'il prend ce rôle-là, il va obliger les autres à nettoyer » (le résidant), d'autres, comme la représentante d'une équipe municipale, ne partagent pas cette perspective : « Moi, je trouve qu'il ne le fera pas (faire nettoyer), ce sont des gens libres ».

Par la suite, les acteurs abordent le thème « ressources et services »; ils discutent de l'amélioration de la coordination entre organismes et, à cet effet, la policière, la représentante d'une équipe municipale et les organismes communautaires élaborent un outil : une grille horaire pour coordonner leurs actions sur le terrain. La policière déclare : « On a décidé de travailler tous ensemble » et elle ajoute, par rapport au thème « politique et règlements », le PDQ a décidé que, pendant l'été 2011, il y aura une tolérance pour ce qui est de la présence des chiens à Viger.

Ensuite, les participants échangent sur le thème « propreté », thème qui occupe le reste de la rencontre. La discussion tourne autour de l'installation de toilettes publiques. Tous les participants s'accordent pour plaider en faveur d'une telle installation. Ce qui occasionne des divergences est le type de toilette à privilégier. Ainsi, le résidant revient sur l'idée des toilettes autonettoyantes : « Ce groupe-ci devrait insister sur les toilettes publiques [...] les résidants seront contents... Si le groupe amène que les toilettes sont nécessaires, déjà un pouvoir de persuasion serait là ». Il dit qu'en réponse à sa demande de toilettes autonettoyantes, les autorités de la municipalité ont répondu qu'elles n'ont pas le budget pour cette solution (les toilettes autonettoyantes seraient très dispendieuses). Alors, il propose des toilettes portatives. Puis, les échanges se poursuivent sur les types de toilettes les plus appropriées pour le parc (autonettoyantes, toilettes portatives, toilettes turques, etc.).

⁹² La personne y est décrite comme « gardien du parc », mais les participants préfèrent la nommer « personne pivot ».

3.5.3. Interventions des médiateurs

Pour ce cercle, les médiatrices font parvenir la synthèse aux participants quelques jours avant la rencontre; cette stratégie a pour but d'inciter davantage les réflexions sur le plan de réponses. Ceci semble avoir fonctionné.

En ce qui concerne les relances des médiatrices, celles-ci interviennent lorsque nécessaire. Par exemple, la médiatrice C recadre une discussion musclée entre les représentants d'une équipe municipale et l'organisme communautaire, en revenant sur leurs discours pour qu'ils se centrent sur les points en commun, plutôt que sur leurs différences :

« Ça serait à l'usage des gens qui fréquentent Viger, et la plupart sont des personnes marginalisées. [...] Je pense que vous vivez la même réalité : Y (équipe municipale) ramasse les excréments et X... (Organisme communautaire) les seringues; vous travaillez tous les deux pour la salubrité du parc ».

Les médiatrices se complètent bien : elles relancent des questions aux acteurs afin de les aider à aller plus loin dans leur propos. Vers la fin du cercle, les médiatrices déclarent que pour le prochain cercle, l'EMU intégrera le plan de réponses du PDQ dans son document. Elles demandent au représentant d'une institution municipale d'apporter le rapport de 2006 sur les toilettes publiques dont il a parlé pendant la rencontre, et elles demandent à tous les participants d'effectuer des recherches sur des solutions sanitaires à court terme pour la prochaine réunion. Après, elles proposent de créer un « sous-comité toilettes » afin d'établir un plan de réponses pour ce sujet précis.

3.5.4. Commentaires d'analyse

Dans cette partie, nous abordons premièrement les pratiques à l'extérieur du cercle, c'est-à-dire les stratégies des médiatrices et le fonctionnement de l'équipe. Par la suite, nous analysons les échanges entre les participants pendant les séances de médiation.

Les mois pendant lesquels la démarche s'est interrompue semble coïncider avec un certain hiatus entre les membres de l'EMU : les rencontres où l'équipe est complète se font de plus en plus rares (en partie, à cause de conflits d'horaires des membres); ainsi, les réunions de

l'équipe s'organisent entre les membres de l'OJA et les médiatrices « A » et « D »⁹³. Malgré ceci, le temps écoulé depuis le dernier cercle permet à l'EMU de perfectionner son fonctionnement, notamment en ce qui concerne les synthèses présentées aux participants. En effet, le document donné aux acteurs s'est énormément amélioré⁹⁴. Bref, ces synthèses constituent le témoignage de l'évolution de l'EMU malgré les difficultés.

Dès lors, ce cercle illustre le progrès de la démarche de l'EMU, l'utilisation de l'approche narrative semble porter ses fruits : les acteurs se montrent plus enthousiastes envers le processus, qui commence à gagner en crédibilité et en reconnaissance.

Plus précisément, en ce qui touche les acteurs, les efforts de l'EMU pour améliorer le processus à chaque rencontre commencent à être valorisés de plus en plus par la plupart des participants; certains se montrent très engagés et enthousiastes envers la démarche. C'est le cas, par exemple, du résidant et de la représentante d'une équipe municipale. Cette dernière déclare : « Le parc est complexe, je vous invite à regarder comment les équipes travaillent; si ça vous intéresse de voir le travail qu'on fait, moi je suis ouverte d'écouter des suggestions pour améliorer notre travail ». Cette participante manifeste ainsi son implication dans le groupe et sa compréhension de celui-ci comme un espace d'échange et de dialogue pour améliorer la situation du parc. De son côté, le résidant promeut la responsabilisation et démontre aussi un sentiment d'appartenance et d'engagement envers le groupe : « c'est notre rôle ici de s'assurer qu'il y a une certaine propreté [...] c'est notre rôle de regarder à court, à moyen, à long terme... »

Ces acteurs semblent engagés dans la démarche qui les a rendus plus autonomes. Pourtant, cet effet de la médiation n'est pas encore observable sur d'autres participants.

Comme mentionné, lors du compte rendu du deuxième cercle, certains acteurs se déresponsabilisent. Par exemple, l'intervenant d'un organisme communautaire mentionne :

⁹³ Ces rencontres que nous observons aussi s'organisent tous les 15 jours en réponse à un besoin de supervision plus fréquente des médiatrices afin de dissiper les questions sur la pratique : « j'ai un besoin de supervision... » (médiatrice A).

⁹⁴ Il nous semble que, avec cette présentation, l'EMU trouve « la formule ». D'ailleurs, les médiatrices se servent du modèle pour adapter la présentation au reste des dossiers.

« Ce n'est pas à moi de réfléchir, c'est à la X (institution municipale) de réfléchir sur la salubrité. Je participe aux comités. »

3.6. Cercle 6

3.6.1. Déroulement

Le sixième cercle Viger se déroule aussi au Centre St. Pierre, le 23 juin 2011. Il dure 2 h 30. Il y a neuf participants : le représentant de l'association de résidants, la représentante d'une équipe municipale, deux travailleurs de rue d'un même organisme communautaire⁹⁵, le coordonnateur d'un organisme communautaire, la policière, la représentante d'une association de commerçants et un nouvel acteur, une représentante d'une institution de la santé. Il y a deux absents : un intervenant communautaire et le représentant d'une ONG 2, travaillant pour le même organisme.

Au début de la rencontre, la médiatrice A énonce les règles de base de la médiation. Un tour de table permet de présenter les participants. Ensuite, les médiatrices distribuent les synthèses, qui ont comme contenu les problématiques et les solutions abordées lors des cercles antérieurs.

La médiatrice C invite les acteurs à donner leurs commentaires sur le document. Le premier commentaire est émis par la policière. Il tourne autour de la problématique de la sécurité et de l'intervention policière. Pour livrer leurs commentaires, les participants suivent le tableau proposé par l'EMU dans la synthèse.

Suite à un premier commentaire, provenant de la policière, au sujet de la personne pivot au parc (elle informe le groupe que celle-ci est partie dans le nord du Québec), le résidant suggère de modifier une phrase dans le plan adopté : il propose de spécifier qu'il s'agit de la perception des itinérants que le parc est leur résidence. Cette perception a aussi été exprimée par un intervenant d'un organisme communautaire lors du cercle 3 : « On ne peut

⁹⁵ La représentante d'une ONG est celle qui avait remplacé son collègue au cercle antérieur.

pas y aller trop, car le parc c'est comme leur salon. C'est comme si on avait toujours des vendeurs d'aspirateurs qui viennent taper à notre porte. »

Le reste du groupe acquiesce. Le résidant profite de l'occasion pour féliciter les médiatrices de la qualité du document distribué.

3.6.2. Échanges

Tout comme le cercle antérieur, cette rencontre se centre surtout sur les solutions envisagées. Ainsi, le groupe analyse d'abord le plan de réponses adopté en suivant la synthèse. Pour décrire les échanges entre les participants, nous respectons le même ordre. Le consensus est général et les échanges se déroulent dans une ambiance plus cordiale que pendant le cercle précédent.

La première solution à discuter est celle de la personne pivot dans le volet « sécurité et intervention policière ». La policière informe le groupe que la personne qui était censée remplir cette fonction n'était plus sur les lieux; alors, une représentante d'une ONG propose que le représentant d'une ONG 2 remplisse cette mission. Le groupe est d'accord avec elle. La médiatrice A mentionne qu'elle transmettra la proposition au jeune. La représentante d'une équipe municipale propose un contremaître comme pivot, dans le cas où le représentant d'une ONG 2 refuse de remplir cette fonction.

Ensuite, le groupe aborde la catégorie « santé publique » : il s'attarde sur la réponse spécifique à la récupération des seringues sur une base régulière. La représentante d'une équipe municipale commence la discussion en montrant un journal de bord où figurent les détails des opérations de nettoyage. Selon ce document, cette équipe ramasse environ 152 seringues à la traîne tous les 2 jours (incluant les seringues non utilisées). Cependant, cette description ne concorde pas avec le compte de seringues qu'un travailleur de rue a effectué. Ce dernier précise que la veille, cinq personnes de son équipe ont ramassé seulement 10 seringues pendant la journée. La représentante d'une équipe municipale explique que cela dépend du moment de la journée. Ces deux acteurs débattent un certain temps sur le sujet, jusqu'à ce que le coordonnateur d'un organisme communautaire, se

montrant très conciliateur, leur dise : « l'important c'est qu'elles (les seringues) soient ramassées ».

Ensuite, la médiatrice A invite les participants à aborder les solutions à court terme. Ainsi, l'étude du volet « Relations entre les populations » y est entamée. Plus précisément, la solution envisagée par le groupe est d'organiser une réunion entre les itinérants et les résidants au parc, en présence des médias. Le résidant trouve irréaliste d'organiser cette activité pour l'été, à cause des vacances des membres du cercle. Il considère qu'une telle organisation prend plus de temps; il prévoit l'activité plutôt pour le mois de septembre 2011. Un travailleur de rue est du même avis. Alors, la médiatrice C demande s'il y a un consensus sur le sujet. Tous les participants sont d'accord pour repousser l'animation du parc au mois de septembre. Même si pour la réalisation de cette activité, il y a consensus, son emplacement ne fait pas l'unanimité : un travailleur de rue manifeste des réticences à installer l'activité dans le parc; il considère que ceci est comme s'installer « chez eux, dans leur salon ». Voici les commentaires que ce point de vue suscite :

Policière B : C'est une perception, mais c'est pas leur salon, comme on disait tantôt [...] Ce parc est problématique pour nous [...] Je reçois des plaintes, les gens ont peur.

Représentante d'une association de commerçants : Je suis d'accord.

Résidant : Moi aussi, je n'ai jamais pensé que je serais d'accord avec la police.

Médiatrice C : C'est ça les effets de la médiation!

Résidant : Tout le monde doit faire un effort, itinérants, résidants...c'est pour ça ce qu'on fait...aller à l'encontre des perceptions...si on considère qu'ils sont chez eux, personne irait là.

Par la suite, la médiatrice C propose de travailler sur les objectifs suivants :

- modifier les perceptions;
- briser le ghetto;
- briser les barrières;
- favoriser une meilleure cohabitation⁹⁶.

⁹⁶ Le coordonnateur d'un organisme communautaire trouve que ce but est le plus important. Il mentionne que c'est la raison pour laquelle son organisme est prêt à participer de l'activité.

Les acteurs, à travers cette activité, cherchent à « faire connaître », simultanément, la réalité des personnes sans domicile fixe, le travail des organismes communautaires avec cette population ainsi que celui des membres du cercle.

Ainsi, pour une représentante d'une ONG, la priorité est de « faire connaître les usagers ». La représentante d'une équipe municipale est d'accord avec elle : « Tous nos problèmes de racisme, d'homophobie, c'est la méconnaissance [...] Si je connais les gens à Viger, je vais être capable d'y aller. ».

Selon la représentante d'une association de commerçants et le résidant, c'est aussi capital de mieux faire connaître le travail des organismes communautaires, notamment celui réalisé au cercle de résolution de conflits du parc Viger : « Il faut être réaliste aussi... les organismes communautaires, je les connais, mais comment faire connaître votre merveilleux travail... il y a un effort énorme à tous les niveaux ».

Plusieurs acteurs se montrent enthousiastes à l'idée de collaborer dans l'organisation de l'événement : le représentant d'une institution municipale propose la création d'un comité de travail et d'un fiduciaire qui travaille pour la demande de financement. Il promet de procurer au groupe des formulaires spécifiques à cette fin. La représentante de l'association de commerçants propose de s'en charger. Les représentantes d'une équipe municipale et de la police sont aussi intéressées à collaborer. La première suggère que le comité soit composé d'un membre du milieu communautaire et d'un agent de liaison de son équipe. Pour sa part, un travailleur de rue offre de chercher du financement. La représentante d'une institution de la santé propose de diffuser l'activité au parc à travers l'intranet de l'institution.

Alors, les participants décident d'inviter des acteurs externes aux cercles pour la réalisation du plan de réponses.

La médiatrice C demande : « Ça va pour le comité? J'imagine que vous feriez un retour au groupe? Comme le disait X (médiatrice A), pour le comité, il ne faut pas perdre de vue que le but c'est de construire un dialogue ». Puis, les membres du comité fixent la date de leur première rencontre au 29 juin 2011.

Quelques minutes après, le résidant demande au groupe la permission de publiciser l'événement dans le journal du quartier⁹⁷. Ensuite, la médiatrice A demande aux organismes communautaires s'ils peuvent publiciser l'activité auprès de la clientèle itinérante. Elle annonce la fin de la rencontre, et rappelle les tâches de chacun pour la prochaine séance de médiation, qui est fixée au mardi 23 août 2011 à 9 h. Les médiatrices remercient ensuite les participants.

3.6.3. Interventions des médiateurs

La reformulation et les relances des médiatrices sont claires et pertinentes. Par exemple, lorsque les participants perdent le fil des objectifs de l'activité planifiée pour l'animation du parc, une des médiatrices intervient : « Restons sur les objectifs », ou, lorsque les participants parlent de « publiciser » les actions du cercle, la médiatrice C les encourage à faire connaître leur implication : « Je vous suggère de faire valoir ce que vous avez fait ici, de valoriser le travail fait ici avec l'EMU. »

La représentante de la police fait une autre intervention au début du cercle lorsque le groupe discute de l'absence de la personne pivot au parc : « pour ce qui est la personne pivot, on va le mettre en stand-by ». Avec cette phrase, la policière semble avoir décidé par elle-même de supprimer cette solution, au lieu de consulter le reste du groupe. Alors, la médiatrice C intervient rapidement, en s'adressant aux autres acteurs : « Cette solution, vous la maintiendriez? » (Les autres participants décident de la conserver). Cette médiatrice utilise aussi l'humour pour célébrer l'implication des acteurs : Lorsque la représentante d'une équipe municipale offre son aide pour l'organisation de l'activité au parc (« ça tombe bien, on a un service "événement public"; on facilite les ressources humaines et les installations nécessaires comme des toilettes, par exemple »), la médiatrice C souligne : « Bonne stratégie, deux solutions en une » (en relation à la problématique des toilettes); les participants rient.

⁹⁷ Cet acteur avait écrit un article sur le travail réalisé au cercle dans un journal du quartier tiré à 7000 exemplaires. Cette action suscite des questionnements sur la confidentialité du processus. Nous reviendrons sur ceci dans les commentaires d'analyse du cercle.

La comédiation est plus équilibrée lors de cette rencontre. Les interventions de la médiatrice A organisent les temps de la démarche (elle inaugure la séance, elle propose aux participants de commencer le traitement de solutions à court terme en expliquant le tableau dans la synthèse; elle annonce la pause ainsi que la clôture du cercle). Aussi, en ce qui concerne l'activité au parc, elle demande aux organismes communautaires de publiciser cette activité auprès de la clientèle itinérante. En conclusion, les médiatrices se complètent bien.

Par ailleurs, la stratégie d'envoyer le document (la synthèse) par courriel quelques jours avant la rencontre dynamise celle-ci ainsi que les échanges entre les acteurs. Justement, la qualité de la synthèse présentée pendant cette rencontre atteste l'évolution de la préparation des rencontres de l'EMU. Le résumé est apprécié par les participants. Par exemple, au début de la rencontre, le résidant félicite les médiatrices sur la qualité du document distribué⁹⁸ : « Je vous félicite en passant pour le document ».

3.6.4. Commentaires d'analyse

Comme nous l'avons mentionné dans les commentaires sur le quatrième cercle, cette sixième rencontre suscite aussi quelques questionnements sur la pratique de la médiation urbaine. Par exemple, le résidant remet en question la pertinence de maintenir la confidentialité à certains moments du processus. Plus précisément en ce qui concerne la diffusion des cercles de résolution : « Il faut pas avoir peur (de diffuser)... on vient de différents milieux, mais, on se parle et on trouve le consensus... L'article que j'ai écrit, je n'ai pas mis les membres du groupe, je mentionne juste les thèmes abordés... Je trouve ça dommage ». Ainsi, certains participants contestent le principe de confidentialité, ce qui amène les médiatrices à réfléchir sur cet aspect de la démarche.

Un autre exemple d'innovation dans le processus est la proposition de la représentante d'une équipe municipale d'inclure, dans le comité pour l'activité au parc, un de ses

⁹⁸ Dans cette dernière version de la synthèse, le plan de réponse élaboré par la police est inclus dans la section « Sécurité et intervention policière ».

collègues à elle qui travaille comme agent de liaison⁹⁹. Cette option d'inclure des gens externes à la démarche n'est pas envisagée par les médiatrices¹⁰⁰, mais c'est une proposition nécessaire pour faciliter la réalisation d'un plan de réponses. Ces exemples démontrent la pertinence de privilégier une démarche souple qui s'adapte aux différentes étapes et besoins d'un processus qui se caractérise par son grand dynamisme.

En outre, l'enthousiasme grandissant pour la démarche est très perceptible pendant ce cercle. Il y règne une excellente ambiance. Les participants sont de bonne humeur. De plus, nous remarquons une plus grande implication de la part de certains acteurs qui, pendant des rencontres précédentes, se sont montrés moins concernés (c'est le cas du représentant d'une institution municipale et de la représentante de l'association de commerçants). Tout le monde veut « mettre la main à la pâte » et publiciser l'événement dans leurs milieux respectifs¹⁰¹.

3.7. Cercle 7

3.7.1. Déroulement

La septième rencontre se déroule le 23 août 2011, toujours au Centre St.-Pierre. Elle dure 2 h 15. Sept personnes y participent : trois représentants d'un même organisme communautaire, dont le coordonnateur; la représentante d'une institution de la santé; le représentant d'une institution municipale; la représentante des commerçants et celle de l'institution policière. Ce cercle est caractérisé par un grand absentéisme; sont absents, le

⁹⁹ Elle dit : « Les gens de X (ses collègues) sont des organisateurs ».

¹⁰⁰ Ainsi, la médiatrice « C » demande : « Vous verrez des gens qui n'ont pas suivi la démarche de l'EMU? » Le représentant d'une institution municipale répond : « Oui, un ou deux personnes, l'objectif est identifié, il n'y a pas de problème ».

¹⁰¹ Par exemple, la policière et la représentante d'une institution de la santé proposent de publiciser l'événement dans l'Intranet de leurs travaux respectifs.

résidant¹⁰², les représentants d'une ONG (1 et 2), l'intervenant d'un organisme communautaire, la représentante d'une équipe municipale et le représentant d'une ONG 3¹⁰³ (les deux derniers avaient averti les médiatrices de leurs absences).

Un événement expliquerait l'absence de certains participants, surtout du milieu communautaire : le 15 août 2011, une intervention policière a été menée au Square, et les personnes sans domicile fixe qui y restent ont été déplacées pendant la nuit. Les versions des faits sont opposées : la policière donne sa version des faits et les organismes communautaires la leur¹⁰⁴. Selon la première, le PDQ en question a envoyé une lettre aux organismes communautaires pour les informer de l'intervention. Selon les organismes, cette lettre manquait de clarté.

Pour en revenir au déroulement de la séance de médiation, celle-ci est animée par une seule médiatrice (la médiatrice C), puisque la comédiatrice est en congé de maladie. De même, une seule observatrice assiste à la rencontre.

Au début de la rencontre, la médiatrice distribue la synthèse et ensuite, elle mentionne les objectifs de la séance : « échanger sur l'activité au parc prévue pour le 13 septembre et sur les démarches réalisées par le sous-comité chargé d'organiser l'événement, formé au cercle antérieur. Ensuite, terminer le plan de réponses pour le court terme ». Pour les solutions à long terme, la médiatrice rappelle aux participants qu'ils ont décidé d'aborder celles-ci dès l'automne. Par la suite, la médiatrice précise aux participants que les acteurs du dossier

¹⁰² Le résidant avait averti les médiatrices par courriel de son absence aux rencontres, en raison de son déménagement à la Rive-Nord. Dans le courriel il avait mentionné : « C'est à regret que je cesse ma collaboration au cercle, car ce problème me tient à cœur ».

¹⁰³ Cet acteur avait annoncé qu'il serait absent au cercle et qu'il ne voulait plus faire partie des rencontres à cause de l'intervention policière du 15 août. Pourtant, il est ouvert à demeurer disponible à une future rencontre si celle-ci porte sur l'approche policière au parc.

¹⁰⁴ Au chapitre 4, nous exposerons les propos et les perceptions des représentants des organismes communautaires sur cet événement.

Milton envisagent de les rencontrer afin de travailler ensemble sur la proposition de l'installation de toilettes publiques dans le quartier¹⁰⁵.

Après, la médiatrice invite les participants à s'exprimer sur l'intervention policière, ce qui suscite beaucoup de réactions. Elle mentionne : « Le cercle est pour ça, résoudre les conflits ». Finalement, plus de la moitié de la rencontre est consacrée à cette discussion.

Après une pause, le sous-comité organisateur de l'événement mentionne certaines initiatives proposées : par exemple, une épluchette de blé d'Inde, un spectacle de cirque, un atelier d'art et la présence d'une roulotte.

3.7.2. Échanges

La situation survenue au parc commentée ci-dessus, alimente fortement les échanges, surtout entre les représentants d'un organisme communautaire et la représentante de la police. Dans un premier temps, nous abordons ces interactions, pour ensuite rendre compte des échanges sur les appréciations des participants des cercles de résolution de conflits du parc Viger.

La représentante des services policiers est la première à s'exprimer par rapport à l'intervention dans le square. Elle expose les raisons pour lesquelles les policiers ont été obligés d'intervenir. Elle explique au groupe que l'intervention est incontournable puisqu'au parc, dès la mi-juillet, il y a une augmentation des transactions de drogue, des surdoses, des plaintes de citoyens, dont celles des travailleurs du CHUM, qui se sentent intimidés lorsqu'ils stationnent leurs véhicules ou traversent le parc¹⁰⁶.

Les représentants d'un organisme communautaire, deux travailleurs du même organisme, mentionnent que l'intervention au parc a brisé la confiance et créé de la frustration. Ils

¹⁰⁵ La médiatrice « A » a l'idée de fusionner les deux dossiers en ce qui concerne les réponses autour de l'installation de toilettes publiques dans le secteur.

¹⁰⁶ Dans un entretien préparatoire auquel nous avons participé (1^{er} juin 2011), une représentante d'une institution du milieu de la santé mentionne des agressions d'itinérants de passage (non-permanents dans la ville) contre les agents de sécurité dans la ruelle qui donne sur Viger : « Mes agents se font attaquer, mais pas par les itinérants réguliers, le problème est avec les voyageurs ». Sa collègue, qui avait participé des deux derniers cercles, explique que cette institution a instauré un service d'escorte le soir pour le personnel, qui expérimente un sentiment d'insécurité.

vivent cette expérience comme un recul par rapport aux progrès réalisés aux cercles. Sur ce sujet, la représentante d'une ONG déclare :

« Ça nous a pris beaucoup de temps, pour les organismes de travailler ensemble; c'est difficile de comprendre l'événement (l'intervention policière). Nous avons dépensé beaucoup d'énergie; je vais passer à travers ma frustration nous avons une jolie expérience avec X (institution policière), les organismes communautaires sont très déçus [...] C'est tout un travail perdu, Viger était un break pour tout le monde, pour pouvoir travailler ensemble, on a mis beaucoup d'énergie. »

Son collègue, en s'adressant à la policière, exprime : « il y a eu un clivage, on a eu un sentiment, on s'est sentis poignardés, on essaie de travailler tous ensemble [...] gros retour en arrière, ça nous fait reculer... »

Pour ces intervenants, l'intervention policière, ayant entraîné le déplacement de leur clientèle, les a empêché d'assurer le suivi de leurs clients et de leur apporter du soutien.

L'agente de police réplique :

« Moi, je veux que les autres, que le reste, comprennent, c'est important que j'explique; j'essaie de créer des liens¹⁰⁷ de confiance avec tout le monde [...] Ce n'était pas notre rôle de faire du travail de rue, on a dû intervenir. Comme police, on a une vision d'ensemble. Moi, mon travail c'est de satisfaire l'ensemble de la communauté, des citoyens [...] lien de confiance, nous aussi nous sommes poignardés dans le dos. Pour ma part, je vais essayer d'entretenir le lien que j'ai. Je m'engage à continuer à maintenir le lien... »

Ensuite, une discussion sur les différentes missions des acteurs travaillant au parc, notamment celle des organismes communautaires (interventions auprès des usagers) et celle de la police (maintien de l'ordre et de la sécurité) est entamée. Les méthodes d'intervention sont divergentes et parfois difficiles à conjuguer. À ce sujet, le représentant d'une ONG 3 rue mentionne : « Le problème c'est qu'il y a deux façons d'intervenir complètement différentes, on ne s'entend pas sur la façon de travailler; le travail est différent et il y a eu un clivage ».

¹⁰⁷ Allusion à la dimension «créatrice de liens» que nous avons expliquée dans notre recension des écrits.

En raison de ce sentiment de perte de confiance chez les deux parties en conflit (entre le milieu communautaire et le poste de quartier), ajouté à l'absence des personnes sans domicile fixe au parc, les acteurs s'entendent pour annuler l'activité avec les médias.

Vers la fin de la rencontre, les participants donnent leurs commentaires sur les cercles; la plupart de ceux-ci reconnaissent les effets positifs de cette expérience, surtout en ce qui touche les aspects communicatifs du processus; c'est-à-dire que, pour certains acteurs, le cercle facilite le dialogue, d'où l'expression : il a été un « déclencheur » qui a « crevé beaucoup d'abcès ». Pour d'autres, le cercle est un moyen de se maintenir informé et de modifier les perceptions.

Voici ci-après le détail des commentaires; dans la plupart, des cas très favorables.

« Je suis contente pour le travail qu'on a fait ensemble [...] Pour moi, ça a été une belle expérience. Je vois les choses différentes, il y a un processus dialectique [...] J'aimerais que les autres organismes soient là. Il y a un travail très fort à faire. » (Représentante d'une ONG)

« J'ai trouvé important le travail qu'on a fait, je n'avais aucune connaissance du phénomène de l'itinérance; ça aide (les cercles) à changer les perceptions » (Représentante de l'association de commerçants).

« Moi, je regarde à l'intérieur de ces 2 heures, comment ça a commencé et comment ça a fini (en relation au progrès des discussions pendant ce cercle). Il faut être sensibles à avoir un système de vigile, une période de dialogue. » (Représentante d'une institution de la santé)

« C'était ma première (rencontre); moi je crois qu'on a besoin de mécanismes pour maintenir la communication, faire circuler l'information. » (représentant d'une ONG 3)

Certains acteurs émettent quelques critiques sur les cercles, mais leur bilan reste quand même largement positif; la plupart des appréciations sont constructives :

« Au premier cercle, on a fait fi de la criminalité. On aurait dû l'aborder d'une certaine façon. Il y avait un tout et on a pris juste une partie; on n'a pas eu une vision globale; on a comme nié le problème. On aurait dû voir l'ensemble au parc Viger [...] Ça pourrait avoir été mieux si on ne laissait pas des choses à côté. On a été responsables quelque part, il y a eu un déni

[...] ¹⁰⁸ Je trouve fort intéressantes les rencontres; ça favorise le dialogue. On a réussi à faire des choses bien, ce n'était pas quelque chose de négatif. C'est un succès partiel, ou un échec partiel. Le cercle est un déclencheur; il y a un processus qui continue, il faut trouver le mécanisme qui va pérenniser.» (Représentant d'une institution municipale)

Dans ce commentaire, l'acteur relativise l'échec et la réussite, comme le décrivent Bonafé-Schmitt (2008), Dupont et Jaccoud (2006), Gautier-Etié et Lenoir (2004) et Kressel et Pruitt (1985) et que nous avons mentionné au premier chapitre (1.5.3.).

« C'est quand même bon ce qu'on a fait cet été. On a quand même fait de bonnes choses [...] On a crevé beaucoup d'abcès. La possibilité de s'exprimer [...] De fois, on restait sur nos perceptions négatives [...] On ne s'est pas réunis de l'été [...] Tout le monde doit se respecter sur la façon de travailler [...] Il faut parler des vraies choses, sinon ça (l'événement) va arriver encore. » (Agente de police)

Ainsi, tous les acteurs ayant participé à ce cercle trouvent les rencontres de médiation positives, sauf un représentant d'une ONG 3, qui vit l'expérience comme un échec ¹⁰⁹ : « Je ne peux pas m'empêcher d'avoir un certain sentiment d'échec; il (le cercle) a été créé pour éviter l'événement. On n'a pas été capable de travailler sur les incivilités ».

Selon les participants présents lors du dernier cercle, les rencontres permettent de démystifier certaines perceptions et préjugés, et d'établir un dialogue que les acteurs envisagent de poursuivre : ils s'entendent sur le fait qu'il faut donner une suite et traiter la diversité des perceptions (celles des usagers du parc et celles sur les rôles respectifs des policiers et des organismes communautaires).

¹⁰⁸ En relation à ce commentaire, Guillaume-Hofnung cite: « La médiation s'appauvrirait en s'inscrivant dans une culture de fuite du conflit... » (Guillaume-Hofnung, 2011: 74).

¹⁰⁹ En relation à ce commentaire, D. Wolton mentionne: «...la dévalorisation qui entoure la notion de "conflit social". On y voit toujours la trace d'un échec, alors qu'il est le moyen de visualiser le heurt de plusieurs représentations.» (Wolton dans Guillaume-Hofnung, 2011: 94).

3.7.3. Interventions des médiateurs

La médiatrice effectue des reformulations en relation au conflit entre les acteurs provoqué par l'intervention policière au parc : « Ce que je comprends, c'est qu'il y a une incompréhension de la part de certains organismes communautaires ».

La médiatrice propose donc de consacrer un prochain cercle à échanger sur les missions respectives de la police et des organismes communautaires. En effet, elle essaye à plusieurs reprises d'organiser un autre cercle avec la participation des commandants et des agents de police, ainsi qu'avec les intervenants communautaires; et ce, afin d'aborder la divergence de points de vue sur leurs missions respectives, qui est une source des conflits :

« Est-ce que vous voulez que le prochain cercle on le dédie à ça? Vous êtes dans des missions différentes dans les cercles, je trouve que vous avez travaillé là-dessus. C'est important, les perceptions différentes... vous seriez d'avis qu'au prochain cercle, nous devons faire une discussion au fond sur les visions différentes, envisager des modes de communication différentes, qu'est-ce que vous en pensez? Vous n'avez pas les mêmes perceptions, vous vivez les mêmes situations, vous avez déjà fait un grand travail dans le cercle pour vous comprendre; il y avait quand même un bon lien de confiance. »

Cependant, la proposition n'est pas retenue par la plupart des acteurs. Alors, pour clôturer la rencontre, la médiatrice invite les acteurs à exprimer leurs opinions sur le cercle :

« Ça serait dommage de rester là, car c'est notre mission de travailler les perceptions¹¹⁰. Je trouve que la discussion a même bougé; comment vous envisagez la suite des choses? [...] je comprends qu'on boucle la demande; on est disponibles pour, si par hasard, vous avez quelque chose à discuter. J'aimerais faire un tour de table post-mortem; j'aimerais vous entendre pour fermer la boucle. »

3.7.4. Commentaires d'analyse

Le conflit entre les acteurs, suscité par l'intervention au parc, a des effets dévastateurs autant à l'intérieur qu'à l'extérieur des cercles. En effet, cette intervention semble avoir

¹¹⁰ Définition de la médiatrice « C » du rôle de médiateur.

porté préjudice à l'esprit d'équipe et à l'implication, de plus en plus présente lors des derniers cercles; ce qui est visible, pas seulement dans les séances de médiation, mais aussi dans l'équipe de l'EMU : la communication entre le groupe de chercheurs et l'OJA s'est améliorée; les réunions avec l'équipe au complet sont devenues plus fréquentes; les synthèses des rencontres de tous les dossiers en cours sont de bonne qualité (autant dans la forme que dans le contenu). Ceci est le fruit de l'expérience acquise grâce au dossier Viger. Alors, l'événement nuit tant à la progression du groupe des cercles de résolution, qu'à celle de l'équipe de l'EMU. Le déplacement des personnes sans domicile fixe du parc paraît vraiment inopportun.

Les médiatrices essaient de clore le dossier et de faire un suivi auprès des participants, mais la plupart de ceux-ci se montrent désintéressés à faire connaître leurs commentaires.

3.8. En conclusion

Rappelons qu'un des objectifs spécifiques de cette recherche consiste à décrire et à analyser le déroulement des cercles. Nous avons étudié, les interactions entre les participants, les interventions des médiatrices et l'issue de la démarche, entre autres.

En ce qui concerne les interactions entre les participants, celles-ci sont respectueuses et cordiales. Les tiraillements et les conflits entre les acteurs émergent à partir de la deuxième rencontre, mais deviennent plus prégnants lors de la cinquième séance de médiation. Pourtant, dès le quatrième cercle, l'esprit d'équipe, la motivation et la collaboration pour mettre en place des solutions prédominent dans le groupe. Cela a pris plusieurs rencontres pour que les conflits entre certains acteurs s'extériorisent.

Pour ce qui est des interventions des médiatrices, l'équipe EMU a eu besoin d'un certain temps d'adaptation, autant au niveau pratique que théorique; par exemple dans l'approche à privilégier pour l'animation des cercles. Ainsi, lors des premières séances, les médiateurs sont plus discrets, moins interventionnistes : ils emploient l'approche humaniste.

Dès la troisième rencontre, les médiatrices changent de stratégie (et d'approche théorique, notamment pour celle narrative), ce qui apporte plus de dynamisme et de progression au processus, tout en encourageant les acteurs à exprimer davantage leurs différences et à

travailler sur leurs perceptions respectives. Ce dynamisme est aussi stimulé par la distribution de synthèses par voie de courrier électronique avant les rencontres. Cette stratégie favorise une participation plus active des participants, une élaboration plus concrète et efficace de solutions ainsi qu'une meilleure cohésion du groupe.

Les rencontres de suivi de la démarche et l'encadrement pour l'élaboration du plan de réponses suscitent des questionnements intéressants sur la pratique de la médiation urbaine. Par exemple, à propos de la confidentialité du processus et sur le rôle de médiateur. Ces suivis et rétroactions avec les acteurs favorisent l'amélioration du processus de médiation. Pourtant, le perfectionnement de la démarche, dont le caractère est très dynamique, exige aussi une continuité quant au suivi. Les pauses trop longues (dans le cas de Viger, une première pause de trois mois et une deuxième de deux mois) ralentissent les progrès réalisés, car les difficultés surviennent pendant cette période (notamment le « plan de réponses parallèle » et le déplacement des personnes itinérantes).

En plus, les améliorations au sein de l'EMU semblent inciter certains participants à s'approprier de plan de réponses élaboré dans les cercles¹¹¹, mais aussi certains acteurs, qui ne font pas partie du processus, à vouloir intervenir dans celui-ci. Dans ce dernier cas, ce désir de se mêler au déroulement des cercles de résolution, pourrait correspondre au concept d'« isomorphisme institutionnel », mentionné au premier chapitre (Coy et Hedeem, 2005; Morrill et McKee, 1993; Pavlich, 1996; Woolford et Ratner, 2008).

Rappelons que ce concept est utilisé lors qu'un programme de médiation adapte ses pratiques en fonction des exigences de l'institution qui finance ses activités. Serait-ce le cas pour l'EMU? C'est notre avis que cette équipe n'est pas tombée dans un « isomorphisme institutionnel » : les médiateurs ont toujours cherché à sauvegarder l'impartialité de la démarche, empêchant que les bailleurs de fonds s'immiscent dans l'encadrement et le déroulement des cercles.

¹¹¹ Nous avons mentionné précédemment (voir cercle 5) cette intention d'appropriation du plan de réponse de la part de certains participants.

Nous exposons, au chapitre suivant, les points de vue de certains acteurs par rapport à ce concept d'« isomorphisme institutionnel » (le financement de l'équipe par une institution qui participe de la démarche suscite chez les participants des incertitudes par rapport à la neutralité et à la légitimité du processus).

Les progrès de la démarche sont interrompus par l'intervention au parc. Cette situation a, semble-t-il, un effet domino sur l'EMU. En effet, la fin abrupte des cercles Viger coïncide avec la perte du financement de l'institution qui soutient l'activité, alors que les progrès de l'EMU sont palpables et que la démarche commence à acquérir de la notoriété¹¹².

En conclusion, le déroulement de la démarche évolue favorablement rencontre après rencontre; les échanges sur les relations conflictuelles entre les membres du groupe s'extériorisent progressivement. Une progression est aussi appréciable du côté des interventions des médiateurs : ils adaptent leur stratégie d'animation cercle après cercle en fonction des besoins, favorisant de plus en plus la communication, la coopération et les échanges sur le conflit.

Malgré que le déroulement du processus ait été interrompu à quelques reprises (pauses trop longues) et troublé par des facteurs externes (l'intervention policière et la perte du financement), le bilan est, de loin, positif : la pratique de résolution de conflits s'est nettement optimisée et des réflexions intéressantes sur celle-ci sont issues des rencontres. Quant aux participants, la plupart d'entre eux ont trouvé dans les cercles, un espace de dialogue, d'expression ainsi qu'un élément pour faire changer les perceptions, caractéristiques qui correspondent aux buts recherchés par l'approche narrative surtout en ce qui touche à la déconstruction des histoires et à l'expression des émotions des parties qui, en conséquence, résultent transformées (Faget 2010).

¹¹² Les participants du cercle Viger, mais aussi ceux d'autres cercles, étaient très satisfaits de la démarche de l'EMU, et les cercles de résolutions commençaient à devenir connus auprès des différents partenaires, comme les membres de la municipalité et des organismes du quartier.

CHAPITRE 4. Points de vue des participants

Nous rappelons que nous avons prévu analyser le processus de médiation urbaine de l'Équipe de médiation urbaine de Montréal. En effet, nos objectifs sont de rendre compte du fonctionnement du processus (abordé au chapitre précédent) ainsi que des points de vue des participants impliqués dans celui-ci. À cette fin, nous avons rencontré sept personnes ayant participé à ce processus. Ainsi, le présent chapitre vise à aborder « l'objet vécu » (Deslauriers et Kérisit, 1997). Nous analysons les appréciations des acteurs sur les divers aspects de la démarche dont ils ont fait partie. La méthode utilisée pour atteindre cet objectif est l'entretien à tendance non directive.

Pour présenter les résultats de notre recherche, la structure proposée du chapitre tient compte de trois thématiques principales : les circonstances dans lesquelles les acteurs ont participé à la démarche, l'expérience de ceux-ci à travers le processus et la manière dont les participants ont compris la médiation urbaine.

Finalement, nous exposons les recommandations formulées par les interviewés pour bonifier la pratique de la médiation urbaine au sein de l'EMU.

4.1. Arrivée aux cercles de résolution de conflits : motivations

Cette section analyse le positionnement des acteurs par rapport au processus de médiation. Nous étudions les motivations et les attentes des participants ainsi que le contexte de leur participation à la démarche.

4.1.1. Motivations et attentes à l'origine de la participation aux cercles de résolution de conflits

Pour rendre compte des circonstances dans lesquelles les participants se sont joints au processus de médiation, nous aborderons premièrement leurs motivations et leurs attentes pour finalement décrire les résistances de certains acteurs quant à la démarche.

Les motivations de certains participants sont similaires. Par exemple, quelques acteurs considèrent que leur participation aux cercles est indispensable afin de trouver des pistes de solutions :

« On n'avait pas le choix; de, comme, s'impliquer dans ce projet-là pour améliorer les choses, tout simplement » (représentante des commerçants).

« On trouvait ça important, de pouvoir justement... on avait de quoi amener la discussion par rapport au cercle Viger » (représentant d'une ONG 4).

« Moi, à titre de chef de division et responsable de cet espace Viger, de l'entretien surtout, donc, à titre de responsable, je devais participer à ce cercle-là; je n'avais aucune idée que ça existait et c'est la direction de X (institution municipale) qui me dit : ce serait intéressant; c'était intéressant qu'on soit là, les gens du milieu, les gens de l'arrondissement, parce que c'était nous qui avons le pouvoir de changer beaucoup de choses, en fait. » (représentante d'une équipe municipale)

« On a décidé, on a demandé de participer, c'est comme ça que j'ai atterri sur le cercle [...] que je décide d'y aller; première des choses, parce que les seringues à la traîne font partie de mon travail. » (Représentant d'une ONG 3)

« Ils m'ont invité parce que j'étais un acteur qui avait habité dans ce parc-là; puis, aussi...fait qu'on voulait avoir mon point de vue pour pouvoir essayer de trouver les solutions aux problématiques qui entourent le carré Viger; c'est ça. » (Représentant d'une ONG 2)

Ces commentaires montrent que le sentiment de pouvoir changer la situation au parc est la motivation centrale des acteurs. Ceux-ci démontrent en plus une certaine proactivité. Comme nous l'avons mentionné dans le premier chapitre, la médiation est un moyen pour les citoyens de se réapproprier la gestion des conflits. Ainsi, par leurs témoignages, les acteurs manifestent un désir d'autonomisation, un besoin de prendre en main la gestion des situations conflictuelles liées au parc.

Aller vers l'autre : désir de communication

Plusieurs acteurs considèrent l'écoute, la communication et la compréhension comme des sources de motivation pour participer à la démarche.

« Déjà, si on est capable de se rencontrer, de se parler, de s'écouter, donc, de mieux se comprendre; à ce moment-là, je pense qu'on est même déjà le gros pas en avant; c'est ce que je crois; c'est comme ça que je perçois » (Représentant d'une ONG 4).

Le point de vue de ce participant renforce ses réflexions exprimées lors du premier cercle : « En se parlant, on peut solutionner la judiciarisation ». Ainsi, pour lui, l'écoute et la communication amèneraient à la compréhension de l'autre. La communication fait également partie de ses attentes :

« ce à quoi je m'attends, c'est la communication et la transparence, l'intégrité. Je suis arrivé là (aux cercles) avec l'espoir...pas l'espoir, mais avec la volonté de communiquer et la volonté d'écouter; donc communiquer, ça se fait en deux sens, ça s'entend, c'est parler, mais c'est aussi : écouter [...] que je m'attends à ce qu'on communique, qu'on soit transparent [...] les attentes de transparence, de communication franche, d'intégrité... »

Ainsi, les cercles de résolution de conflits représentent, pour lui, un espace de dialogue et de communication.

Pour le représentant d'une ONG 2, outre l'écoute mutuelle, la recherche de solutions constitue une raison pour faire partie des cercles : « La première rencontre je l'ai vraiment aimée, j'ai senti que le monde était à l'écoute, pis apportait à trouver des solutions... » (Représentant d'une ONG 2).

Les motivations d'une représentante municipale vont aussi dans le même sens :

« ce que je voulais, c'était de rassurer les gens de ce conflit-là pour dire : "oui, je vous écoute, je vous entends; oui, je peux faire ça"; donc, je pense que ça donnait des réponses à des choses, l'équipe X (appartenant à une institution municipale) doit être à l'écoute des choses qui n'allaient pas là ».

En effet, certains participants souhaitent être à l'écoute des autres et s'investir ensemble dans la recherche de solutions. Justement, les acteurs présentant une prédisposition à la communication sont ceux qui se montrent les plus motivés pendant les cercles. Ainsi, *communiquer* et *écouter* constituent le dénominateur commun des attentes des

participants concernant la médiation urbaine. Nous remarquons que les interviewés soulèvent les mêmes points concernant le potentiel communicationnel de la médiation¹¹³.

D'après ces acteurs, la communication franche et l'écoute conduisent à la cohésion du groupe, à la compréhension mutuelle, à la solidarité et, par conséquent, à une résolution des problématiques. Pour les participants, ces éléments constituent la recette d'un processus de médiation idéal. De même, nous avons mentionné, dans notre recension des écrits, que quelques auteurs considèrent que l'efficacité de cette démarche réside dans sa faculté de rétablir la communication.

La conception de la médiation du quartier de Bonafé-Schmitt, décrite au premier chapitre¹¹⁴, illustre cette idée. Pour l'auteur, l'établissement de conditions adéquates pour la médiation permet une bonne communication qui vise à l'intercompréhension.

Progression de la démarche : désir d'avancer

Le désir d'avancer, de progresser dans la démarche et d'assurer une continuité du travail est un autre point sur lequel les acteurs s'accordent.

« J'avais l'impression que, en allant, je pouvais apporter des réponses; donc, on pouvait avancer. Je ne dis pas que ce soit moi, là, mais, qu'un représentant y aille pour assurer certaines choses, je pense que c'est avancer [...] la raison, c'est pas juste dans le cadre de l'EMU; c'est pour assurer une continuité; le but c'est ça, c'est de continuer le travail. » (Représentante d'une équipe municipale)

« On n'était pas d'accord sur certains points, pis malheureusement c'est ça, ça arrivait tellement souvent qu'on était toujours sur les mêmes points; jamais on n'avancait; on a commencé à avancer avec les cercles. » (Représentante d'une ONG)

¹¹³ « Comme on peut le voir, ce processus repose sur une logique communicationnelle, c'est-à-dire que le rôle du médiateur consiste à créer les conditions processuelles pour permettre une bonne communication orientée vers l'intercompréhension » « Il s'agirait de donner naissance à de nouveaux lieux de socialisation et de régulation, à de nouvelles "communautés existentielles" qui seraient fondées sur des formes de solidarité faisant plus appel à une rationalité communicationnelle qu'instrumentale. » (Bonafé-Schmitt, 2003 : 42, 43 dans JR et médiation pénale, Jaccoud, 2003)

¹¹⁴ Voir section 1.3.3. du chapitre I.

De plus, certains participants émettent des critiques vis-à-vis du processus concernant la cadence, laquelle est perçue comme insuffisamment rapide.

« Qu'on parlait, au lieu d'essayer de progresser, à se trouver une façon que tout le monde s'entende bien... » (Représentant d'une ONG 2).

« De fois, j'avais l'impression que ça n'allait pas si vite; il y a des personnes qui vont avoir besoin d'avoir plus de réflexion, plus d'analyse, de bien conceptualiser les choses avant de rentrer dans l'action; donc, je pense que le groupe qu'on constituait au cercle de médiation, à ce moment-là, ce groupe-là, devait suivre le rythme le plus, le moins, dans l'action. » (Représentant ONG 4)

Ce participant estime s'être approprié la démarche, s'être adapté au rythme du groupe ainsi que posséder un esprit d'équipe favorable au bon déroulement du processus. En effet, il se montre particulièrement motivé par la démarche, autant pendant les cercles que lors de notre entretien.

Prophylaxie : éviter les incidents et les crises

Écarter les situations conflictuelles constitue une motivation pour certains acteurs : « Nous, on répond à ce mandat-là parce qu'on ne veut pas se retrouver avec une crise, parce que ça se retourne sur nous essentiellement à la fin, donc on évite la crise en continuum. » (Représentant d'une ONG 1).

Dans le même ordre d'idées, autre participant, mentionne : « Le cercle c'était, je pense, une initiative pour contrer des incidents qui pourraient arriver se basant sur ce qui est arrivé l'année d'avant » (Représentant d'une ONG 3).

En continuation avec ses propos, le représentant d'un organisme communautaire évoque également l'évitement des conflits :

« J'avais une collègue dans un organisme qui a dit : "moi, je ne travaille plus avec la police, c'est fini"; je fais OK, mais tu n'as pas le choix; ils seront là, je veux dire, on peut vivre des frustrations, on peut être en maudit, pis tout ça [...] il faut que je continue avec eux autres; c'est ma job; je n'ai pas le choix, donc cette position-là, de fermeture [...] ils sont là; moi, je pense il faut transmettre [...] de *dealer* avec; donc, c'est pour ça que oui, je répéterais ce genre d'expérience-là. » (Représentant d'une ONG 4)

Ces arguments montrent que les cercles de médiation de l'EMU constituent un espace pour éviter l'éclatement des conflits, un lieu de trêve. Cette représentation du processus est liée au « visage » pacificateur auquel nous avons fait allusion dans la recension des écrits¹¹⁵. Ainsi, selon les acteurs, les cercles constituent des espaces d'harmonisation pour contourner le conflit ou la violence.

« L'union fait la force » : travail en équipe

Le travail d'équipe constitue une autre motivation des participants, notamment pour le représentant d'une ONG 2:

« Travailler la main dans la main pour améliorer le sort des itinérants à Viger et, en même temps, d'y rendre la présence de ceux-ci acceptable [...] l'itinérance va toujours exister; fait que, si on peut la mettre à un endroit fixe et rendre ça acceptable; pis tous les intervenants se relier, essayer de trouver des solutions [...] je croyais qu'en réglant ça, mais, que les autres acteurs qui participent au cercle de médiation feraient un effort eux autres, avec que nous autres à X... (Organisme communautaire) on a fait nos efforts. »

Dans la même veine, une représentante d'une ONG, commente : « Travailler ensemble, c'est ça le plus important » (cercle 7). Pour cette interviewée, le travail en commun est la principale motivation.

Pour une représentante d'une équipe municipale, l'union du groupe constitue l'une de ses attentes envers le processus :

« On devrait avoir une cohésion, tout le monde ensemble si on voulait améliorer le sort des gens qui sont là. [...] On voulait trouver des solutions en commun [...] d'essayer d'établir une meilleure cohésion entre tous les intervenants [...] parce que c'est ça le but de la médiation, c'est d'animer la conversation et qu'on puisse arriver à [...] à des solutions et ramener les gens. » (Représentante municipale)

¹¹⁵ (À propos de la médiation) « tenir compte de ses trois autres fonctions (la prévention des conflits; l'établissement, le rétablissement du lien social; la médiation préventive) pour éviter l'éclatement d'un conflit » (Guillaume-Hofnung, 2011 : 16, 67).

Attentes divergentes

Certains acteurs expriment des attentes très diverses. Par exemple, pour la représentante des commerçants, l'allure du quartier est un élément important; ses attentes envers le processus sont surtout reliées à l'amélioration de l'esthétique de cette zone urbaine¹¹⁶ : « Ça ne donnait pas une super belle image, une belle entrée pour le Vieux, sérieusement, pour nous, on est content parce que ça donne une plus belle image » (Représentante d'une association de commerçants).

Le représentant d'une ONG 3 manifeste de la curiosité et une certaine volonté de connaître la démarche de l'EMU : « Ce n'est pas certain que j'avais déjà une attente en arrivant là; c'était plus une question d'aller voir qu'est-ce qui va se faire, de voir que ce qui se dit aux alentours ». Pourtant, ses attentes implicites relèvent le désir que le processus produise des réponses innovantes, des nouveautés : « Dans le fond, ce qui aurait été intéressant c'est d'avoir de nouvelles choses. »

Pour la collègue de ce représentant, il s'agit plutôt d'aborder le processus par une approche plus pratique que théorique : « je m'attendais à des choses plus pratiques, c'est pour ça que, dans une médiation, on a des choses à faire » (Représentante d'une ONG). Ce point de vue n'est pas unanime : contrairement à cette représentante d'une ONG, un représentant d'une autre ONG (1), s'attendait à aborder la problématique d'une manière plus théorique : « Peut-être aussi, tu sais, sur ce phénomène-là, donner un aspect [...] c'est plate à dire, mais théorique, ça serait intéressant [...] la judiciarisation de la pauvreté par rapport à Viger. »

Ainsi, nous pouvons constater que les participants sont loin d'être unanimes quant aux objectifs de la médiation sociale, ce qui complique l'évaluation des effets du processus. Cependant, comme nous l'avons mentionné au premier chapitre, les effets des rencontres

¹¹⁶ Contrairement à ces attentes, le résidant mentionne, lors le premier cercle : « L'esthétique ne me dérange pas, le parc était déjà laid. Je comprends très bien le point de vue social [...] qu'on déménage les criminels [...] ces cochonneries-là [...] je ne suis pas d'accord avec "pas dans ma cour" [...] S'il n'y a pas de criminalité, moi je serais le premier à défendre le social. Tant qu'il n'y aurait pas une amélioration des gens pas éduqués, qui urinent partout, ou des criminels, il n'y aura pas de solution. Il faut trouver un juste milieu. Faisons le ménage de ce côté-là ».

pourraient surpasser les objectifs¹¹⁷. En outre, la satisfaction des participants vis-à-vis des cercles est une appréciation subjective¹¹⁸ : pour certains, celle-ci est associée à des buts communicatifs, comme Milburn (2002) et Coy et Hedeem (2005) le conçoivent. Pour d'autres acteurs, le caractère novateur des réponses ou l'embellissement du quartier aurait contribué à atteindre les objectifs.

4.1.2. Obstacles aux cercles de résolution

Démotivation : motifs d'abandon

Certains acteurs montrent des attentes ponctuelles envers les cercles de résolution de conflits. Par exemple, pour quelques-uns, les attentes résident dans l'espoir que les autres participants remplissent leurs engagements, établis dans le plan de réponses élaboré conjointement : « J'avais l'espoir que ça reste quand même quelque chose d'écrit, même si on n'avait pas d'engagements, disons de signature, d'accords, de conventions. C'était ça mon espoir » (Représentante d'une ONG).

Lorsque certains participants ne respectent pas les engagements établis dans le plan de réponses, d'autres acteurs éprouvent un sentiment de découragement : « Moi, à partir du moment où une partie ne respecte pas ses engagements, ...moi, je ne respecte pas les miens ». (Représentant d'une ONG 1).

Pour cet interviewé, le plan de réponses établi dans les cercles constitue un contrat moral¹¹⁹ que les parties doivent respecter. Comme ceci n'a pas été le cas, l'interviewé perd sa motivation. De plus, il dévoile n'avoir aucune attente envers le processus :

« Aucune; non; et pourquoi pas d'attentes? Parce que Viger [...] c'est plus de 10 ans que Viger est dans la situation actuelle [...] donc, les attentes, je n'en avais pas beaucoup en fait [...] se retrouvait dans le rapport avec quasiment

¹¹⁷ Consulter point 1.5.3 du chapitre I (Gautier-Etié et Lenoir, 2004; Milburn, 2002).

¹¹⁸ Bonafé-Schmitt (2008), Kressel et Pruitt (1985) ainsi que Gautier-Etié et Lenoir (2004).

¹¹⁹ À ce sujet, Guillaume-Hofnung mentionne : « La médiation est un contrat qui repose sur l'autonomie de la volonté des médiateurs et du médiateur. » (Guillaume-Hofnung, 2011 : 74).

aucune recommandation à long terme, pis personne qui se commet; mais, est-ce que les cercles ont permis de se commettre à ces personnes-là? »

Alors, implicitement, ses attentes sont reliées à ce que le processus contraigne certains participants à faire respecter le plan de réponses établi conjointement.

Le représentant d'une ONG 2, travaillant pour le même organisme, manifeste une vision similaire :

« Pour ce qui est le cercle, quand j'ai vu que ça n'amenait à rien, j'ai décidé juste de me retirer, tu sais, je ne suis pas à être le seul à faire des efforts; et je ne veux pas participer à un truc où le monde va juste parler de trucs; tout le temps la même affaire qui revient; pis, que ceux qui amènent des trucs vont essayer de changer la chose...ne respectent pas leur contrat en bout de la ligne; fait que, c'est ça que j'ai trouvé un peu... comment je peux te dire ça? Défavorable si on veut; c'est ça. » (Représentant d'une ONG 2)

Ce participant perd progressivement sa motivation; il en parle ouvertement :

« Au début, je voyais que tout le monde voulait comme monter un projet, tout le monde était prêt à se donner, pis, comme je te dis, à la deuxième rencontre, c'est comme s'il n'avait pas eu de première rencontre, et moi j'étais déçu. Tous les trucs qu'on avait apportés, il n'avait pas eu [...] la troisième rencontre, j'étais encore plus déçu. »

Cet anéantissement de sa motivation est visible pendant le déroulement des cercles. À la première rencontre, ce participant semble être le plus stimulé par le processus : « La première rencontre je l'ai vraiment aimée, j'ai senti que le monde était à l'écoute, pis voulait trouver des solutions... » (Entretien). « Mon rêve serait qu'on fasse un projet tous ensemble pour montrer qu'il y a du monde qui s'implique, qui est solidaire » (cercle 1). Cet acteur abandonne le processus à la quatrième rencontre sans prévenir les médiatrices. Même motivé par le travail en équipe, il décide de quitter les cercles, étant donné que certains participants ne respectent pas leur partie du contrat¹²⁰.

¹²⁰ Contrairement à cet acteur, une représentante des commerçants, a manifesté une motivation graduelle envers les cercles : « Ça a été de plus en plus plaisant d'être là, au début j'étais un peu perdue, j'ai trouvé ça le fun d'explorer cette réalité-là ».

Résistances

Pour ce qui est des résistances, les causes sont diverses. Généralement, nous remarquons, lors de nos observations du processus, que les résistances sont implicites; elles sont devenues plus explicites lors de nos entretiens individuels.

L'organisateur d'un organisme communautaire nous informe que sa participation aux cercles se doit uniquement au fait que son organisme a été mentionné¹²¹. Ses résistances envers le processus, il les exprime verbalement pendant l'entrevue, mais nous les percevons également dans son langage non verbal lors des cercles. En outre, cet acteur considère qu'il n'existe pas de situation problématique au parc :

« c'étaient des plaintes des résidents et l'arrondissement qui recevait des plaintes, encore une fois (silence) eh... dans ce cas-là, moi, je ne participerai pas à quelque chose comme ça, si on n'a pas de problème; et j'aurai même, tu vois, s'il n'y avait pas eu la situation que (son organisme) était souvent mentionné dans les cercles de médiation, parce que j'avais le retour par X... (Représentant d'une ONG 2); je n'aurais, peut-être, même pas participé à celui-là » (Représentant d'une ONG 1).

Justement en référence à X... (Représentant d'une ONG 2), les résistances de ce dernier envers le processus sont associées aux acteurs qui n'ont pas rempli leurs promesses ou le plan de réponses établi par le groupe :

¹²¹ « Il y avait beaucoup de gens qui parlaient de X... (Il mentionne l'organisme communautaire pour lequel il travaille), de ce qui faisait X..., de défendre la position de X... et lui (Représentant d'une ONG 2) il n'était pas là pour ça, eh, c'est à ce moment-là quand j'avais dit, si vous voulez qu'on parle de X..., c'est pas avec Y... (Représentant d'une ONG 2), c'est pas à Y... de défendre ces affaires-là, c'est pas pour ça qu'il était là, donc, dans ce cas-là, c'est comme ça que j'ai commencé dans le cercle. Je me suis imposé au groupe; c'est pour ça que c'est un peu bizarre, ma position dans le groupe; moi, je suis rentré dans le groupe plus en me disant : vous mettez un chapeau sur Y... qu'il n'a pas... qui est autre participant, en fait, on était deux pour X... (organisme communautaire), mais, lui, à la base, il n'était pas là pour X..., sauf qu'il avait le chapeau X... donc, si vous voulez quelqu'un de X... c'est moi, tu sais, c'est pas le groupe qui m'a approché, c'est moi qui est rentré dans le groupe » (Représentant d'une ONG 1). Pourtant, grâce aux observations des entretiens préparatoires et des rencontres de médiation, nous avons pu constater que le début de la participation de cet acteur dans celles-ci ne s'est pas déroulé tel qu'il l'a décrit : son organisme a été invité à intégrer les cercles par la médiatrice lors de l'entretien préparatoire.

Ceci illustre ce que nous avons mentionné dans le deuxième chapitre : la valeur de l'observation participante comme un outil complémentaire des entretiens, qui sert à remarquer le possible écart entre ce que les acteurs disent et ce que les acteurs font.

« c'est pas en allant dans les rencontres comme ça qu'on réglerait les problèmes, donc, comme je te dis, quand on voyait que X et Y (institutions municipales) ne faisaient rien de bon à part juste de chialer contre nous, on s'est dit : on va arrêter d'y aller et on va à montrer à la X., pis à Y... (deux institutions municipales) qu'on est capable de régler un problème sans aller à la rencontre. C'était une façon de boycotter les dernières rencontres du cercle, c'était une façon de démontrer que, regard, cette rencontre-là ne donnait rien que du bla-bla... » « Ce n'est pas en allant à des rencontres comme ça qu'on va faire bouger les choses » (Représentant d'une ONG 2).

En outre, les résistances de certains participants proviennent de la comparaison entre les cercles de résolutions de conflits et les différents comités de quartier existants, autant pendant les entretiens que lors des cercles :

« C'est à se demander si on avait vraiment besoin du cercle Viger pour faire cette démarche. On a déjà un comité qui s'appelle... (Il nomme un comité de quartier); ce comité-là fait déjà tout ce que le cercle a fait dans l'ensemble de Ville-Marie donc le point Viger c'était un point qui était touché dans nos rencontres régulièrement, donc c'est comme doubler le truc dans le fond [...] moi, j'ai eu un sentiment qu'on dédoublait le travail; donc que [...] c'est plate pour toi : on est en train de le descendre à plomb ton cercle. » (Représentant d'une ONG 3, lors d'une entrevue)

« Il y a eu une diminution de seringues à la traîne grâce à la concertation. On n'a pas besoin de créer de nouvelles instances. » (Représentant d'une ONG 1, lors du cercle 2).

Cette comparaison est aussi faite par d'autres participants que nous n'avons pas réussi à interviewer, mais dont nous avons pu obtenir les points de vue grâce à nos observations des cercles. Par exemple : « Il y a eu des rencontres un peu pareilles à celles-ci, mais qui n'aboutissaient pas à quelque chose » (Représentant d'une institution municipale, cercle 1).

Ainsi, une grande partie des participants établissent une analogie entre les cercles de résolution de conflits de l'EMU et les tables de concertation de quartier. Nous reviendrons sur cette analogie ultérieurement, lorsque nous abordons la dimension « Point de vue du processus ». Pour l'instant, cette comparaison nous révèle la résistance de certains acteurs

envers la démarche : ils la considèrent inutile et répétitive, étant donné que d'autres dispositifs, comme les comités, existent déjà dans le quartier¹²².

4.2. Perspectives des acteurs sur le conflit

Cette section décrit et analyse le point de vue des participants aux cercles de résolution de conflits. Pour ce faire, nous étudions deux aspects du conflit : la nature du conflit, d'une part, et les conséquences de celui-ci, d'autre part.

Lors de nos entrevues, suite à l'introduction du thème d'entrevue « le point de vue du conflit », certains interviewés affirment qu'il existe une absence de conflit au parc Viger : « Ce n'est pas une situation de conflit, c'est plus une situation de plainte en lien avec la pauvreté, la salubrité du lieu principalement, les résidants du Vieux Montréal. » (Représentant d'une ONG 4).

« Il n'y a pas nécessairement de conflit, c'est plus le fait que, à un moment donné quand on se ramasse trop à un même endroit, donc ça fait beaucoup de gens dans le parc; ça, ça peut créer des conflits entre les organismes communautaires » (Représentant d'une ONG 3).

Pourtant, dans un deuxième temps, pendant le déroulement des entrevues, ces participants décèlent diverses situations conflictuelles¹²³ :

« Les conflits, si tu veux, c'est plus dans la relation entre les personnes marginales versus résidants, police, en fait, tout ce qui est intervention dans l'espace public donc, même des conflits avec les cols bleus quoi; donc, les conflits à mon avis se situaient plus à ce niveau-là. » (Représentant d'une ONG 1)

Cet acteur considère que le déplacement de personnes marginalisées et les relations entre différents acteurs dans le parc constituent l'essentiel du conflit. Pour le représentant d'une ONG 3, le problème se situe dans les défaillances de coordination entre les interventions au parc.

¹²² Les différences entre les deux instances ont été mentionnées au chapitre 3.

¹²³ Les commentaires des interviewés démontrent empiriquement comment l'entretien qualitatif constitue aussi un outil d'autoexploration et de réflexion pour les acteurs, tel que mentionné au chapitre 2.

La section qui suit décrit la nature des conflits. Nous faisons allusion aux différents conflits identifiés par les participants à la médiation. Tous ces problèmes sont regroupés comme « principaux problèmes du parc ».

4.2.1. Nature ou type de conflits : principales problématiques liées au parc

Le parc suscite plusieurs conflits de nature différente. Aux fins de notre analyse, nous regroupons ces problématiques sous le titre de « principaux problèmes du parc »; il s'agit des situations problématiques constatées au parc avant le début de la démarche de l'EMU.

« Une non-zone »¹²⁴ : problèmes de salubrité

La plupart des participants signalent le manque d'installations sanitaires, la décrépitude du parc Viger, l'insuffisance de bacs à seringues et de poubelles, la mauvaise gestion de la distribution du matériel d'injection par certains organismes communautaires, l'absence de toilettes publiques dans le parc ainsi que la présence de déchets, d'excréments et d'urine dans le secteur.

Ces questions d'ordre sanitaire sont en partie causées, même empirées, par des problèmes identifiés par les acteurs : entre autres, le manque de coordination et de communication entre organismes, le manque de soutien à ceux-ci, l'absence de représentants au sein des différents comités opérant dans le centre-ville.

Deux représentants de différentes ONG mentionnent que, pendant l'hiver, le problème de salubrité s'aggrave en raison des difficultés d'accès dues à l'accumulation de neige, ce qui cause aussi une augmentation du risque de se piquer accidentellement lors du ramassage de seringues.

« Il a fallu qu'on porte des bottes de sécurité pour pouvoir marcher dans la neige, pour éviter des accidents; au centre-ville, il y a des endroits qui pestent l'urine; il y a toutes sortes de cochonneries là; pourquoi? parce que les commerces vont empêcher, les restaurants vont empêcher que le monde rentre dans les toilettes, parce qu'ils vont avoir peur qu'ils s'y injectent; ils vont avoir peur qu'ils salissent. » (Représentante d'une ONG)

¹²⁴ Un représentant d'une ONG 1, avait défini le parc comme étant une « non-zone ». Cette définition nous évoque le néologisme « non-lieu » créé par M.Augé (1992).

« Les bacs sont encore pleins de seringues, ils n'ont pas été vidés; c'est rendu que c'est plus dur de ramasser les seringues à cause de la neige, pis s'est rendu difficile d'accès; fait que là, qu'on soit obligé d'aller entre les bacs, pelleter pour faire de chemin à travers le parc jusqu'aux seringues. » (Représentant d'une ONG 2)

Ainsi, nous constatons, lors de nos observations des cercles et lors des entretiens, que les seringues à la traîne constituent une grande partie du problème sanitaire du parc Viger et de ses alentours, et ceci suscite des conflits entre les résidants et les personnes qui fréquentent la zone : « C'est la même affaire avec les citoyens aux alentours, c'est déjà arrivé des gens qui sont arrivés en grosse colère et sont pas contents parce qu'ils ont trouvé des seringues dans les entrées de porte des maisons. » (Représentant d'une ONG 3)

Manque de ressources en santé mentale et de soutien aux organismes

Les participants soulignent le besoin d'appui de la part de certaines institutions étatiques, surtout en ce qui concerne la santé mentale. Ainsi, quelques-uns dénoncent l'appui insuffisant apporté par les institutions étatiques. Par exemple, un participant, autant pendant les cercles que lors de notre entretien, commente :

« mais, à un moment donné, juste nous aider, ça ferait l'affaire [...] on ne donne pas aux organismes communautaires, on ne donne pas les ressources nécessaires pour qu'on puisse aider encore plus; donc les organismes communautaires sont obligés de faire le maximum avec un minimum, mais, a un moment, il y a une limite et on ne peut pas aller plus loin [...] c'est ben facile de dire on fait un plan d'urgence en itinérance, mais on fait déjà ce qu'on peut avec ce qu'on a; là, tu sais, l'eau est sur le bout; là, on fait tout ce qu'on peut, on est serré au bout; là, on a besoin d'un plus gros vase avec plus d'eau là-dedans. » (Représentant d'une ONG 3)

Le manque de formation en santé mentale a été signalé par plusieurs acteurs pendant les cercles¹²⁵, mais aussi lors des entretiens. Par exemple, comme mentionné antérieurement, une représentante municipale exprime son sentiment d'impuissance face à la présence de troubles mentaux au sein de la population qui fréquente le parc. Les problèmes d'ordre psychologique excèdent le champ de compétence de cette employée :

¹²⁵ Par exemple, ce manque est signalé par un travailleur de rue lors du premier cercle.

« La responsabilité de la santé mentale et de l'itinérance, c'est une problématique qui dépasse les...comment je pourrais dire?, qui dépasse le champ de compétence de nous; moi, je me disais : je suis responsable; oui, on fait des choses, mais on se sent vulnérables et limités parce qu'on n'a pas les...les atouts pour [...] on sent qu'on met un baume sur la plaie. » (Représentante municipale)

Interventions policières

Le déplacement des personnes marginalisées représente une source de conflit pour tous les organismes communautaires ayant participé au processus. Tant nos observations des cercles que nos entretiens démontrent que les organismes communautaires sont très affectés par les interventions policières dans le parc, lesquelles entraînent un sentiment de frustration assez profond chez les intervenants œuvrant sur le terrain.

Comme mentionné ci-dessus, selon un représentant d'une ONG 1, le conflit est causé par la cohabitation de différents acteurs du centre-ville : personnes marginalisées, police, résidants, etc. Le parc Viger représente, pour cet acteur, un lieu de tension qui aurait besoin d'une certaine tolérance. Lors de l'entretien, il précise :

« Il y a un déplacement de personnes marginales, des personnes en situation d'itinérance, qui ont un besoin, à mon avis, d'une zone de tolérance; il y a des réglementations qui sont venues compliquer la chose, des réglementations sur les parcs qui viennent limiter l'accès à l'espace public pour ces personnes-là, et Viger fait partie de ces endroits là, donc c'est un lieu de tension dans le sens où il y a une réglementation municipale qui ne permet pas l'établissement d'une zone de tolérance. » (Représentant d'une ONG 1)

Ce participant semble considérer le parc Viger un « non-lieu »¹²⁶ à la manière de M. Augé (1992). Pendant la deuxième rencontre de médiation, cet acteur fait allusion à la théorie des vitres brisées (que nous avons expliquées brièvement au premier chapitre) et il mentionne : « C'est un lieu (le square) qui demande une grande capacité d'adaptation. Zones de

¹²⁶ Néologisme créé par M. Augé (1992) décrivant un espace interchangeable où les êtres humains sont anonymes; par exemple des magasins à grande surface, les aéroports, etc.

tolérance, Viger est dans une non-zone. On a choisi la voie de la prohibition et ça a des conséquences. Il y a de la répression policière. Constante avec laquelle on doit jouer. »

Selon cette argumentation, la tolérance permettrait que le parc devienne un lieu et un espace d'appartenance à s'approprier et non seulement un coin négligé et de passage, source de tensions.

Plusieurs acteurs du milieu communautaire pensent que cette intervention dans le parc n'a fait que déplacer le problème au lieu de le résoudre et qu'elle ne provoque aucun effet positif. Ainsi, un représentant d'une ONG 3 remarque :

« La descente qu'ils ont faite pour vider le parc, ça n'a rien donné, absolument rien donné, parce qu'ils ont décidé de vider le parc plus tôt que d'habitude donc. C'est une problématique; quelqu'un qui dérange, il va déranger ici où il va déranger ailleurs, mais vous faisiez juste changer le problème de place, on ne le règle pas. »

« Ils vont vendre de la drogue du côté, de l'autre côté du carré Viger pis; eux autres, ils continuent à vendre la drogue là, tandis que les itinérants se sont fait foutre dehors. C'est comme si les policiers veulent faire la répression; mais faites-la envers les criminels, pas envers la personne qui ne commet aucun crime et qui fait juste dormir; il a un problème quelque part. »
(Représentant d'une ONG 2)

Nous rappelons que l'intervention au parc, survenue pendant le déroulement des cercles de résolution, cause une profonde blessure aux organismes communautaires du secteur et précipite la fin abrupte du processus de résolution de conflits.

« Ce n'est pas moi » : déresponsabilisation

Rejeter la responsabilité sur l'autre, la difficulté à assumer ses responsabilités et le manque d'autocritique constituent une autre source d'antagonisme entre les participants.

Au chapitre précédent, nous avons fait allusion à la déresponsabilisation de certains acteurs. Ceci est remarqué par un travailleur d'un organisme communautaire : « Je trouve qu'il y a des acteurs qui se déresponsabilisent et je trouve que X (institution municipale) se déresponsabilisait beaucoup » (Représentant d'une ONG 4). À ce sujet, un autre représentant d'une ONG mentionne, en se dégageant de toute responsabilité :

« Ils (employés municipaux) ne remplissent pas leur contrat, moi je ne vais pas le faire; fait que je fais comme si ces clés-là, moi, je ne les avais pas¹²⁷; c'est faire preuve de mauvaise foi, d'attendre qu'il y ait un accident qui arrive, mais ce n'est pas ma responsabilité. Ma responsabilité commence à partir du moment où X (institution municipale) remplit les siennes. » (Représentant d'une ONG 1)

Certains points de vue sont si convergents en ce qui concerne la déresponsabilisation que, lors des entrevues individuelles, deux participants les décrivent exactement avec les mêmes mots : « tout le monde se *pitchait* la balle » (Représentant d'une ONG 2).

« C'était comme si tout le monde se *pitchait* la balle; c'était du pointage des doigts, c'est de ta faute. » (Représentante des commerçants).

Pourtant, quelques participants démontrent avoir réalisé une appropriation du processus; c'est le cas, notamment, d'une représentante municipale, qui dénote une opinion plus engagée « On ne trouve pas la solution quand on jette la pierre » (Représentante municipale). Cette participante se responsabilise; elle est très motivée par le processus¹²⁸.

Un autre acteur semble aussi s'approprier de processus :

« Mais le cercle appartient à 95 % aux participants; quant à moi, c'est à eux autres, à eux autres! C'est à nous autres! Je ne veux pas m'exclure, je suis là-dedans donc, c'est à nous autres de le travailler, et ben plus, c'est notre responsabilité; c'est un outil, la médiation. » (Représentant d'une ONG 4).

Alors, pour lui, l'effet d'*empowerment* et de responsabilisation propre au processus de médiation¹²⁹, semble avoir fonctionné : cet acteur s'est approprié de la démarche.

À l'inverse, lorsque certains des acteurs se débarrassent de toutes responsabilités, celles-ci sont généralement endossées par les institutions; avec lesquelles il existe une relation

¹²⁷ En relation aux clés des bacs de récupération de seringues du parc.

¹²⁸ À ce sujet, Guillaume-Hofnung mentionne à propos de la médiation : « En cherchant à raviver la conscience civique des individus, la convivialité, et à restituer à la communauté le sens de la responsabilité... » (Guillaume-Hofnung, 2011 : 10). Tandis que pour Petitclerc, le médiateur aussi joue un rôle dans la responsabilisation des acteurs : « Aussi le médiateur est en quelque sorte un maïeuticien de la paix et de la responsabilité. » (Petitclerc, 2011 : 78).

¹²⁹ Décrit par Gautier-Etié et Lenoir, entre autres, dans notre recension des écrits.

compliquée. Ainsi, la déresponsabilisation est associée pour certains participants à la perception du conflit comme une guerre de tranchées opposant des milieux antagonistes.

Pour certains acteurs, le conflit est perçu comme un affrontement entre groupes; encore une fois, quelques participants décrivent ces antagonismes par la même expression :

« C'était du pointage de doigts; c'est de ta faute; c'était une guerre de clans, genre, de groupes. » (Représentante des commerçants)

« Ils (les organismes communautaires) jetaient beaucoup la responsabilité, je comprends le citoyen, parce qu'il est un peu démuné dans ça, mais jetaient beaucoup la responsabilité sur les policiers, eh, sur X (institution municipale); il y avait d'autres que tout ce qu'ils veulent c'est de jeter la responsabilité sur l'autre; durant ces cercles-là ils attaquaient beaucoup la responsabilité de X (institution municipale). C'était ça, ma perception, une guerre de tranchées [...] le conflit, il était, c'était une guerre de clans genre, de groupes, peut-être qu'une des raisons pour lesquelles les gens du... (institution de la santé) ne viennent pas, c'est parce qu'ils se sentent toujours comme dans une guerre de tranchées, donc, on ne résout rien, alors que, si c'était plus (Silence)... Ça, j'avais parlé aussi avec la représentante de X (institution municipale); elle me disait : "c'est comme ça, oui, mais regarde, c'est dommage parce que ce n'est pas comme ça qu'on solutionne des problèmes". » (Représentante municipale)

Pour cette participante « La source du conflit c'est de ne pas se mettre dans la peau de l'autre ». Lors de l'entretien, elle fait allusion à la fermeture et au manque de collaboration de certains organismes communautaires, surtout de X (un organisme communautaire). Elle explique les tiraillements qui ont émergé pendant le cinquième cercle¹³⁰. Pour cette interviewée, le conflit, « on le sentait toujours ». En effet, nous remarquons, lors de nos observations des cercles, que les tensions entre cet acteur et X sont perceptibles dès le début.

¹³⁰ En relation à ceci, un participant mentionne à propos du dernier cercle (la septième rencontre) : « Une des rencontres, c'était des organismes communautaires contre les services de police; et toute la rencontre s'est déroulée là dessus [...] incompréhension entre nous dans le milieu communautaire pis le restant des résidants et des services de police, c'est pour ça que de fois on a des petits clivages entre les services de police, dans le dernier cercle, si je ne me trompe pas c'est celui où est qu'on a eu le conflit avec X (institution municipale) où est-ce qu'on s'est un petit peu, serré le feu là... » (Représentant d'une ONG 3).

Défaillances de la communication et de la coordination entre organismes

Les défaillances dans les stratégies de communication entre les différents acteurs constituent une remarque assez fréquente dès le début. En effet, dès le premier cercle, et tout au long du processus, divers participants identifient des problèmes de communication¹³¹ et, en conséquence, de coordination entre les organismes :

« On y va, à Viger, mais ce qui serait intéressant ce serait de coordonner les horaires avec les autres acteurs » (Représentante municipale, cercle 3). « Renouveler la communication, travailler ensemble, ça, c'est le plus important » (Représentante d'une ONG, cercle 7).

« Il y avait un travail concerté des organisations qui travaillent dans la santé publique, qui justement aillent faire du travail de milieu, de proximité au carré Viger avec un horaire où on se complétait les uns et les autres; je dirais que ce qui était là, ce n'était plus, vraiment pas; j'appellerai pas ça la concertation, mais, plus des actions justement non concertées. » (Représentant ONG 4, entrevue)

Ces argumentations rendent compte de la nécessité et du désir des participants d'améliorer la communication de même que la coordination entre les organisations.

À la fin du processus, lors de nos entretiens, certains participants nous avouent que leurs besoins d'une meilleure communication sont loin être comblés :

« L'idée de communication est restée quand même restreinte [...] il y avait trop de personnes à travailler là-dedans, c'est pas tout le monde qui est en communication. » (Représentante d'une ONG).

« C'est tous les doubles messages; ils sont envoyés comme ça; fait que, à un moment donné, il y a des accrochages qui se passent » (Représentant ONG 3).

« Je ne parle même pas de tolérance, je vais parler de communication importante entre les différents acteurs pour travailler avec les personnes qui sont là » (Représentant ONG 4).

¹³¹ « On ne se parle pas assez entre les acteurs; les organismes ne se communiquent pas entre eux. Manque de communication. Pas nécessairement une table de concentration. Avec des mandats différents, on est plus ou moins dans une direction semblable [...] Il faut rester en communication été-automne » (Représentant ONG 4, cercle 1). « Il faut faire une concentration, se communiquer entre les organismes » (Policier, cercle 1).

Certains acteurs associent une bonne communication au sentiment de confiance mutuelle. Ainsi, selon quelques interviewés, la confiance en autrui amènerait à une « vraie » communication. Pour quelques-uns d'entre eux, ce lien de confiance n'a jamais existé; pour d'autres, il a été brisé¹³² :

« Il n'y a pas une vraie communication; ça, ça part aussi par la confiance, ça fait partie de ça aussi, la communication, la confiance; eux autres (institution municipale), avoir fait ça comme ça, c'est parce qu'ils n'ont pas compris la confiance entre nous non plus; qu'on pourrait travailler en concert, c'est-à-dire sans... tu sais, c'est un peu ça aussi; sinon, s'il y avait eu confiance, tu sais, ils nous auraient impliqués là-dedans, fait que là, il y a une relation de confiance qui n'est pas établie non plus. » (Représentant d'une ONG 4)

Pendant le dernier cercle, un représentant d'une ONG 3 nous fait part de son ressenti : « On a eu un sentiment, on s'est sentis poignardés ». Pourtant, ce sentiment semble être mutuel, car une représentante de la police lors du même cercle, soutient: « J'essaye de créer des liens de confiance avec tout le monde; lien de confiance, nous aussi nous sommes poignardés dans le dos ».

Ces commentaires révèlent que la confiance envers l'autre est anéantie ou bien qu'elle n'a jamais existé. Cette méfiance, source de conflit, malheureusement explicitée tardivement au cercle (septième rencontre), mais perceptible dès le début du processus précipite, en partie, la fin des rencontres.

(En)jeux de rôles : diversité de rôles et de mandats difficiles à conjuguer

La diversité des mandats et des rôles des participants des cercles est signalée par quelques-uns comme une source de conflits créés par l'incompréhension du travail de l'autre. Ce conflit éclate surtout pendant le septième cercle, au cours duquel les participants présents parlent ouvertement.

Cette source de conflit est intimement liée aux difficultés de communication entre les participants. En effet, l'un des acteurs signale qu'il respecte le rôle des autres institutions,

¹³² Lors du dernier cercle, une représentante d'une ONG, dénonce le sentiment de méfiance aussi entre les organismes communautaires : « On a mis beaucoup d'énergie. Le manque de confiance c'est par rapport à nous aussi entre collègues de travail, ce n'est pas facile de travailler dans une ambiance qui s'alourdit ».

mais il plaide pour une communication continue entre les différentes instances afin d'ajuster les interventions :

« L'idée, ce n'est pas que X (une institution municipale) ne joue pas son rôle, que Y (une autre institution municipale) ne joue pas son rôle là-dedans; l'idée c'est peut-être d'être au courant, pour pouvoir adapter notre stratégie d'intervention auprès de ces personnes-là. » (Représentant d'une ONG 4)

Une représentante des commerçants se montre compréhensive envers une institution municipale :

« Je sais que les organismes communautaires ont comme été choqués de la décision de X (institution municipale), mais en même temps, tu sais, tout le monde à son rôle à jouer dans la société; fait que, je pense qu'il fallait que quelqu'un intervienne de toute façon, ça s'est fait peut-être drastiquement, mais ça a amélioré le problème du square Viger. » (Représentante des commerçants)

Pour quelques participants¹³³, la discorde est provoquée par le non-respect du mandat de certaines institutions :

« Les groupes communautaires, nous, on a un mandat; et le groupe de résidents, ils ont leur mandat aussi; ils ne sortiront jamais de leur mandat, pis c'est correct comme ça; par contre Y (institution municipale) a un mandat qu'elle remplit plus au moins, quoi; pis, il y a toujours de très bonnes excuses pour ne pas le remplir, quoi. » (Représentant d'une ONG1)

Des priorités divergentes

Les priorités divergentes des institutions (par exemple, celles des ONG versus celles des institutions étatiques) sont identifiées par les acteurs comme une autre source de conflit¹³⁴ :

¹³³ Il s'agit de deux participants qui travaillent dans le même organisme, alors, il est fort probable, qu'ils coïncident sur leur position envers certains acteurs. Un représentant de cet organisme manifeste : « Quand on regarde les autres acteurs, tu vois, ça fait trois semaines que je suis en échange avec Y (institution municipale) pour qu'ils aient nettoyer le parc (silence). Est-ce mon mandat de faire ça? Pas forcément, c'est pas à nous de faire ça, eux autres, Y ont des machines exprès pour pouvoir enlever la neige, nous autres on est là à pelleter pendant une heure pour pouvoir se rendre au bac, pour que les usagers aillent un petit côté d'accessibilité pour mettre les seringues dans les bacs, c'est pas à nous de faire ça, fait que de ce côté-là, mais, zéro, il (un représentant municipal) n'a rien fait, pis on a même décidé de faire des trucs qui n'étaient même pas de notre responsabilité et on a décidé de le faire dans le but de démontrer un vouloir des centres communautaires ».

« Avec X (employés d'une institution municipale), si on a, comment je pourrais dire?, si on a des liens [...] on voit pas les choses de la même façon; donc ça n'a rien changé alors, à ce moment-là, ça fait en sorte que ça crée des problèmes et à nous aussi ça multiplie les problèmes, oui. » (Représentante municipale)

Pour les organismes communautaires, les personnes marginalisées qui fréquentent le parc constituent une priorité :

« Chaque acteur, on ne parle pas juste des organismes communautaires, on parle de voisinage, on parle de la communauté, du commerce par exemple, chacun parle des priorités, et chacun était en train de chercher une solution selon sa priorité, il y avait une problématique, mais chacun la voyait différemment; nous c'était au niveau de l'intervention, comment aider le monde. » (Représentante d'une ONG)

« Juste par rapport à l'insalubrité et à la propreté, juste pour vous dire que l'importance de leur priorité ce n'est pas les mêmes que nous, tu sais; nous, c'est les personnes qui dorment dans ce parc-là, nous autres, on va s'occuper de la personne qui dort là. » (Représentant d'une ONG 2)

4.2.2. Conséquences du conflit : conflits secondaires

Cette section est reliée aux conflits de nature plus profonde, d'origine relationnelle. Ces conflits latents ont été laissés de côté, sans être explicités pendant la plupart des rencontres, mais ils commencent à émerger lors des derniers cercles. En plus de ces tiraillements provoqués par la dynamique difficile entre la pluralité d'acteurs intervenants au parc, l'intervention policière du mois d'août 2011 suscite aussi des controverses dans le groupe.

Les conséquences du déplacement des personnes marginalisées

Des actions comme l'intervention policière au parc amènent, selon les acteurs, des effets néfastes pour les personnes marginalisées, mais aussi pour l'équipe de médiation urbaine.

¹³⁴ Nous avons montré au chapitre précédent comment les priorités divergentes peuvent susciter des conflits entre les acteurs. Un exemple : lorsqu'un intervenant communautaire pendant le cinquième cercle mentionne : « À Viger, les plantes et les fleurs ne sont pas une priorité ».

Le déplacement effectué à la mi-août suscite la colère parmi les intervenants des organismes communautaires :

« Le 15 août, ça m'a mis à terre, ça, savoir ça, avoir vu qu'ils se sont fait foutre dehors, de ce parc; et ils se sont comme éparpillés dans la ville, sont allés dans les commerces, dans les bâtiments privés; fait que, là, le problème qui était dans le parc s'est rendu un gros problème éparpillé dans toute la ville; l'été passé a fini mal pour les personnes qui dormaient dans ce parc-là (silence). » (Représentant d'une ONG 2)

Pendant l'entretien, cet acteur nous a révélé que, pour lui, le déplacement représente une négation de la part de X (institution municipale) du problème de l'itinérance.

« Moi, ce qui me fâche là-dedans c'est que la descente qu'ils ont faite pour vider le parc, ça n'a rien donné, absolument rien donné [...] Le message qui a été transmis n'a pas été nécessairement très clair, tu sais. Donc, nous, on avait compris que c'étaient les vendeurs qui seraient expulsés, mais qu'ils laisseraient tranquilles les gens du parc; mais là, ça a été l'inverse; on a sacré le monde dehors, les gens du parc; et on a laissé les vendeurs; mais bravo! Vous voulez régler le problème de même? [*il rit.*] Ils sont encore là aujourd'hui! La dernière rencontre où on a eu le clivage avec X (la représentante d'une institution municipale), l'action était déjà faite et elle a foutu tout le monde du parc; on est allé un peu après dans le parc, et il n'y avait personne, et il y avait juste les vendeurs qui étaient là, à chaque fois qu'il y a un déplacement, ça crée le problème ailleurs... »¹³⁵ (Représentant ONG 2)

Autant pendant les cercles que lors des entrevues, les intervenants du milieu communautaire font allusion aux conséquences que le déplacement provoque sur leur travail : ils perdent le lien et le suivi d'une clientèle qui n'est pas simple à rejoindre :

« S'ils ne sont pas là (les itinérants), il faut s'entendre qu'ils vont être ailleurs; c'est tout le temps le même discours; s'ils sont ailleurs éparpillés, c'est beaucoup plus difficile de leur offrir des services et de les rejoindre. » (Représentant d'une ONG 4)

¹³⁵ Ces commentaires coïncident avec ceux d'un autre représentant d'une ONG, cités précédemment dans la section sur les interventions policières.

Le déplacement du parc des personnes marginalisées ne complique pas seulement les tâches du secteur communautaire, mais aussi celles des employés municipaux, qui en conséquence voient leur territoire d'action dispersé:

« Parce qu'une fois qu'il s'est vidé (le parc), on voyait les itinérants qui étaient dans d'autres parcs, à d'autres endroits; et les contremaîtres ont remarqué une augmentation de la présence d'itinérants dans certains endroits où ils n'étaient pas, donc, qu'ils se posent la question : est-ce que c'est mieux? Il n'y a pas de réponse à ça, mais les effets ont fait qu'on les a dispersés, ces gens-là... » (Représentante municipale)

Manquer à sa parole : rupture brusque d'« un contrat moral »

Pour les cercles de résolution de l'EMU, les conséquences de l'intervention policière se traduisent par l'abandon du processus de la part de certains acteurs, ainsi que par la perte de crédibilité. Plusieurs participants vivent cette action de la police comme « un point de rupture » irréversible :

« si on voit ce plan d'action là comme un contrat, ou, du moins, un contrat moral, mais, à partir du moment où une partie se retire du contrat, le contrat est caduc. Donc, les ententes, quant à moi, qui avaient été établies par le biais du cercle, et ça, on ne peut pas se le cacher, quant à moi, sont devenues caduques » (Représentant d'une ONG 1).

« Oui, on nous a promis de fausses promesses qui n'ont pas été respectées, j'ai des papiers du cercle qui disent que, à l'été 2011, aucune intervention policière ne va se faire dans le parc, mais le 15 août 2011 tout le monde s'est fait foutre en dehors du parc [...] Mais, c'est négatif dans le sens qu'ils ont promis des trucs, et ils ne les ont pas faits. » (Représentant d'une ONG 2)

« Pourquoi faire ça en cachette? Pourquoi arriver en plein milieu de la nuit? C'est n'importe quoi! Donc, moi, à ce moment-là, c'est sûr que pour moi, ça c'était un point de rupture; et regarde, moi j'ai mon temps, et je n'ai rien contre les cercles; c'est juste que je ne serai plus là. Pourquoi je retournerais là ? pourquoi? Je n'en ai aucun intérêt. » (Représentant d'une ONG 4)

« On s'en allait tellement sur une belle pente, et finalement, mais par un geste d'une journée, ça, ce truc-là qui a créé des remous » (Représentant ONG 3). Une autre

participante des cercles, qui fait, avec ce dernier acteur, partie du sous-comité pour l'activité du parc issue du plan de réponses, fait allusion au sentiment d'irritation de son collègue, provoqué par l'intervention policière :

« Il y avait beaucoup de colère dans le cercle [...] il y avait X (un représentant d'une ONG) qui n'était pas content de cette intervention-là [...] fait que ça a... comme arrêté là; on s'est dit, mais écoute, il n'y a plus rien à faire dans le parc à ce moment-là, parce que le but principal était de faire un *melting pot* de tout ce monde-là, tu sais, mais ça ne s'appliquait plus. »
(Représentante d'association de commerçants)

En relation à cet « engagement moral », à la valeur de la parole donnée dont parlent certains participants, Lascoux (2001) se questionne autant sur le rôle du médiateur (si celui-ci devait restituer la confiance dans la parole donnée), que celui de la médiation comme un moyen d'octroyer un sens à cette parole (si elle doit restructurer, chez le participant, la notion d'engagement.) (Lascoux, 2001 : 20). D'après les résultats obtenus dans nos entretiens, les acteurs lui répondraient que oui, qu'effectivement, le rôle du médiateur consiste à rétablir la valeur de la parole donnée. C'est à lui de vérifier, à travers les suivis du processus, que les participants respectent leurs engagements. Ainsi, le médiateur devient un garant des ententes. Petitclerc est du même avis : « le médiateur est en quelque sorte un maïeuticien de la paix et de la responsabilité. » (Petitclerc, 2011 : 78).

Alors, l'intervention au parc mine le travail d'équipe réalisé au cercle ainsi que les suivis des travailleurs de rue auprès des personnes marginalisées. Cela provoque, dans les mots des participants, un « clivage » et une « mauvaise conclusion du cercle ».

Plusieurs acteurs réagissent de la même manière à la fin abrupte du cercle.

« Tomber à l'eau » : marasme du cercle

L'intervention au parc constitue un point crucial qui précipite la fin du cercle, ainsi que le plan de réponses issu de celui-ci. Certains participants utilisent la même image pour transmettre leur déception :

« Le commandant avait pris sa décision sauf qu'on n'était pas communiqués; on a tout laissé, ça tombait à l'eau, tout le travail ensemble; les documents qu'on avait sortis ensemble c'était pour rien [...] l'intention était bonne,

mais finalement ça tombait à l'eau, ça donnait quoi? Ça ne donnait rien, c'est encore pire que l'année passée... » (Représentante d'une ONG 3)

« Qu'on a eu le clivage avec la policière, l'action était déjà faite et elle a foutu tout le monde du parc, on est allé un peu après dans le parc, et il n'y avait personne, et il y avait juste les vendeurs qui étaient là, cela n'a rien donné du tout, cela a complètement viré à l'eau; je n'en vois pas l'utilité, je ne vois pas [...] Malheureusement, le travail d'équipe est tombé dans l'eau. » (Représentant ONG 2)

« Tout était vidé, donc ça a été comme...le projet qu'on avait est un peu tombé à l'eau »¹³⁶
(Représentante d'une ONG).

Dans le même ordre d'idées, la représentante de commerçants souligne : « j'ai trouvé ça dommage que ça tombe un peu entre deux chaises, mais finalement, il n'y avait plus personne sur le terrain... » (Représentante d'association de commerçants).

Alors, pour plusieurs acteurs, les conséquences de cette rupture au sein de l'équipe consistent en une stagnation et, donc, un « recommencer à zéro » dans la mise en marche de solutions :

« On a fait un bon travail, on a marché, on a marché des heures pour retrouver les nouveaux spots de consommation parce que le monde était dispersé partout, donc finalement, loin de faire un travail plus en coordination, c'était plus un travail (soupire) qui a explosé et il a fallu repartir à zéro presque à la fin de l'été, et voilà les conséquences. » (Représentante d'une ONG)

« Quand même elle (une représentante municipale) aurait mis en place quelque chose, parce que c'est ça la dynamique à X (institution municipale); ils changent tout le temps de poste, donc, elle a changé de poste et tout s'est perdu, on commence à zéro (silence). » (Représentant d'une ONG 3)

¹³⁶ Cette perspective coïncide avec celle manifestée par certains acteurs pendant les cercles, mentionné au chapitre 3 : « Je ne peux pas m'empêcher d'avoir un certain sentiment d'échec [...] Il y a été créé pour éviter l'événement (le cercle) » (Représentant ONG 3).

4.2.3. Expérience dans les cercles de résolution de conflits

Dans cette section, nous analyserons l'expérience des acteurs dans leur participation aux cercles. Nous explorerons deux aspects de cette expérience: la dynamique des relations entre les participants et les interventions des médiateurs.

4.2.3.1. Relations entre participants

Lors des entrevues, une grande partie des acteurs, la majorité du milieu communautaire, signalent le maintien des relations difficiles avec certaines institutions étatiques. Parallèlement, ces dernières dénoncent la même situation dans leurs interactions avec les organismes communautaires.

Les résultats de nos entretiens concordent avec nos observations sur les rapports tendus entre quelques participants. Nous avons vu, au chapitre antérieur, comment ces tensions commencent à émerger, surtout à partir de la cinquième rencontre.

Tensions avec diverses institutions municipales

Les tensions avec X (institution municipale)

Maints acteurs signalent la déresponsabilisation de X (institution municipale) en ce qui concerne le plan de réponses; position qui soulève une crispation des relations : « Un autre exemple par rapport à X, je tape souvent sur X là, mais, parce que je trouve que c'est un interlocuteur très difficile à commettre, et à maintenir les engagements... » (Représentant d'une ONG 1).

« X ne nous a donné des signes de vie par rapport à ça non plus; fait que, tu sais, c'est X, ils ne font rien, eux autres; ça ne vient pas un problème de... (institution dédiée à la santé), c'est un problème de X; c'est aussi simple que ça; pis c'est qui, qui a dit à Y (une autre institution municipale) de faire la répression dans le parc? Mais c'est encore X! » (Représentant d'une ONG 2)

Le mépris ressenti par ces membres du même organisme communautaire envers X...est perceptible dès les premiers cercles. Les entrevues avec les acteurs impliqués confirment que cette antipathie est mutuelle. D'autres acteurs considèrent que X manque d'implication

envers les cercles : « Je trouve que X se déresponsabilisait beaucoup ». (Représentant d'une ONG 1).

En relation à ce manque d'implication de la part de X... une représentante institutionnelle, lors de l'entrevue, avoue¹³⁷ :

« Je le comprends, mon confrère (un collègue) parce que lui, il est là; mais, en même temps, il n'a pas de pouvoir (silence) [...] la façon dont je vais dire ça [...] : son champ de compétences, il est plus en collaboration avec moi, tu sais, pour voir une solution, c'est sûr que, parfois c'est (silence)...il s'impliquait quand même, mais, peut-être moins... » (Représentante municipale)

Alors, cette participante reconnaît que son collègue ne s'investit pas assez dans le processus¹³⁸. Il aurait été intéressant d'interviewer cet acteur, dû à ses résistances manifestées lors du troisième cercle, mais, comme mentionné au deuxième chapitre, les efforts pour le rejoindre se sont avérés infructueux.

Les tensions avec Y (corps policier)

Les conflits larvés entre Y (une deuxième institution municipale) et les organismes communautaires éclatent au septième cercle, suite à l'intervention au carré, ce qui amène plusieurs organismes communautaires à abandonner le processus :

« À partir de la mi-août, Y a appliqué le règlement municipal sur Viger donc, étant donné que nous, les gens qui allaient là, nous faisons arrêter, on n'avait aucune raison de continuer dans le cercle; d'une part, dans les pistes de solutions qui se dégageaient à partir du moment où Y n'avait plus respecté ses engagements, nous, on ne voulait plus participer à rien; on s'est retiré pour ça; et l'autre aspect c'est qu'à partir du moment où ils arrêtent les gens dans le parc, il n'y a plus de pistes de solutions à trouver. Appliquez le règlement et débrouillez-vous. » (Représentant d'une ONG 1)

Un autre représentant d'un organisme communautaire essaie de trouver une explication à la situation, qui l'étonne et l'indigne :

¹³⁷ Dans l'entrevue, elle est visiblement mal à l'aise pour opiner de l'implication de son collègue pendant les cercles, elle laisse sous-entendre, et réalise beaucoup de silences.

¹³⁸ Malgré ceci, il participe à la plupart des rencontres.

« Ils nous auraient impliqués là-dedans; fait que là, il y a une relation de confiance qui n'est pas établie non plus, donc ça fait partie aussi de l'explication d'une situation comme ça, donc, pour moi, ça n'avait plus rapport [...] à ce moment-là, plus d'activité, plus de médiation; c'était terminé là; pour moi, c'était terminé; quand on expulse des gens comme ça à 2 h du matin, c'est qu'il y a une intention derrière ça; je ne peux pas croire que c'est vrai, que c'est fait, ils n'ont pas pensé qu'à 2 h il n'y a pas de ressources; et je ne suis pas paranoïaque là, ce n'est pas vrai, voyons donc! » (Représentant d'une ONG 4)

Dans le même ordre d'idées que ce dernier participant, le représentant d'une ONG 2 a vécu la participation d'Y comme étant une surveillance, de l'espionnage : « Parce que là, on a vu une preuve qu'ils se sont servis de notre rencontre, pis de papiers pour pouvoir faire une intervention tu sais, c'est, c'est dommage » (Représentant d'une ONG 2).

Une représentante institutionnelle montre une position plutôt neutre envers Y; elle mentionne que, dû à son statut, elle n'est pas en condition de réclamer quoi que ce soit :

« Nous, avec Y, si on a... comment je pourrais dire? si on a des liens [...] on ne voit pas les choses de la même façon [...] c'est que à titre de représentante, je me vois être, tu sais, de suivre les règlements, qui dit règlements municipaux dits aussi des règles, je dois, je ne peux pas aller à l'encontre d'Y et ça, j'ai remarqué ça dans le milieu communautaire. C'est plus facile d'être revendicateurs [...] un milieu sans Y, ça serait l'idéal, mais c'est impossible (rit) donc, c'est ça que je dis [...] On sentait qu'il avait des choses qui ne se régleront pas, qui ne se sont pas réglées, si on a des gens qui ont de mentalité comme ça, on ne peut pas avoir une cohésion... » (Représentante municipale)

Tensions avec X et Y

« Qu'il y a beaucoup d'acteurs qui ne veulent pas rentrer dans le fond [...] Y, X sont souvent dans une dynamique comme ça » (Représentant d'une ONG 1).

Un collègue de cet acteur, montrait un point de vue similaire :

« Vous, X vous avez promis de vider les bacs, vous avez promis de faire un tour chaque semaine pour ne faire pas trop de trouble : nous autres, on va nettoyer le parc pour s'assurer un endroit propre, mais, on n'a pas à vider les bacs, on n'a pas les clés...on n'a pas, tu sais des trucs qu'on peut faire; c'est comme Y qui décide de faire la répression, va voir les itinérants et les mets

dehors le parc, mais qu'y on retrouve des criminels qui vendent du crack; eux autres, ils peuvent rester là, tu sais, c'est comme...c'est un peu insensé. » (Représentant d'une ONG 2)

Ces deux acteurs sont ceux qui semblent maintenir une relation plus hostile envers X et Y, mais surtout avec X. En effet, les tensions entre les représentants de cet organisme d'un côté, et de X et Y de l'autre, sont très perceptibles dès les premiers cercles. Les entrevues avec les acteurs impliqués confirment cette antipathie mutuelle.

Une participante allie ces deux institutions, mais, dans son cas, à travers d'un lapsus : « c'est dommage maintenant que finalement ça n'a donné rien, mais, tout ça a comme un peu donné rien; finalement parce que X...(elle se corrige) Y a décidé d'intervenir » (Représentante des commerçants).

Une brève participation controversée : celle d'une institution du milieu de la santé

La participation¹³⁹ d'un représentant d'une institution dédiée à la santé cause une grande controverse auprès de plusieurs acteurs du cercle. Les positions envers cette participation ne sont pas unanimes, certains justifient son manque d'implication, tandis que d'autres en dénoncent l'absence.

Parmi les premiers, se trouvent une représentante institutionnelle et deux représentants d'une ONG¹⁴⁰ :

« On a invité une personne de... (Institution de la santé), pis X et Y (Institutions municipales) se sont mis sur le gars de... (Institution de la santé) en disant que c'était son problème si le parc est insalubre, pis le gars de... (Institution de la santé), il capotait, comme ce n'est pas un problème à lui, ce n'est pas la (Institution de la santé) qui nettoie le parc... (Institution de la santé); ce qu'elle va faire, c'est qu'elle va s'assurer... que nous, les intervenants, on est bien formés, qu'on ait assez de budget pour aider les itinérants eh... le... (Institution de la santé) ne travaille pas sur le terrain... » (Représentant d'une ONG 2)

¹³⁹ (Seulement au troisième cercle).

¹⁴⁰ Le représentant d'une ONG 2 mentionne lors de l'entretien : « X (institution municipale) s'est plainte qu'il y avait un problème de santé publique, mais Y (institution de la santé) nous a donné des frais. Y nous aide à fond dans tout, nous appui dans tous les projets qu'on monte pour Viger. »

« L'attitude de ces gens dans certains milieux communautaires fait en sorte que c'est les gens du... (institution de la santé), peu importe le niveau, sont moins intéressés, parce qu'ils arrivent là et ils se font attaquer, donc, il y a une attitude à changer [...] si le... (institution de la santé) ne vient pas, c'est parce qu'ils se sentent toujours comme dans une guerre de tranchées, donc, on ne résout rien. » (Représentante municipale)

« La... (Institution de la santé), on a été à une rencontre et ils ne sont jamais revenus, parce qu'ils ne voyaient pas qu'est-ce qu'eux autres pourraient faire là, pis ils ne voyaient pas leur implication là-dedans : ce n'est pas à nous, c'est à X (Institution municipale) de gérer ça. Donc, ce côté-là était un peu spécial... » (Représentant ONG 3)

Parmi les détracteurs se trouvent le représentant d'un organisme communautaire et le résidant¹⁴¹ :

« La personne qui était présente ici (celle qui représentait l'institution de la santé) disait qu'il n'y avait pas de problème de santé publique. Je trouve ça aberrant » (Résidant, cercle 5).

« Je trouve que mon collègue X... (Institution de la santé) a été très maladroit, je l'ai trouvé maladroit; moi, j'étais d'accord avec ce qu'il disait, mais je l'ai trouvé maladroit de la façon de le dire [...] fait que ça, c'est sûr que ça n'aide pas. En même temps, il n'est plus revenu après; mais lui, ça a fait comme j'ai lancé mes affaires, pis là, je me débarrasse, tu sais, c'est assez ordinaire. » (Représentant d'une ONG 4)

Désir d'être compris

Plusieurs participants font valoir la nécessité d'ouverture de la part des autres (organismes ou citoyens). Ils se sentent incompris, surtout en ce qui touche à leur travail :

« Incompréhension entre nous dans le milieu communautaire pis le restant des résidants et des services de police, mais il faut vivre avec; il faut trouver des solutions là-dessus [...] le fait de comprendre ça, on dirait que c'est dur, c'est de l'incompréhension de même. » (Représentant ONG 3)

¹⁴¹ Ce dernier n'a pas été interviewé, mais il explicite son indignation face à l'attitude du représentant de l'institution de la santé lors de la cinquième et de la sixième rencontre.

Dans le même ordre d'idée, une autre représentante de la même ONG signale : « C'était positif, par exemple, juste présenter notre travail, là, aux autres acteurs; elle (une représentante municipale) a compris notre travail d'intervention... » (Représentante d'une ONG).

Un troisième représentant d'une ONG vise aussi la compréhension mutuelle : « Si on est capable de se rencontrer, de se parler, de s'écouter, donc, de mieux se comprendre; à ce moment-là, je pense qu'on est même déjà le gros pas en avant... » (Représentant d'une ONG 4).

Ces révélations nous démontrent le besoin de reconnaissance, de compréhension et de valorisation de leur travail que manifestent les organismes communautaires, mais ce besoin est ressenti aussi de l'« autre côté », par l'autre partie : « Il faut essayer de comprendre le travail de X et le travail aussi des employés d'Y (Institutions municipales), on doit se respecter... » (Représentante municipale).

Pour certains acteurs, l'incompréhension mutuelle et les tensions sont causées aussi par un manque d'ouverture d'esprit.¹⁴²

4.2.4. Procédures de l'EMU : interventions des médiateurs, évaluées par les acteurs

En ce qui concerne les interventions des médiateurs, les participants donnent leur avis sur les différents aspects de l'animation des médiateurs, tels l'encadrement, le suivi, les synthèses, la fréquence des rencontres, entre autres.

¹⁴² C'est le cas d'une représentante municipale et celui d'une ONG : « X s'est tirée dans le pied en disant que c'est un problème de salubrité, pis que c'est un problème de santé publique, alors que dans le fond c'est un problème de X (institution municipale) de savoir qui ne fait rien dans le parc pour nettoyer le parc, tu sais, donc, c'est clair d'essayer de voir s'il n'y a pas un autre représentant de X, vu que lui était vraiment incompetent dans ce cercle là, pis quand on est arrivé à lui dire certains commentaires comme en l'accusant il a comme figé et il a voulu arrêter, il manquait d'une ouverture d'esprit » (Représentant d'une ONG 2). « On sentait qu'il avait des choses qui ne se régleront pas tout de suite, qui se sont pas réglées, si on a des gens qui ont de mentalité comme ça, on ne peut pas avoir une cohésion... » (Représentante municipale).

Encadrement et animation

Les points de vue de certains acteurs par rapport à l'animation des rencontres coïncident; ils remarquent un certain « laisser-aller » sur cet aspect :

« Le rôle de l'animation ça fait partie du rôle de couper ça en disant : on s'éparpille, on se répète, on ne fait rien, on peut-tu faire de quoi de constructif ? [...], mais il me semble que ça n'a pas été très directif, dans le sens "on se calme, on est capable de dire poliment". Je trouve que l'animation, de ce côté-là, a été un petit peu trop laissée comme ça; je pense qu'il n'a pas eu une délimitation du temps, je ne sais pas si c'était la première expérience; aucune idée, mais je pense que c'était comme si on laissait parler le monde. » (Représentant ONG 3)

La collègue de cet acteur est du même avis que lui; elle perçoit le processus comme souple : « Peut-être c'est la non-directivité; il y a eu comme un laisser-aller » (Représentante d'une ONG).

Contrairement à ces points de vue, une représentante municipale considère les interventions des médiateurs comme très convenables :

« C'était bien dosé, parce que c'est ça le but de la médiation, c'est d'animer la conversation et qu'on puisse arriver à des solutions et ramener les gens; je trouvais ça bien équilibré; on voit que Mme X... (médiatrice C), elle a l'expérience de ça, donc, pas trop parler pour imposer les choses, mais, en même temps, ramener les gens; l'équipe de médiation allait chercher ces gens-là pour [...] s'ils n'intervenaient pas assez, mais eh... l'EMU leur posait des questions pour les ramener. » (Représentante municipale)

Pour un travailleur d'un organisme communautaire, il n'est pas question de manque de directivité¹⁴³; pour lui, il est indispensable que les médiateurs réalisent des relances, des échanges et, lors que nécessaire, de rappeler les principes de la médiation. Le bilan qu'il

¹⁴³ Il souligne : « Qu'un cercle de médiation comme ça, je pense que le médiateur, la médiatrice, son travail c'est vraiment de, de placer les gens ensemble, de fois de temps en temps nourrir un peu, de résumer ces situations-là, pis de soumettre aux participants, mais, c'est ça qui est le plus important ce que, si je vois que ça bifurque, je dirai attend une minute, qu'est-ce qu'on se dit au départ? Je pense que c'est l'attitude qu'il faut, mais en tout cas, je pense pas que c'est d'être plus directif comme [...] je ne pense pas que c'est ça; pour moi, il y a une forme de régulation qui se faisait et c'est correct, c'est à nous autres comme participants aux cercles à s'autoréguler quelque part, mais c'est de rappeler plus ces principes-là oui, voilà. » Ainsi, il démontre une appropriation de la démarche.

fait de l'animation est tout à fait positif : « Je pense qu'en même temps la vision des personnes qui s'occupaient du cercle c'est d'avoir une vision très inclusive, d'avoir le plus de monde possible, le but c'était gagnant » (Représentant d'une ONG 4).

Fréquence des rencontres

Les participants trouvent adéquat l'intervalle entre les rencontres¹⁴⁴ :

« Je pense que c'était bien dosé, parce que si on le faisait à toutes les semaines, on n'aurait peut-être pas évolué dans les points; ça, on avait de la matière à régler. » (Représentante municipale).

« Je trouvais que la médiation, les médiatrices elles voulaient que ça rentre dans l'action donc, que la fréquence, ça ne peut pas être moins fréquent non plus; c'était, grosso modo, une fois par, je pense, six semaines; tu sais ça ne peut pas être ben, ben moins fréquent, surtout, au départ pour bien mettre la situation en clair, et après ça, mais dégager des pistes de solutions. » (Représentant d'une ONG 4)

« La fréquence n'était pas trop éloignée pour qu'on ait, tu sais, pour que ça débouche quelque chose assez rapidement, ça c'était correct » (Représentant d'une ONG 1).

Comptes rendus des séances : les synthèses

Les perspectives des participants sur les synthèses sont unanimes : ils soulignent la qualité des documents. Ils apprécient la clarté, la structure, l'exactitude avec ce qui a été dit lors de la rencontre antérieure, la présentation de réponses classifiées en court, moyen, et long terme : « Ça, ça a été le fun parce que ça permettait de voir à court, moyen et long terme » (Représentante d'une ONG).

¹⁴⁴ Sur ce sujet, un représentant d'une ONG mentionne : « C'est sûr que c'est difficile les délais entre les rencontres, car chacun a des trucs à faire à l'extérieur du travail, ou même leur vie privée; fait que, c'est sûr que c'est difficile de faire des rencontres un peu comme, on ne peut pas régler ça en un mois, tu sais, il faut espacer les rencontres pour que tout le monde puisse être présent, mais, sinon, c'est sûr que chaque chose à place à l'amélioration, mais, ça ne donne pas des fruits, ça dépend des acteurs qui se présentent, il faut qu'ils disent moi, je ne suis pas disponible cette journée-là, là ça fait que la rencontre soit reportée d'un mois, mais vous avez fait un bon travail » (Représentant d'une ONG 2).

« Le résumé, le compte rendu, faisait, rendait compte de [...] c'était pas juste tenir compte, mais, c'est juste ce que les représentants manifestaient, c'était vraiment à l'image de ce que la personne avait évoqué comme solution; le compte rendu était bien [...] Moi, je trouvais ça que c'était clair, concis, surtout sous forme de tableau, c'est résumé, c'était bien et ça permettait aussi de ne pas se perdre; ça permettait de dire bon, on a le point A, on sentait l'évolution, donc, une bonne structure, parce que c'est facile de se perdre dans ce genre de choses... » (Représentante municipale)

Même si parfois des erreurs se glissent dans les synthèses, les acteurs valorisent l'intention de l'EMU de corriger ces erreurs, d'améliorer la démarche rencontre à rencontre, et de faire progresser le processus de médiation : « Parfois, il y avait des erreurs, mais je trouve ça bien que, en regardant ensemble, les corrections soient apportées par après; mais non, la synthèse c'était parfait » (Représentante des commerçants).

« Je ne pourrais pas ne pas être satisfait du travail fait, même s'il y avait des critiques par rapport aux premiers résumés; je suis plus ou moins d'accord avec ces critiques-là, mais, en même temps, OK, je les écoutais, je pense que c'est ce qui a été fait, et je pense que les critiques ont été tenues en compte lors du résumé suivant, mais à part ça, j'ai rien à dire, voilà. » (Représentant d'une ONG 4)

« C'était super, la mise en page des documents; pour la résolution des conflits, c'était super bien noté; pis on voyait vraiment que, de la part de ceux qui organisaient le cercle, qu'il y avait un vouloir de trouver des solutions, de vouloir prendre chaque personne, de prendre les moyens et de les empiler pour que chaque acteur voie vraiment ce qu'il faut faire pour aider ce parc-là; de ce côté-là, ça a super bien été, oui. » (Représentant d'une ONG 2)

Ainsi, la plupart des participants reconnaissent la progression des comptes rendus et l'effort des médiateurs pour améliorer les documents.

Suivis

La plupart des participants sont satisfaits des suivis effectués par l'EMU : « Je pense que le suivi et tout ça, c'était des gens d'expérience; on voyait des gens d'expérience, elles n'étaient pas à leur première table de concertation, d'animation, oui » (Représentante municipale).

« C'est sûr que ça ne dépend pas de vous, vous autres, vous êtes tenus à ce qu'on ait tous une rencontre, à qu'on ait tous un suivi par courriel; vous êtes donné à ce que chacun ait droit de parole; dès votre point de vue, ça a été un succès » (Représentant d'une ONG 2).

Un des participants, représentant d'une ONG (1), a une perspective discordante avec le reste du groupe; selon lui, le manque de suivi constitue un des points faibles de la démarche; il aurait aimé une « surveillance » plus serrée des responsabilités de chaque acteur dans le plan de réponses proposé. Le fait qu'il n'y ait pas d'imputabilité par la suite face aux solutions qui sont proposées et mises en place représente, pour lui, le point faible de la démarche. Sous cet aspect, un collègue du même organisme est du même avis.

Finalement, dans les entrevues, deux acteurs (des représentants d'une ONG) se sont référés à l'angle d'approche des interventions : tandis qu'un considère que le processus nécessite un cadre plus théorique, l'autre aurait préféré une dimension plus pratique (une représentante d'une ONG) : « Moi, je m'attendais à des choses plus pratiques ».

Un représentant d'une ONG apprécie beaucoup la synthèse du plan de réponses final (voir annexe); il trouve que celle-ci constitue un outil pratique pour une éventuelle continuation du plan de réponses :

« J'ai regardé le résultat final, la synthèse finale; et ça, c'est un truc que je trouve [...] on peut revenir dessus, on peut...regardez là, ça a duré tant de temps, il y a eu tant de monde qui a participé à ça, je pense que, si on veut accumuler différentes voix, qu'on veut dire différentes choses semblables; mais, ça peut être intéressant aussi dans les pistes d'amélioration, voilà. »
(Représentant d'une ONG 4)

4.2.5. Perspectives des participants des cercles de résolution de conflits sur l'EMU

Dans cette dernière section, celle des points de vue des acteurs sur la médiation urbaine, nous abordons premièrement les conceptions de ceux-ci sur le processus, sur ses effets et

sur les points forts et faibles d'une telle démarche. Ainsi, nous exposons la compréhension que les interviewés ont de ce processus.

Finalement, nous présentons les recommandations réalisées par les participants interviewés pour améliorer la pratique de ce type de médiation.

4.2.5.1. Points de vue des acteurs sur le plan de réponses

Cet aspect de l'expérience des acteurs suscite des perspectives différentes. Néanmoins, pour la plupart des participants interviewés, le plan de réponses des cercles de l'EMU se solde par un bilan positif.

Des réponses réitératives

Certains acteurs voient le plan de réponses comme une répétition de ce qui est envisagé lors d'autres instances, comme les comités de quartier, sur un sujet déterminé; par exemple, sur l'installation de toilettes publiques :

« Malheureusement, je pense qu'il y a eu plus de perte de temps là-dedans que de temps bien utilisé; et c'est malheureux, parce que... (silence) parce que ç'aurait pu être quelque chose de plus constructif encore, mais toujours les mêmes solutions; ces solutions-là ont été déjà parlées ailleurs; donc, on vient encore avec les toilettes, on revient avec ça; ce sont tous des affaires qu'on déjà discutés régulièrement; ça revenait un petit peu aux mêmes résultats que nous; le X (un comité du quartier)¹⁴⁶, on fait les mêmes solutions. » (Représentant ONG 3)

Sa collègue est du même avis, mais elle souligne la valeur du plan de réponses comme un outil d'apprentissage de coordination¹⁴⁷ entre les organismes : « On a essayé plein de trucs

¹⁴⁶ En relation à un comité de quartier sur les seringues à la traîne.

¹⁴⁷ En relation à ceci, la représentante d'une institution municipale mentionne : « Je pense que c'était important qu'il [...] à travers l'évolution, je trouvais qu'on trouvait des solutions (silence) pour amener aussi le fait que l'équipe de médiation, mais, je pense qu'on ramenait à l'ordre certaines choses, les organismes communautaires, c'est peut-être ça, comment pourrait dire? Leur faiblesse, c'est pas le bon mot, mais, il y a peut-être au niveau de structurer les réunions, structurer les demandes, ça, c'est parlant des organismes communautaires, je dirais qu'ils ont moins de [...] comme de structure... »

[...] des choses, on les faisait déjà; c'est pour encadrer le plan d'action; qui va à Viger? Quand va-t-il à Viger? Etc. Ça, ça a été plaisant; pour ça, on a appris là-dessus » (Représentante d'une ONG).

Cette appréciation révèle l'effet pédagogique du processus, comme mentionné dans la recension des écrits.

Bien qu'il trouve aussi le plan de réponses répétitif, un représentant d'une ONG est reconnaissant de la mise en marche d'une solution concrète aussi mince soit-elle :

« Encore d'autres voix qui se lèvent et qui disent des trucs semblables; tu sais, qui parlent de revitalisation du parc, qui parlent de mettre des installations sanitaires, des toilettes, des trucs comme ça; je veux dire, si au moins ça a permis de mettre un bac à seringue de plus, là déjà, ça aide. » (Représentant d'une ONG 4)

Des réponses provisoires

Pour quelques acteurs, les solutions issues des cercles sont temporaires; elles visent le court terme. Ainsi, selon un représentant d'une ONG 1 : « Les solutions, elles ne sont que temporaires, elles seront toujours que temporaires ». Cet acteur visait plutôt des solutions à long terme. Le plan de réponses représente pour lui un contrat moral où les autres participants doivent s'engager à remplir ses promesses. Un autre représentant d'une ONG est du même avis que lui; il remarque que les solutions qui sont toujours en cours constituent celles mises en place par les organismes communautaires : « Si tu regardes dans le bilan les solutions qui sont proposées et celles qui existent encore, les seules pistes de solutions qui sont en place sont celles des initiatives des groupes communautaires » (Représentant d'une ONG 3).

Pourtant, dans le point suivant, nous exposons des points de vue qui reflètent que même si les réponses sont à court terme, elles peuvent avoir une continuité et s'appliquer au travail présent ou futur des organismes communautaires. Cet aspect est repéré par deux représentants de différents organismes communautaires (représentants ONG 3 et 4).

Des propositions intéressantes

Les outils de coordination entre organismes, ainsi que le remplacement des clés de certains bacs de récupération de seringues constituent des solutions concrètes très appréciées par les participants :

« Le fait de changer les clés, ça vient, je pense, du carré Viger... pas du carré Viger, du cercle Viger; à la limite ça, c'était pratique pour ça [...] maintenant, on a un partenariat à trois pour les bacs de Viger; on a les clés [...] ce truc-là, peut-être, a été accéléré par le cercle Viger. » (Représentant ONG 3)

« On a voulu aussi faire un événement pour cet été, pour faire ouvrir les yeux au monde du problème; pis aussi c'était une bonne façon de montrer qu'on peut faire...travailler la main dans la main » (Représentant d'une ONG 2).

« J'ai trouvé assez important juste de voir l'horaire de travail; on a travaillé avec la police aussi; je l'ai trouvé assez intéressant parce que tout le monde travaillait ensemble; mais pas en même temps; c'était excellent là » (Représentante d'une ONG).

Une autre solution estimée par les acteurs est celle d'organiser une activité au parc afin d'y réunir les itinérants, les résidants et les médias. Le dialogue¹⁴⁸ entre deux représentants d'une ONG illustre fidèlement cette valorisation :

Représentant ONG 3 : [...] *L'espèce de fête qu'on voulait faire pour mélanger les gens, les citoyens, les commerçants avec les gens du parc.*

Représentante d'une ONG : *C'est une bonne idée!*

Représentant ONG 3 : *C'est un beau travail d'équipe, si on peut dire ça; on s'entend que l'idée de faire une espèce de « party » ensemble, c'est venu de là, l'idée de faire un horaire des gens qui fréquentaient, qui visitaient le parc comme... (Il nomme les organismes communautaires du quartier) c'était entrepris dans le cercle, c'est quelque chose qui va à rester.*

Pour une représentante des commerçants, le plan de réponses est complet; elle trouve que l'activité est pertinente :

¹⁴⁸ Rappelons que cette entrevue est réalisée avec les deux collègues dans leur milieu de travail.

« Je ne me souviens plus son nom (en référence à un représentant d'une ONG), mais il était déçu qu'on n'avait pas gardé cet événement [...] ça aurait été bien, et je pense que ça aurait quand même été couvert par les médias, parce que c'est un phénomène social d'actualité [...] Mais le plan de réponses c'était assez complet; je trouve que justement, tu sais, chacun avait des tâches à faire, pis chacun était impliqué¹⁴⁹; tout le monde voulait mettre du sien, donc ça aide; puis le plan de réponses, c'était parfait; c'est juste qu'en ce moment ça n'a rien donné. » (Représentante des commerçants).

Un autre représentant d'une ONG aussi, souligne les effets positifs des cercles :

« D'arriver pis d'avoir sorti différentes pistes d'amélioration de conditions, on va dire ça comme ça; je pense que ça, c'est le point fort, c'était vraiment le résultat le plus intéressant qui a pu avoir [...] au niveau des résultats; pour moi, ça peut être ça; pis on va les prendre ces résultats-là, dans le sens où on va travailler avec. » (Représentant d'une ONG 4)

Un plan de réponses applicable ?

Lors de nos entrevues, nous avons obtenu des réponses divergentes sur la faisabilité du plan de réponses instauré par l'EMU. Ainsi, tandis que pour un représentant d'une ONG 4, le plan de réponses demeure presque irréalisable : « Je pense qu'au niveau du plan de réponses, que ça amenait de [...] il y a des choses qui ne sont pas nécessairement réalistes ou réalisables et des choses qu'il n'y a pas de volonté de réaliser pour toute sorte de raisons¹⁵⁰ », pour une représentante municipale, les solutions issues des cercles sont très réalisables, en partie, grâce à la multiplicité de domaines représentés dans ceux-ci :

¹⁴⁹ Ce point de vue est atypique puisque la plupart de participants interviewés trouvent que l'implication n'est pas équitable. Pourtant, les acteurs qui se montrent moins concernés, au dernier cercle s'impliquent un peu plus. (Consulter cercle 7, chapitre 3).

¹⁵⁰ Il fait référence au manque de volonté politique (ce sujet est traité aussi au cinquième cercle) : « Il y a une "game" politique là-dedans dans le fond, donc c'est un peu ça, oui, je trouve qu'on ramassait pas mal tous les idées au niveau du plan de réponse, mais est-ce que ce plan-là va être réalisé? Peut-être certaines parties, mais, ça reste que c'est encore des voies plus réalisables, regardez, c'est ça qui est dit ici dans ces rencontres là, tel, tel, tel point plus là, plus l'autre comité qui dit ça, mais tout ça, fait en sorte qu'à un moment donné ça va être ça qui va bouger les choses, donc pour moi, c'est pas inutile... » Cet acteur revient ainsi sur les avantages des cercles de l'EMU.

« Moi, les réponses [...] parce que comme on était plusieurs, elles étaient très réalistes parce que chacun dans son champ d'expertise avait des choses à ajouter; finalement, on réussissait à [...] en échangeant nos champs de compétence, à trouver une solution qui était réaliste [...] je trouvais que tout le monde comprenait où on s'en allait; en tout cas, la majorité. C'est sûr qu'il y avait des réfractaires à des choses, mais la majorité serait ouverte à des solutions... » (Représentante institutionnelle)

Deux participants se montrent implicitement très résistants au processus; ils se montrent sceptiques¹⁵¹ : la représentante des commerçants croit que le plan de réponses a une limite d'exécution, toutefois elle repère l'effet de concertation que les cercles ont :

« Je pense que les solutions ont une limite à ce que les acteurs peuvent faire ; jusqu'où ils peuvent s'impliquer dans le fond; c'est sûr que ça n'aurait pas révolutionné le square Viger, sauf que quand même ça l'a permis, ça l'a permis aux acteurs qui étaient concernés de se concerter ensemble justement pis de, d'établir quelque chose que [...] tu sais pour que ça aide. » (Représentante des commerçants)

Le représentant d'un organisme communautaire, aussi, trouve « irréalisables » certains aspects du processus. Nous reviendrons sur ceci dans la section suivante.

4.2.5.2. Points de vue du processus

Pour rendre compte de l'appréciation des participants sur le rendement des cercles de résolution de conflits de l'EMU, nous présenterons sommairement les points forts et les points faibles de la démarche, ses effets, ainsi que la diversité de conceptions que les participants montrent de celle-ci.

Perspectives favorables; points forts du processus

Un processus progressif

Plusieurs acteurs soulignent les améliorations de la démarche en cours de route. Ainsi, la représentante municipale mentionne que la progression du processus permet la découverte

de réponses : « À travers l'évolution de la démarche, je trouvais qu'on trouvait des solutions »

Une deuxième participante remarque aussi ce caractère évolutif des cercles :

« Moi, j'ai trouvé ça très bien, oui. J'étais là pis non; il y a vraiment eu une évolution, sérieux. J'ai vraiment trouvé ça intéressant, la façon qui était fait; il y avait comme une évolution sur le terrain, une amélioration. »
(Représentante des commerçants)

Alors, ces participantes repèrent les efforts de l'EMU pour se bonifier, comme décrit au chapitre précédent.

Une démarche qui favorise l'« introspection », la remise en question

Pour une participante, le processus de résolution de conflits représente une occasion de réfléchir sur les interventions au parc :

« Ça m'a permis de faire ça, ça m'a permis de remettre en question le processus, est-ce qu'on fait bien les choses? Est-ce qu'on peut le faire autrement? [...] Je pense qu'on ramenait à l'ordre certaines choses. »
(Représentante municipale)

Un participant, en concordance avec elle, fait allusion à ces effets sur le carré : « Cette année pourrait être mieux que l'année passée, parce que de toute façon, il y a eu du progrès » (Représentant ONG 3).

De plus, les effets favorables débordent le carré Viger; une représentante institutionnelle nous révèle, dans l'entrevue, que les cercles provoquent des changements positifs aussi dans son travail : par exemple, la remise en question de cet acteur, qui tente de démystifier certains préjugés envers certains employés à sa charge et d'améliorer la compréhension du travail.¹⁵² Ces effets sont en relation avec le point suivant :

¹⁵¹ Cependant, explicitement, lors de l'entrevue, la représentante des commerçants nous révèle : « Non, je crois quand même à ça, j'ai vu que ça pouvait apporter quelque chose ».

¹⁵² En relation à ces commentaires, Guillaume-Hofnung mentionne : « La médiation doit s'accompagner d'une réflexion interne au sein des institutions » (Guillaume-Hofnung, 2011 : 73).

Une démarche démystifiante : vers la connaissance et la compréhension de « l'autre »

Plusieurs participants font allusion à la capacité de la médiation urbaine de faciliter la compréhension de l'autre, le travail de l'autre; d'inciter la réflexion sur soi-même et de faire crouler les préjugés. Il s'agit d'une nouvelle facette de la médiation : la fonction de sensibilisation. Cet aspect de la médiation urbaine est une découverte résultant du travail de terrain. Il s'agit d'une fonction « démystifiante » de la médiation urbaine.

Le processus constitue ainsi un espace de dialogue qui facilite la connaissance : « Le fait qu'on a pu s'exprimer et parler sur la même table, ça a permis de connaître le problème. » (Représentant d'une ONG 3). En outre, pour cet acteur, le cercle a permis de cerner certains enjeux ainsi que de faire comprendre à quelques acteurs l'importance de l'implication et de l'engagement de tous les participants envers le processus.

Pour une représentante d'une ONG, un avantage de la démarche est simplement que le reste du groupe connaisse son travail : « C'était positif, par exemple, juste présenter notre travail là, aux autres acteurs » (Représentante d'une ONG).

Dans le même ordre d'idées, la compréhension mutuelle du rôle de chacun constitue pour un autre travailleur d'un organisme communautaire, un des principaux buts des cercles.

La facette créatrice de liens

La représentante d'une ONG situe le point fort de la démarche dans sa qualité à favoriser les liens, dans sa capacité à « connecter » : « je pense que ça, c'est le point qu'on peut le donner : connecter¹⁵³ ». Ceci coïncide avec la recension des écrits, lorsque la dimension créatrice de la médiation sociale a été abordée; il s'agit justement de créer des liens.

Son collègue est du même avis et valorise les contacts et les collaborations créés aux cercles. Il remarque, par exemple, la coopération d'une représentante municipale :

« On ne peut pas à 100 % cracher sur le cercle, cela a donné cette connaissance-là qui a été bénéfique pour nous autres; pour nous, ça a été

¹⁵³ Lors de cercles, une représentante d'une institution de la santé utilise le même terme en référence aux effets des cercles: «connecter».

bénéfique. Je ne sais pas pour les autres organismes, mais ils nous ont aidés dans notre travail. » (Représentant ONG 3)

Ce point de vue est partagé par la représentante institutionnelle :

« Les liens ont permis de dire “mais X (le représentant ONG 3), écris-moi premièrement, si tu vois que l’employé n’est pas là, mais c’est à moi de lui dire : regarde, tu pourrais y aller” ça m’a permis de faire des liens avec les gens. Il y a des gens que je ne connaissais pas, et je pense que ce qui était important pour moi c’est qu’il ne faut pas que ce lien-là soit dessoudé. » (Représentante municipale)

Alors, cet aspect créateur¹⁵⁴ des cercles soutient la coopération entre les acteurs, en encourageant, ainsi, le maintien et l’amélioration des relations présentes et futures entre les acteurs concernés.

Points de vue défavorables, points faibles du processus

Absence de continuité

Une représentante institutionnelle remarque l’importance de maintenir une continuité dans l’exécution du plan de réponses, mais aussi dans la communication et dans les relations avec les autres acteurs. Elle prône une vision à long terme : « ce qui est dommage, c’est que je ne vois pas là, la suite des choses » (Représentante institutionnelle).

Bien que X (représentant d’une ONG 1) se soit montré très opposé à tout ce qui touchait à une institution municipale, il est du même avis que la représentante institutionnelle : « c’est une des limites aussi du cercle, pis se retrouvait dans le rapport avec quasiment aucune recommandation à long terme, puis personne qui se commet ». Il considère ceci le point faible du processus : « ...Le fait qu’il n’y a pas d’imputabilité par la suite face aux solutions qui sont proposées et mises en place » (Représentant d’une ONG 1).

¹⁵⁴ En relation à cet aspect, un participant (ONG 3) mentionne : « Le but c’était que les gens voient le phénomène de l’itinérance et d’essayer de créer des espèces de liens entre eux et de montrer que ne sont pas si dangereux (les itinérants) ».

Un collègue de cet acteur est du même avis que lui; il est déçu et insatisfait de l'issue du processus, surtout de la continuité de celui-ci. Pareillement pour une représentante d'une institution municipale¹⁵⁵ qui, au septième cercle, avait signalé : « Il faut qu'on continue... un suivi plus serré s'impose... »

Cercles qui « tournent en rond » : un processus répétitif

Nous avons décrit, dans le chapitre précédent, que certains acteurs considèrent que la démarche « tourne en rond », que celle-ci est réitérative. Une explication probable de cette perception de répétitivité serait que, en début de processus, avant de travailler sur les solutions, les médiateurs visent à aborder suffisamment les problématiques afin de laisser le temps nécessaire pour que les conflits émergent. Pourtant, lors des premiers cercles, la plupart des participants manifestent un empressement à entamer le plan de réponses.

Le représentant d'une ONG trouve le processus répétitif et considère que, finalement, en ce qui concerne la relation entre les acteurs, c'est comme s'il n'y avait jamais eu de médiation : « Encore le problème ne s'est pas réglé, pis qu'on a passé, je sais pas, une dizaine de rencontres dans un cercle pour rien, tu sais, c'est ça que je trouve poche (silence) je trouve dommage » (Représentant d'une ONG 2).

Pour la représentante des commerçants, la portée des cercles de résolutions est limitée : « Un cercle de médiation, ça veut essayer de pousser les choses, mais ça va pas nécessairement changer toutes les choses, tu sais; j'ai trouvé que ça tournait en rond sérieusement » (Représentante d'une association de commerçants).

Tandis qu'un autre représentant d'une ONG décrit cette perspective plutôt comme une « stagnation »¹⁵⁶ :

« honnêtement, je pense qu'une partie des rencontres étaient une grosse perte de temps [...] trop de choses qui stagnaient, qui n'aboutissaient pas... l'idée en arrière de ça était quand même bonne [...] vous avez fait ce que vous avez

¹⁵⁵ Comme expliqué au chapitre 2, cette participante n'a pas pu être interviewée.

¹⁵⁶ Cette expression est aussi employée dans un rapport d'évaluation de l'ancien EMU : « les activités de résolution de conflits de l'EMU sont stagnantes » Jaccoud, Admo, Rossi (2009:6).

pu, mais je n'ai pas l'impression que cela a abouti nécessairement à quelque chose de productif, tu sais. » (Représentant ONG 3)

Nous remarquons que les participants qui manifestent cette perspective sont ceux qui se montrent les plus réticents envers la démarche.

Seulement la représentante d'une ONG explicite une position divergente des acteurs mentionnés ci-dessus; contrairement à ces collègues du groupe, elle considère que les cercles ont déclenché l'amélioration de la situation du Parc : « on avançait, on a commencé à avancer avec les cercles... on s'en allait tellement sur une belle pente ! » (Représentante d'une ONG).

Une démarche utopique?

Plusieurs participants manifestent leur scepticisme envers le processus. Deux représentants du milieu communautaire trouvent que certaines réponses sont irréalisables pour des raisons différentes (un manque de volonté, l'intervention policière, entre autres) :

« Est-ce que les cercles ont permis de se commettre à ces personnes-là? Même s'il y a eu une initiative de lui faire se commettre, je ne pense pas que ça aurait été un objectif réaliste, c'est nécessaire, mais pas réaliste. » (Représentant d'une ONG 1)

La représentante des commerçants semble partager ce point de vue : « Je pense que c'est plus facile de trouver les pistes, mais de mettre en oeuvre les solutions (Silence) » (Représentante de commerçants).

Un troisième représentant du milieu communautaire acquiesce: « Pis où voulez-vous aller avec ce cercle-là; pour moi, le résultat était impossible, l'objectif est rendu inatteignable » (Représentant d'une ONG 4)

La seule voix qui diffère, parmi ceux qui se sont prononcés à ce sujet, est celle de la représentante municipale. Comme mentionné antérieurement, elle trouve le plan de réponses totalement réaliste: « Il n'y avait rien là-dedans (le processus), je n'ai rien vu que c'était comme ça ne se fait presque pas, c'est dans les nuages, et tout ça, non » (Représentante municipale).

Incidences des cercles de résolution de conflits

Autant pendant les cercles que lors des entrevues, plusieurs participants allient les cercles de médiation aux différents comités ou tables de concertation de quartier, comme mentionné au troisième chapitre.

Certains acteurs considèrent les cercles comme un « dédoublement », une répétition de ces comités, malgré que les différences aient été expliquées par les médiatrices et figurent dans les synthèses présentées.

Deux représentants d'une même ONG, lors de l'entrevue, insistent sur la similarité entre les deux processus :

« C'est comme de doubler le truc dans le fond [...] moi j'ai eu un sentiment qu'on dédoublait le travail un peu, on aurait pu faire la même solution dans le Comité X, comme je te dis, moi, dans ma tête c'était comme un dédoublement des trucs [...] on a trouvé certaines solutions, mais (silence) ça reste que ce sont tous des trucs qui revenaient depuis des années dans différents comités, dans différentes rencontres, dans différents domaines. »
(Représentant ONG 3)

Cependant, d'autres participants font une distinction entre les cercles et les comités :

« Par exemple X (un organisme du quartier pour personnes itinérantes) ce n'est pas un cercle de médiation, c'est un comité d'intervention... pis pour faire changer les trucs là à X et les aider, en fait; pis, nous autres, on s'implique là-dedans, mais (silence) c'est pas un cercle justement, tu sais; le cercle, ça n'a pas rapport » (Représentante des commerçants).

Un représentant d'une ONG 4 fait la distinction entre une table de concertation et des cercles de résolution; et il fait des commentaires intéressants sur la médiation et sur le rôle de médiateur. Il compare implicitement la médiation pratiquée par l'EMU à celle qui correspond à un « agent d'ambiance »¹⁵⁷ :

« C'est qu'il y a des médiateurs ou des organismes, ou peu importe, qui vont aller voir cette personne (l'itinérant) pour qu'elle s'en aille, du parc, tu sais; pour moi ça change tellement; quand on voit la médiation comme ça, je dis oh!... Ce n'est pas fort, fort! »

¹⁵⁷ Nous avons décrit cette conception du médiateur dans le premier chapitre (voir page 14).

Il considère le travail de médiateur ardu et inconfortable, puisque celui-ci se situe « entre l'arbre et l'écorce »¹⁵⁸.

Ces divers points de vue sur les cercles de résolution de conflits viennent confirmer que le flou conceptuel et pratique de la médiation (traité dans la recension des écrits) existe aussi chez plusieurs participants du processus des cercles de résolution de conflits Viger.

Une démarche paradoxale? Des doutes par rapport à la neutralité du processus

Certains participants manifestent avoir des doutes par rapport à la fonction d'une organisation municipale comme source de financement de l'EMU. Le partenariat avec cette organisation étatique est controversé. Par exemple, une représentante d'une ONG croit convenable que l'équipe de médiation soit indépendante¹⁵⁹.

Un autre représentant d'une ONG partage ce point de vue; le fait qu'une institution municipale soit le bailleur de fonds de l'équipe et qu'un participant de celle-ci est un employé de cette organisation étatique suscite, chez le représentant communautaire, des soupçons par rapport à la neutralité et à la légitimité du processus¹⁶⁰ :

« C'est sûr aussi que s'il y avait une critique c'est que ce soit mandaté par X (organisation municipale); je trouve que ç'avait choqué Mme Y... (en référence à la médiatrice C) quand j'avais dit ça, mais oui, vous êtes mandaté par X! Tu sais, c'est une médiation qui est un peu biaisée; ce n'était pas vrai ce que je disais, pas que ce n'était pas mandaté, mais qui était biaisée, mais veut, veut pas, tu vas l'être, on ne peut pas ne pas l'être, on te mandate. » (Représentant d'une ONG 4)

¹⁵⁸ Il dit : « leur travail c'est d'être entre l'arbre et l'écorce, c'est ça leur travail, c'est pas, tu sais, jamais une position très, très confortable, donc il faut être capable de se détacher ».

¹⁵⁹ En relation à ceci, Guillaume-Hofnung révèle : « Les programmes de médiation non étatiques préservent jalousement leur indépendance financière et fonctionnelle vis-à-vis des autorités officielles... » (Guillaume-Hofnung, 2011 : 10).

¹⁶⁰ Cet acteur mentionne lors de l'entrevue : "... Il y avait un monsieur de X (institution étatique), et X en plus mandate, c'est sûr que quelque part, est-ce qu'on tend à que ce soit le plus objectif plus neutre possible? Oui, là je suis sûr, et puis je ne doute pas du professionnalisme des gens qu'y travaillent, mais je sais qu'il y a d'autres mondes qui tirent, tu sais, qui tirent un peu, mais ça fait en sorte aussi que ça n'aide pas nécessairement au résultat, mais en même temps, mais voilà, c'est pas un organisme indépendant qui arrive à offrir des services de médiation ».

Un deuxième représentant d'une ONG montre un point de vue atypique; il trouve la situation de X (organisation municipale) dans le cercle, paradoxale; il nomme la position de cette institution dans les cercles comme « le renversement », le « plaignant mis en accusé », le « chasseur chassé ». Il identifie ceci comme étant le point le plus remarquable des cercles, et en fait référence avec humour :

« J'ai trouvé ça assez loquace dans les dynamiques des groupes de discussion, aussi je les trouvais quelque chose assez [...] c'était que ça venait d'une commande de X (institution municipale), le cercle de médiation, et la majorité des solutions se tournaient vers X, c'était qu'on remettait beaucoup dans les mains de X, les causes-conséquences, alors que c'étaient eux qui étaient à l'origine du cercle, disons qu'ils n'étaient même pas capables de faire leur propre autocritique avant de contacter EMU, sur le fait qu'ils avaient une grosse part à jouer là-dedans [...] et ils se trouvaient très mal à l'aise à mon avis, dans le cercle de médiation; moi, si j'avais un point à garder ça serait celui-là, le renversement, le plaignant mis accusé, tu sais, c'est un peu ça, tu sais [...] et c'était tout le monde, pis ça, sans concertation des acteurs autour de la table, donc ça a été spontané; c'est que, à mon avis, je trouvais ça comique, c'était plaisante. » (Représentant d'une ONG 1)

Le point de vue de cet acteur sur la position de X dans les cercles coïncide avec la théorie décrite par Morrill et McKee (1993) où les acteurs définissent l'isomorphisme institutionnel comme étant « le paradoxe de la médiation communautaire ». Pareillement, notre interviewé considère la participation de X dans les cercles comme « paradoxale ».

Ainsi, les acteurs se questionnent ici sur la neutralité de l'EMU. Ces doutes seraient reliés au concept d'isomorphisme institutionnel ou « cooptation » (Coy et Hedeem, 2005; Morrill et McKee, 1993; Pavlich, 1996; Woolford et Ratner, 2008), traités dans la recension des écrits, dans le sens que souvent, les programmes de médiation sociale doivent, pour assurer leur survie, s'associer avec des organisations étatiques et se conformer aux objectifs et aux exigences de celles-ci. Pourtant, dans le cas de l'EMU, il nous semble approprié de souligner que, malgré les hésitations de certains acteurs par rapport à la neutralité du processus, celle-ci a été conservée intacte tout au long de la démarche. Les médiateurs ont

été très vigilants et attentifs à ce sujet¹⁶¹. Ils ont sauvegardé l'indépendance du processus même lorsque, comme commenté au chapitre précédent, le bailleur de fonds (une institution étatique) voulait prendre parti dans les décisions des cercles.

Une démarche « thérapeutique »

La représentante d'une ONG révèle qu'elle conçoit les cercles de médiation comme une thérapie groupale ou bien conjugale :

« Je pense que c'était comme : on laissait parler le monde; moi, je me sentais comme dans une thérapie de groupe, c'est vrai. Je me sens plutôt comme dans une thérapie, c'est à long terme en plus; moi, je l'ai trouvé plutôt comme une thérapie conjugale, je le voyais dans ce sens-là, une thérapie qui prend certains points en commun et les met ensemble. » (Représentante d'une ONG)

Une représentante institutionnelle manifeste une perspective semblable. Elle associe les cercles à la psychologie des groupes :

« Je crois à cette chose-là (la médiation), parce que c'est, comment je pourrais dire? C'est un peu à l'image de la psychologie du travail, des psychologues industriels; moi, je vois qu'ils agissent à ce titre là, mais au niveau de groupes, mais je pense que ça a fait avancer, ça a fait ramener, avancer les choses. » (Représentante municipale)

Ce point de vue de la médiation est intéressant, puisque dans notre revue de littérature, un article d'Ogay (1998) souligne la valeur de la psychologie sociale comme un outil pour analyser les conflits d'après la perspective des acteurs, avant d'entamer des solutions¹⁶².

¹⁶¹ En relation à ceci, Heisterkamp (2006) réalise une étude sur les interventions du médiateur d'un programme de médiation communautaire d'Arizona, visant spécifiquement le principe de neutralité. Le chercheur s'intéresse à la façon dont le médiateur transmet ce principe.

¹⁶² « Especially the contribution of social cognition will help the mediator to understand how individuals perceive their social environment (and, therefore, a conflict situation). The social psychology of intergroup relations will provide very useful conceptual tools to analyse intergroup conflicts and discriminatory behaviours, which will help the mediator to understand the mechanisms of the social stakes of any conflict situation... » « A conflict between two individuals is not taking place on the interindividual dimension only: the memberships in social groups also play their part in the conflict, even if the actors are unaware of it. Thus, when a mediator intervenes in a conflict situation, he or she intervenes not only in a relation between two individuals, but also in a relation between social groups (Azzi, 1994; Touzard, 1972) » (Ogay, 1998 : 270, 274).

L'auteure mentionne l'aspect constructiviste du conflit, où la perspective du conflit d'un acteur ne coïncide pas nécessairement avec celle d'un autre; donc, elle suggère d'aborder ces différences de perspectives avant de passer à la recherche de solutions. De plus, elle explique que lorsqu'un médiateur intervient, il ne gère pas la rencontre seulement entre deux ou plusieurs individus, mais aussi entre les groupes que ces individus représentent. Ceci coïncide avec les propos de nos interviewées.

Dès lors, les cercles de résolution de conflits constituent des espaces de dialogue pour exprimer et pour traiter les situations problématiques, les conflits. Alors, ce type de rencontre a des aspects communs avec un processus thérapeutique.

Tel que répertorié à la recension des écrits, ce point de vue constitue ainsi, un nouveau « visage » de la médiation sociale issu de la démarche empirique.

Autres appréciations des cercles de résolution

La médiation urbaine est aussi associée, par certains participants, au travail de rue et à la prévention de la judiciarisation : « Pour moi, dans ma tête, une médiation c'est comme un synonyme d'éviter la judiciarisation [...] Ce que les travailleurs de rue font en général dans le quartier »¹⁶³ (Représentant ONG 3). Cette perspective reflète la problématique de l'hétérogénéité de pratiques associées à la médiation, mentionnée au premier chapitre où nous avons fait allusion au rôle diffus du médiateur (Six et Mussaud, 2002; Gautier-Etié et Schwartz, 2003; Faget, 2005 et 2010; Jaccoud 2009).

¹⁶³ Sa collègue confond aussi le processus de médiation avec la concertation et le travail de rue, par exemple, elle compare implicitement un travailleur de rue avec un médiateur : « le travailleur de rue, il a des sources claires là, pas abstraites là, dans l'avenir, et avec un temps limité ». Plus tard, elle commente : « c'était ça, c'était pas vraiment à mon avis la médiation, mais plutôt une concertation, c'est différent, sont deux choses différentes, amener à un accord en commun puis essayer d'arranger une problématique, on peut arriver à une concertation en parlant, en travaillant, mais, une médiation c'est quand il y a des points vraiment critiques, mais ça-là, il faut faire vite, sont des choses qui pressent, il faut que tu agisses vite, ça, c'est la médiation, si quelqu'un fait appel à nous là, tu fais la médiation ».

En outre, les cercles sont considérés comme un outil de coordination : « Le processus est positif pour le parc, la médiation a été utile pour coordonner le travail avec les autres organismes ainsi que pour améliorer mon travail ¹⁶⁴ » (Représentant d'une ONG 2).

De plus, cet acteur mentionne que les cercles l'incitent à « ouvrir les yeux ». L'interviewé remarque que, pendant le processus, la communication a été bonne; selon lui, c'est le résultat final qui est raté.

Un autre représentant d'une ONG voit, lui aussi un outil dans la médiation : « Le cercle, ça appartient à 95 % aux participants, c'est notre responsabilité, c'est un outil, la médiation » (représentant d'une ONG 4).

Dans le même ordre d'idées, la représentante des commerçants remarque le rassemblement des participants comme un avantage de la démarche :

« Les points forts c'est ça, c'est que ça permet de regrouper tous les acteurs qui sont concernés pour trouver des pistes de solutions; point faible, c'est que les solutions ont des limites; le cercle n'est pas nécessairement considéré pour avoir un poids qui pourrait faire changer des décisions politiques par rapport au square Viger entre autres là, mais je dirais que c'est plus positif que négatif sérieusement [...] Non, je crois quand même à ça, j'ai vu que ça pouvait apporter quelque chose... » (Représentante des commerçants).

Pour résumer, si à ces points de vue nous ajoutons les perspectives des acteurs qui n'ont pas pu être interviewés, mais qui se sont exprimés à ce sujet, surtout au septième cercle, le bilan demeure largement positif, les points forts de la démarche sont prépondérants.

4.2.5.3 Recommandations des participants pour améliorer la pratique :

Représentant d'une ONG 1 : Il aurait préféré une approche des problématiques plus théorique, un suivi plus rigoureux ainsi qu'une sélection des participants plus pointue afin de former un cercle avec des participants qui soient vraiment motivés, qui possèdent un certain pouvoir pour la mise en place de solutions, et qui respectent leurs engagements. Sur

¹⁶⁴ Sous cet aspect, l'acteur coïncide avec une représentante institutionnelle qui, comme mentionné précédemment, considère que les cercles de résolution de conflits ont provoqué une amélioration dans son travail.

ces points, il partage ce point de vue avec la plupart des représentants des organismes communautaires interviewés.

Représentant d'une ONG 2 : cet acteur recommande que les participants qui ne respectent pas leur tâche établie dans le plan de réponses, soient exclus du cercle. Ce participant et une représentante institutionnelle recommandent de sélectionner des acteurs ayant une ouverture d'esprit.

Représentante des commerçants : Elle trouve que le processus a inclus des « personnes moins concernées ».

Représentante d'une ONG : Elle recommande une meilleure gestion du temps de la part des médiateurs. Aussi, elle croit convenable que l'équipe de médiation soit indépendante. Elle aurait préféré une approche plus pratique de la démarche.

Représentant d'une ONG 3 : Il aurait aimé un processus plus structuré.

Représentant d'une ONG 4 : Il recommande de façon implicite de « sélectionner » des participants qui aient un certain pouvoir dans l'organisation qu'ils représentent. Il recommande également que les médiateurs rappellent tout au long du processus les principes de base (selon lui, la transparence, l'intégrité et la communication).

Représentante municipale : Elle suggère de vérifier plus rigoureusement la volonté des participants de faire partie des cercles, surtout avant que le processus commence. Elle aurait aimé une participation plus assidue de la part de certains acteurs ainsi que l'intégration aux cercles d'un représentant du milieu de la santé (surtout en santé mentale).

La plupart des participants interviewés proposent de choisir des acteurs qui soient motivés, qui respectent les engagements, et qui aient un certain marge de manœuvre pour ainsi susciter des changements positifs. En d'autres termes, ils recommandent une meilleure sélection des participants des cercles de résolutions de conflits.

4.3. Conclusion

La plupart des acteurs trouvent une source de motivation dans la recherche de solutions ainsi que dans la possibilité de changer la situation au parc. Pour ce qui est des attentes envers le processus, une grande partie des participants trouve le potentiel de celui-ci dans sa

capacité d'améliorer la communication, mais aussi la compréhension entre les diverses institutions intégrant les cercles. Le désir d'avancer et de progresser dans la recherche de solutions pour le square Viger est cité aussi par les acteurs. Parmi les résistances et les démotivations envers la démarche, le manque d'engagement de certains participants ainsi que le non-respect du plan de réponses élaboré par le groupe sont les raisons évoquées pour abandonner le processus ou de s'en désintéresser.

En ce qui concerne le deuxième volet du chapitre, les perspectives sur le conflit énoncées par les acteurs se centrent sur les problèmes de communication entre les membres du groupe; le déplacement de personnes sans domicile fixe du parc; les problèmes de salubrité de la zone en question; la déresponsabilisation de certains acteurs et la divergence de rôles entre les divers organismes qui travaillent dans le secteur. Pour quelques acteurs, les conséquences de ces problématiques se traduisent par une perte de suivi de la clientèle (les itinérants) et, comme résultat, la nécessité de recommencer à zéro pour instaurer le contact avec cette population.

En relation aux interventions des médiateurs, les participants s'entendent sur le professionnalisme des animateurs et sur la qualité des documents présentés. La plupart des acteurs sont d'accord pour dire, toutefois, que lors de certains cercles, l'animation manque de directivité et qu'elle est un peu souple.

Finalement, pour ce qui est les effets du processus, ils sont largement positifs : la plupart des participants trouvent que la force de la démarche réside dans sa capacité de celle-ci de les connecter, d'établir des liens entre eux ainsi que de faciliter la compréhension de l'autre. D'ailleurs, certains acteurs caractérisent le processus de thérapeutique et ils l'identifient comme un outil d'amélioration de leur travail. Ces deux aspects de la démarche sont issus de la collecte de données.

Parmi les points faibles de la démarche, certains participants regrettent l'absence de continuité¹⁶⁵; d'autres trouvent le processus répétitif par rapport à d'autres instances déjà en place. Des doutes en relation à la neutralité sont signalés par quelques acteurs. Aussi, la

plupart de ceux-ci considèrent les réponses issues des cercles comme irréalisables. Pourtant, le bilan des rencontres reste amplement positif.

¹⁶⁵ En relation à ceci, nous rappelons que, lors du troisième cercle, la médiatrice C a défini le suivi du processus comme étant le rôle du médiateur.

Conclusion

Nous rappelons que notre étude est menée dans le but d'analyser les processus de résolution de conflits dans une équipe de médiation urbaine à Montréal. Nos objectifs sont d'étudier notamment le fonctionnement des pratiques de médiation urbaine ainsi que les expériences et les points de vue des acteurs ayant participé à ce processus. Nous nous sommes intéressés à la spécificité de la démarche dans le milieu urbain montréalais.

Nous présentons dans notre recension des écrits la multiplicité de fonctions attribuées à ce type de médiation. Nous précisons que cette hétérogénéité de la médiation sociale exige, pour certains auteurs, une précision théorique, tandis que pour d'autres l'exigence est plutôt d'ordre pratique. En outre, nous faisons état de la maigre quantité d'études sur les pratiques de médiation sociale au Québec, particulièrement celles qui se penchent sur la perspective des participants, d'où la pertinence de notre recherche afin d'enrichir les données empiriques et d'essayer d'apporter un éclaircissement théorique qui bonifierait, en conséquence les pratiques de médiation urbaine à Montréal.

Nous nous demandons, vers la fin du premier chapitre, quel est le visage prépondérant de la médiation pratiquée par l'EMU. Ainsi, notre immersion sur le terrain nous en donne un portrait : la médiation urbaine à Montréal est multiforme. Les résultats de nos entrevues et de nos observations reflètent des facettes analogues à celles décrites dans notre recension, mais aussi de nouveaux aspects, issus de l'analyse du terrain.

En effet, la facette prépondérante de la médiation urbaine constitue celle qui reflète le potentiel communicationnel de ce processus. Cette faculté communicative représente la caractéristique de la médiation sociale urbaine et est l'aspect le plus souvent souligné par les participants. Pour la plupart d'entre eux, la médiation constitue un espace de communication, d'échanges et de dialogue qui favorise l'intercompréhension, l'expression ainsi que l'écoute de l'autre. Ceci contribue à un changement de perceptions, et, par conséquent, à une amélioration de la situation qui pose conflit.

Cette perspective de la médiation est en concordance avec la conception de celle-ci que manifestent des auteurs comme Bonafé-Schmitt (1992 et 2008); Faget (2010); Gautier-Etié

et Lenoir (2004); Jaccoud (2009); Lascoux (2003); Luison et Valastro (2004) et Nató, Querejazu, Carbajal, (2006) -cités au premier chapitre- qui considèrent la médiation sociale comme un processus communicationnel avant tout.

Les résultats obtenus révèlent que les participants de la médiation visent à ce que, à travers ce processus communicationnel et dialectique, émergent la compréhension, la reconnaissance et la « démystification » (nouvelle fonction issue du terrain) mutuelle du travail et du rôle de l'autre, et avec celles-ci, une cohésion, une relation de confiance dans laquelle les engagements sont respectés, où la parole a une valeur. Cette attente du processus de médiation comme une instance « régulatrice d'engagements » dévoile une autre facette de la médiation urbaine résultante du terrain : celle qui régule la stipulation d'un contrat entre les acteurs du cercle.

Un autre aspect attribué par certains acteurs au processus de médiation de l'EMU correspond à une fonction thérapeutique, puisque la démarche des cercles favorise l'introspection et le traitement de problèmes du groupe (elle a « crevé beaucoup d'abcès »), visées partagées avec un processus thérapeutique. D'ailleurs, Ogay (1998) mentionne l'apport de la psychologie sociale comme un outil pour les pratiques de résolution de conflits. L'auteure possède une vision constructiviste du conflit; vision qui est concordante avec l'approche narrative décrite par Faget (2010). Alors, nous nommons cet aspect le « visage thérapeutique » des cercles de résolution de conflits.

Autre visage convergent avec celui identifié dans notre recension est la médiation en tant que créatrice de liens. En effet, certains acteurs attribuent à la médiation la capacité de « connecter », d'établir des liens avec les autres. Cette capacité créatrice est décrite par Bonafé-Schmitt (1992), Guillaume-Hofnung (2007) et Stébé (2005).

Une autre facette de la médiation sociale abordée dans la revue de littérature est celle de la « médiation pacificatrice », le visage sécuritaire de la médiation. Cette perspective est aussi signalée par certains acteurs qui considèrent le processus comme étant une « initiative pour contrer les incidents », un « *break* », un espace de trêve, de prévention de conflits. Le côté sécuritaire se manifeste surtout par la police en ce qui concerne le maintien de l'ordre, la prévention de la violence et la lutte contre la criminalité. Ces « deux côtés de la médaille »

sont mentionnés par Luison et Valastro (2004), cités au début du premier chapitre de notre rapport.

Finalement, la facette « éducatrice » (le visage pédagogique) est aussi abordée par les participants. Celle-ci est représentée par la sensibilisation et l'intercompréhension du travail de l'autre. De plus, certains acteurs mentionnent qu'ils ont tiré un apprentissage du processus; par exemple, ils ont acquis une méthode de structuration et de coordination de leur travail ou ils ont connu une réalité qu'ils ignoraient (par exemple, celle des itinérants). Cette appréciation de la médiation comme outil de gestion coïncide avec la conception de Lascoux (2001) et de Woolford et Ratner (2008) mentionnée dans la recension des écrits : la médiation comme espace d'apprentissage et d'avancement. Cette perspective de la médiation est aussi en relation avec les effets d'autonomisation et d'émancipation que la médiation sociale suscite, et aussi avec son aspect « démystifiant » qui favoriserait la connaissance de l'autre. Rappelons que, à ce sujet, Nató, Querejazu, Carbajal (2006) considèrent le conflit comme une opportunité d'apprentissage.

L'émiettement théorique et pratique de la médiation sociale, abordé dans notre recension des écrits, s'est vu reflété dans la perspective de certains acteurs qui associent ce processus aux comités du quartier, ou bien au travail de rue, confirmant ainsi le besoin d'un éclairage autant théorique que pratique de la démarche de résolution de conflits.

En fin de compte, selon les participants, la médiation urbaine constitue un espace de dialogue facilitant la communication et la compréhension de l'autre, tout en démystifiant les préjugés envers celui-ci, ce qui favorise la création de liens de confiance. Par conséquent, la situation source de conflit s'en trouve améliorée et la cohabitation dans l'espace urbain devient plus harmonieuse.

En ce qui touche le fonctionnement du processus, les résultats de nos analyses indiquent que la médiation urbaine constitue une démarche caractérisée par sa complexité, sa progressivité et son dynamisme, ce qui exige une attitude très proactive de la part du médiateur tout au long du processus. Ainsi, nous considérons que l'approche narrative (Faget, 2010) prônée par l'EMU constitue un cadre théorique qui répond aux besoins de la pratique dans le contexte urbain montréalais.

Spécifiquement dans le cas de l'EMU, cette approche exige une certaine période d'adaptation pour bien amorcer le processus. Toutefois, lors qu'instaurée, elle produit des effets très satisfaisants, entre autres retombées positives, les échanges deviennent plus dynamiques, les acteurs voient leur motivation et leur implication augmentées, les conflits commencent à émerger. En effet, les membres de l'EMU font preuve d'un désir de perfectionner la démarche continuellement, et ceci se voit reflété dans l'évolution des interventions et des synthèses.

Nous considérons que les aspects plus faibles de la démarche se situent au niveau de la sélection des participants (certains acteurs sont moins concernés par les problématiques, ou bien peu impliqués envers le processus) malgré que, en général la représentativité soit bonne.

Une des difficultés de l'équipe, pendant une grande partie de la démarche, a été, paradoxalement, celle qui touche les conflits. En effet, autant à l'intérieur qu'à l'extérieur des cercles (au sein de l'EMU par exemple), comme le remarque un participant, les conflits sont niés : dans les cercles, les tensions entre certains participants commencent à apparaître dès la troisième rencontre. Ces tensions ont été mises de côté en faveur de la mise en marche du plan de réponses. Elles n'ont été abordées qu'à la dernière rencontre (cercle 7), suite à l'intervention policière, après laquelle les conflits entre les acteurs éclatent. Mais, les canaux de communication avaient alors été coupés et le cercle a terminé abruptement.

À l'intérieur de l'EMU, les conflits entre les membres, provenant de milieux différents (un OJA et une équipe de recherche) et ayant des approches distinctes, sont aussi ignorés. En effet, la communication interne est déficiente, ce qui a des incidences sur le processus : pendant une certaine période, une médiatrice est restée au milieu (*mediare*) de ces deux groupes. Elle s'est retrouvée à prendre des décisions sur les dossiers de façon autonome. Cette situation s'est améliorée vers la fin : les deux milieux se sont rencontrés, ont explicité leurs difficultés d'intégration (« on n'a pas trouvé la façon de fusionner » médiatrice C, lors de la réunion d'équipe du 10 novembre 2011) et montrent une volonté de continuer le travail en équipe. À cette époque l'EMU gère plusieurs dossiers avec une grande efficacité, les participants des différents cercles sont satisfaits des résultats. L'expérience du dossier

Viger, le pionnier de l'EMU, catalyse la progression de la démarche par essai et erreur; elle sert à l'équipe dans son évolution. Malheureusement, il est trop tard aussi pour l'EMU : malgré qu'il s'agisse du meilleur moment de son histoire, et que l'équipe ait beaucoup évolué, au début de 2012, elle perd sa principale source de financement et se voit obligée à cesser ses activités.

À ce sujet, il est important de souligner que même si l'EMU est financé par une institution municipale, ce qui suscite des controverses et des doutes chez certains participants, tout au long de notre démarche sur le terrain, nous sommes témoins que l'impartialité des membres de l'équipe est irréprochable, ceux-ci ayant toujours défendu les principes de la médiation et étant restés indépendants, évitant ainsi de tomber dans l'« isomorphisme institutionnel », ou « cooptation » (Coy et Hedeem, 2005; Morrill et McKee, 1993; Pavlich 1996; Woolford et Ratner, 2008), traité dans la recension des écrits.

En fin de compte, nous trouvons que l'EMU réalise un travail satisfaisant vu la complexité, le dynamisme et les enjeux politiques du dossier Viger, qui représente, pour cette nouvelle équipe son premier dossier à traiter.

Ce dossier aura permis d'adapter et d'améliorer la démarche en cours de route, et aura éveillé des questionnements sur la théorie et la pratique, par exemple, en ce qui concerne la confidentialité versus le besoin de publiciser les avancements et l'innovation du processus, ou en relation aux limites du rôle des médiateurs.

En dépit du fait que le résultat final des cercles de résolutions de conflits du parc Viger semble paraître un échec pour certains, dont les attentes élevées sont déçues (au sujet d'éviter la judiciarisation des personnes itinérantes), les résultats de la démarche sont largement positifs. La plupart des participants en soulignent les effets avantageux, surtout en ce qui concerne la communication, l'instauration d'un dialogue et la compréhension de l'autre. La majorité d'entre eux sont satisfaits du travail réalisé dans les cercles et apprécient le professionnalisme des médiateurs.

Nous rappelons que, dans la recension des écrits, Milburn (2002) situe l'évaluation de l'efficacité des interventions dans le rétablissement de la communication plutôt que dans la solution concrète à un conflit donné. Dans le même ordre d'idées, Bonafé-Schmitt (2008);

Dupont et Jaccoud (2006), Gautier-Etié et Lenoir (2004) ainsi que Kressel et Pruitt (1985) soulignent l'importance de relativiser les termes d'échec ou de réussite dans l'évaluation, puisque ceux-ci sont réducteurs (la satisfaction des participants envers la médiation étant une appréciation subjective qui ne se reflète pas par l'exécution d'un accord). De plus, bien que l'issue de certains processus de médiation puisse paraître un échec à court terme, cela pourrait susciter des changements positifs à long terme. Nous appliquons ceci au dossier Viger : bien qu'il ait fini « en queue de poisson » ou soit « tombé à l'eau », il faut relativiser l'échec (« C'est un succès partiel, ou un échec partiel ») puisque la plupart des participants retiennent les effets positifs au niveau communicationnel et relationnel; ils déclarent même avoir obtenu des outils pour améliorer leur travail. Certains de ces objectifs n'étaient pas envisagés au début de la démarche.

En fin de compte, la médiation urbaine à Montréal s'avère une pratique innovante, complexe et dynamique qui, en raison de ses effets positifs, mérite d'être développée et étudiée davantage.

Recommandations :

Il nous semble pertinent de faire quelques recommandations pour la pratique de la médiation sociale à Montréal, résultantes des réflexions que l'expérience dans l'EMU nous suscite. Il est recommandé :

- que les médiateurs fassent un suivi serré de la démarche, sans pauses trop longues entre les rencontres, en raison du contexte changeant dans lequel se déroule la médiation urbaine. Cette démarche exige un grand dynamisme et pro-activité de la part des médiateurs pendant tout le processus;
- que l'équipe de médiateurs demeure le plus stable possible pour contrebalancer les constants changements mentionnés ci-dessus;
- que l'équipe de médiation effectue des supervisions et des échanges quotidiens sur la pratique, mais aussi des réflexions sur la théorie;

- que la préparation des cercles soit rigoureuse, accordant le temps nécessaire aux médiateurs afin de bien sélectionner les participants en fonction des motivations et des attentes envers le processus;
- que soient inclus dans le processus des acteurs-clés, avec pouvoir décisionnel, capables d'améliorer la situation et d'amener des solutions;
- que l'équipe soit autonome et indépendante de toute instance afin de posséder une marge de manœuvre et d'augmenter la légitimité et la crédibilité du processus auprès des participants;
- que l'équipe de médiation élabore et présente des documents écrits tout au long de la démarche;
- que les médiateurs n'hésitent pas à travailler les conflits et les perceptions différents dès le début du processus;
- que les médiateurs veillent à ce que toutes les parties respectent leurs engagements en faisant un suivi du plan de réponses établi. Dans ce sens, ils en sont les garants.
- que les médiateurs expliquent, lorsque nécessaire, les différences entre le processus de médiation urbaine et les autres instances de concertation organisées dans le quartier;
- que les médiateurs délimitent, autant en théorie qu'empiriquement, les spécificités de la médiation urbaine ainsi que la mission de l'équipe de résolution de conflits. Notamment, ils doivent faire valoir leur rôle de tiers et de ceux qui facilitent la communication;
- que les progrès de la démarche soient publicisés, afin de divulguer la médiation urbaine, d'en faire la promotion et d'augmenter ainsi la visibilité du service;
- que la nature des conflits à traiter ainsi que le territoire d'action soient élargis.

Bibliographie

- Alberts, J. K., Heisterkamp, B. L., & McPhee, R. M. (2005). Disputant Perceptions of and Satisfaction with a Community Mediation Program. *International Journal of Conflict Management*, 16(3), 218-244.
- Baruch Bush, R. A., & Folger, J. P. (2004). *The promise of mediation: The transformative approach to conflict*. John Wiley & Sons. (2 ed.). San Francisco, CA:
- Béliveau-Paquin, G. (2008). La place des acteurs politiques dans les processus de politiques culturelles municipales: une autre conception de la médiation culturelle. *Lien social et Politiques*(60), 75-89.
- Bellot, C., Raffestin, I., Royer, M.-N., & Noël, V. (2005). *Judiciarisation et criminalisation des populations itinérantes à Montréal*. Montréal, QC: Rapport de recherche pour le Secrétariat National des Sans-Abri, 141.
- Bonafé-Schmitt, J.-P. (1987). La part et le rôle Joués par les modes informels de règlement des litiges dans le développement d'un pluralisme juridique (Étude Comparative France-USA). *Droit et Société-Revue Internationale de Théorie du Droit et de Sociologie Juridique. n. 6. Paris: LGDJ*, 263-282.
- Bonafé-Schmitt, J.-P. (1992). Les Boutiques de droit, l'autre médiation. *Archives de politique criminelle* (14), 57-70.
- Bonafé-Schmitt, J.-P. (2004). L'évaluation de l'activité de médiation sociale de quartier. *Esprit critique*, 6(3), 120-155.

- Brodeur, J.-P. (2003). Police de communauté et police de résolution. *Les visages de la police: pratiques et perceptions*, 198-221. Montréal : Presses de l'Université de Montréal.
- Cartuyvels, Y. (2003). Comment articuler « médiation » et « justice réparatrice ». Dans M. Jaccoud (2003), *Justice réparatrice et médiation pénale. Convergences ou divergences*, (p.51-74) Paris: L'Harmattan.
- Coy, P. G., & Hedeem, T. (2005). A stage model of social movement co-optation: Community mediation in the United States. *The Sociological Quarterly*, 46(3), 405-435.
- Crawford, A. (1997). *The local governance of crime: Appeals to community and partnerships*: Clarendon Press (Oxford and New York).
- Crawford, A. (2001a). Les politiques de sécurité locale et de prévention de la délinquance en Angleterre et au pays de galles: nouvelles stratégies et nouveaux développements. *Déviance et société*, 25(4), 427-458.
- Crawford, A. (2001b). Vers une reconfiguration des pouvoirs? *Déviance et société*, 25(1), 3-32.
- Creswell, J. W. (1998). Five qualitative traditions of inquiry. *Qualitative inquiry and research design*, 47-72.
- Délégation interministérielle à la Ville. (2001). *Médiation sociale et nouveaux modes de résolution des conflits de la vie quotidienne. Rencontres nationales des acteurs de la ville*, Actes du séminaire organisé par la Délégation interministérielle à la Ville dans

de le cadre de la Présidence française de l'Union européenne, programme Oisin, Paris-Créteil, 21 au 23 septembre 2000. Paris, France.

- Desgagné, S. (1997). Le concept de recherche collaborative: l'idée d'un rapprochement entre chercheurs universitaires et praticiens enseignants. *Revue des sciences de l'éducation*, 23(2), 371-393.
- Deslauriers, J.-P., & Kérisit, M. (1997). Le devis de recherche qualitative. Dans J. Poupart, J.-P. Deslauriers, L.-H. Groulx, A. Laperrière, R. Mayer & A. P. Pires (Eds.), *La recherche qualitative: Enjeux épistémologiques et méthodologiques* (p.85-111). Canada: Gaëtan Morin.
- Dorvil, H., & Thériault, M. (2010). *Problèmes Sociaux, Médiation Communautaire, Recherche Et Santé: Actes Du Colloque Problèmes Sociaux, Résolution de Conflits, Politiques Sociales Et Santé Présenté Dans Le Cadre Du 76e Congrès de L'Acfas, Institut National de Recherche Scientifique, Les 6 Et 7 Mai 2008: Association francophone pour le savoir - Acfas.*
- Drolet, S. (Writer). (2003). *Récit d'une médiation* [Vidéo en ligne]. Repéré à http://www.onf.ca/film/recit_dune_mediation
- Duclos, H., & Gresy, J.-E. (2008). *Évaluation de l'utilité sociale de cinq structures de médiation sociale*. Paris, France : Culture et Promotion.
- Dupont, B. & Jaccoud, M. (2006). *La médiation sociale à Montréal: Comparaison de trois projets pilote*, Centre international de criminologie comparée, Université de Montréal.
- Elbert, C. A. (2010). *Manual básico de criminología*. Buenos Aires: Eudeba.

- Faget, J. (1997). *La médiation: essai de politique pénale*. Toulouse: Erès.
- Faget, J. (2005). *Médiation et action publique: la dynamique du fluide*: Presses Universitaires de Bordeaux.
- Faget, J. (2010). *Médiations, les ateliers silencieux de la démocratie*. Toulouse, France Erès.
- Faure, A. (1994). Les élus locaux à l'épreuve de la décentralisation. De nouveaux chantiers pour la médiation politique locale. *Revue française de science politique*, 44(3), 462-479.
- Freyenet, M.-F. (1995). *Les médiations du travail social*. Lyon: Chronique sociale.
- Gallagher, W. T. (1988). The Transformation of Justice: Hofrichter's Neighborhood Justice and Harrington's Shadow Justice. *Law & Social Inquiry*, 13(1), 133-143.
- Garland, D. (1998). Les contradictions de la "société punitive": le cas Britannique. *Actes de la recherche en sciences sociales*, 124(1), 49-67.
- Gautier-Etié, F., & Lenoir, E. (2004). *La Médiation sociale, une démarche de proximité au service de la cohésion sociale et de la tranquillité publique. Clés pour la mise en œuvre et la professionnalisation*. Repéré sur le site du Gouvernement de France: http://www.ville.gouv.fr/IMG/pdf/mediation-sociale_cle28fd48.pdf
- Giorgi, A. (1997). De la méthode phénoménologique utilisée comme mode de recherche qualitative en sciences humaines: théorie, pratique et évaluation. *La recherche qualitative: Enjeux épistémologiques et méthodologiques*, 341-364.

- Guba, E. G., & Lincoln, Y. S. (1994). Competing paradigms in qualitative research. *Handbook of qualitative research*, 2, 163-194. Repéré à http://steinhardtapps.es.its.nyu.edu/create/courses/3311/reading/10-guba_lincoln_94.pdf
- Guillaume-Hofnung, M. (2002). Le concept de médiation et l'urgence théorique. *Cahiers du CREMOC*, 35, 17-25. Repéré à www.cremoc.org/articles/medhofnung.pdf
- Guillaume-Hofnung, M. (2012). *La médiation*. Paris, France: Presses Universitaires de France - PUF.
- Guité, L. (2009). Évaluation d'un projet de médiation sociale à Montréal (Maîtrise, Université de Montréal, Montréal). Repéré à <https://papyrus.bib.umontreal.ca/xmlui/handle/1866/7424;jsessionid=1BE8B4EC404C08611FDE158070AEF16E>
- Guité, L., Jaccoud, M., & Dupont, B. (2005a). *Projet de médiation sociale : Duff-Court*. Centre international de criminologie comparée, Montréal, Québec: Université de Montréal.
- Guité, L., Jaccoud, M., & Dupont, B. (2005b). *Projet de médiation sociale Sainte-Marie*. Montréal: Centre international de criminologie comparée. Montréal, Québec: Université de Montréal.
- Hagan, J., & McCarthy, B. (1998). La théorie du capital et le renouveau du paradigme des tensions et des opportunités en criminologie sociologique. *Sociologie et sociétés*, 30(1), 145-158.

- Heisterkamp, B. L. (2006). Conversational displays of mediator neutrality in a court-based program. *Journal of Pragmatics*, 38(12), 2051-2064.
- Jaccoud, M. (1992). *Les Inuit et la question pénale: le cas du Nouveau-Québec*. Université de Montréal, Faculté des arts et des sciences, École de criminologie.
- Jaccoud, M. (2003). *Justice réparatrice et médiation pénale: convergences ou divergences*. Paris: L'Harmattan.
- Jaccoud, M. (2009). Origines et fondements de la médiation sociale au Québec: un double ancrage. *Nouvelles pratiques sociales*, 21(2), 93-108.
- Jaccoud, M., & Admo, N. (2003). *Service de médiation sociale de l'organisme de justice alternative Commun Accord*. Évaluation de l'implantation et des outils de travail: Commun Accord.
- Jaccoud, M., & Admo, N. (2004). *Projet de médiation/conciliation de quartier des Laurentides*. Rapport final soumis au Centre national de prévention du crime, Centre international de criminologie comparée, Montréal, Québec: Université de Montréal.
- Jaccoud, M., & Admo, N. (2006). *Médiation et maisons des jeunes : l'expérience des maisons des jeunes de Chambly, de Contrecoeur, de Saint-Amable, de Sainte-Julie et de Varennes*. Centre international de criminologie comparée, Montréal, Québec: Université de Montréal.
- Jaccoud, M., Admo, N., & Rossi, C. (2009). *Projet EMU, Équipe de médiation urbaine à Montréal : étude des pratiques d'implantation et d'intervention*. Médiation sans frontière Inc. Montréal.

- Kressel, K., & Pruitt, D. G. (1985). Themes in the mediation of social conflict. *Journal of Social Issues*, 41(2), 179-198.
- Lascoux, J.-L. (2007). *Pratique de la médiation: une méthode alternative à la résolution des conflits*. Thiron, France?: ESF éd.
- Le Goff, T. (2005). L'insécurité «saisie» par les maires. Un enjeu de politiques municipales. *Revue française de science politique*, 55(3), 415-444.
- Le Roy, E. (1995). La médiation mode d'emploi. *Droit et société*, 29, 39-55.
- Lemaire, E., & Poitras, J. (2004). La construction des rapports sociaux comme l'un des objectifs des dispositifs de médiation. *Esprit critique*, 6(3), 17-29.
- Leman-Langlois, S. (2007). Connaissances et subjectivités; Les réactions sociales. *La sociocriminologie*. Montréal : Presses de l'Université de Montréal, 120-178.
- Lofland, J., & Lofland, L. H. (1995). *Analyzing social settings: a guide to qualitative observation and analysis*. Belmont, California: Wadsworth.
- Luison, L., & Valastro, O. M. Du processus aux pratiques de médiation. *Esprit critique*, 6(03), 3-8
- Mary, P. (1997). Le travail d'intérêt général et la médiation pénale face à la crise de l'État social: dépolitisation de la question criminelle et pénalisation du social. *Travail d'intérêt général et médiation pénale: Socialisation du pénal ou pénalisation du social?* Bruxelles : Bruylant 325-347.
- Mary, P. (2001). Pénalité et gestion des risques: vers une justice «actuarielle» en Europe? *Déviance et société*, 25(1), 33-51.

- Mayer, R., & Ouellet, F. (1991). La recherche-action. *Méthodologie de recherche pour les intervenants sociaux*. Canada: Gaétan Morin, 101-153.
- McEvoy, K., & Newburn, T. (2003). *Criminology, conflict resolution and restorative justice*: Palgrave Macmillan UK.
- Michelat, G. (1975). Sur l'utilisation de l'entretien non directif en sociologie. *Revue française de sociologie*, 229-247.
- Milburn, P. (2002). *La médiation: expériences et compétences*. Paris, France: La Découverte-Syros.
- Morrill, C., & McKee, C. (1993). Institutional isomorphism and informal social control: Evidence from a community mediation center. *Social Problems*, 40, 445.
- Mrad, F. B. (2002). *Sociologie des pratiques de médiation: Entre principes et conséquences*. Paris, France : Éditions L'Harmattan.
- Mrad, F. B., Marchal, H., & Stébé, J. M. (2008). *Penser la médiation*. Paris, France: L'Harmattan.
- Nató, A. M., Rodríguez Querejazu, M. G., & Carbajal, L. M. (2006). *Mediación comunitaria: conflictos en el escenario social urbano: conflictos en la comunidad, conflictos públicos, conflictos interculturales, enfoques y abordajes*. Buenos Aires, Argentine : Editorial Universidad.
- Neuman, E. (2005). *Mediación penal*. Buenos Aires, Argentine : Editorial Universidad.

- Ogay, T. (1998). Conflict Mediation and Resolution: the contribution of social psychology. *European Journal of Intercultural studies*, 9(3), 269-277.
- Pavlich, G. (1996). The power of community mediation: Government and formation of self-identity. *Law and Society Review*, 707-733.
- Peretz, H. (1998). *Les méthodes en sociologie: l'observation*. Paris, France : La Découverte.
- Pérez, J. A., & Mugny, G. (1993). Influences sociales: la théorie de l'élaboration du conflit. Paris, France : Delachaux et Niestlé.
- Petitclerc, J.-M. (2002). *Pratiquer la médiation sociale: un nouveau métier de la ville au service du lien social*. Paris, France : Dunod.
- Petitclerc, J.-M. (2011). *Promouvoir la médiation sociale : un métier au service du lien social*. Paris: Salvator.
- Pinard, G., & D., L. R. (1991). *Montréal : son histoire, son architecture T. 4* Montréal: Éd. du Méridien.
- Pires, A. P. (1997). Échantillonnage et recherche qualitative: essai théorique et méthodologique. Dans J. Poupart, J.-P. Deslauriers, L.-H. Groulx, A. Laperrière, R. Mayer & A. P. Pires (Eds.), *La recherche qualitative: Enjeux épistémologiques et méthodologiques* (p.113-169). Canada: Gaëtan Morin.
- Poupart, J. (1997). L'entretien de type qualitatif: considérations épistémologiques, théoriques et méthodologiques. Dans J. Poupart, J.-P. Deslauriers, L.-H. Groulx, A. Laperrière, R. Mayer & A. P. Pires (Eds.), *La recherche qualitative: Enjeux épistémologiques et méthodologiques* (p.173-209). Canada: Gaëtan Morin.

- Pruitt, D. G., & Kressel, K. (1985). The mediation of social conflict: an introduction. *Journal of Social Issues, 41*(2), 1-10.
- Robbe, F. (2007). *La démocratie participative. : actes du colloque organisé le 21 octobre 2005 par le Centre de droit constitutionnel de l'Université Jean Moulin, Lyon 3 Harmattan.*
- Robert, P. (2000). Les territoires du contrôle social, quels changements? *Déviance et société, 24*(3), 215-235.
- Roehl, J. A., & Cook, R. F. (1985). Issues in mediation: Rhetoric and reality revisited. *Journal of Social Issues, 41*(2), 161-178.
- Schlosberg, D. (1995). Communicative action in practice: intersubjectivity and new social movements. *Political Studies, 43*(2), 291-311.
- Schwartz, B., & Gautier-Etié, F. (2003). *Entre prévention et répression, la médiation : réinventer la relation de proximité.* Paris: Centre national de la fonction publique territoriale : Association des maires des grandes villes de France.
- Sénécal, G., Méthé Myrand, L., & Dubé, A. (2010). Prévention des gangs de rue à Montréal: autour d'un projet de médiation urbaine. *Criminologie, 43*(1), 91-114.
- Shapiro, D. L., & Brett, J. M. (1993). Comparing three processes underlying judgments of procedural justice: A field study of mediation and arbitration. *Journal of Personality and Social Psychology, 65*(6), 1167.
- Six, J. F., & Mussaud, V. (2002). *Médiation: essai.* Paris, France : Éditions du Seuil.

- Stébé, J. M. (2005). *La médiation dans les quartiers sensibles*. Paris: PUF.
- Taché, A. (2005). *Principes d'une sociologie d'intervention complexe: la médiacion*. Paris, France Éditions L'Harmattan.
- Tellier, F. (2003). *Alfred Schutz et le projet d'une sociologie phénoménologique*. Paris, France : Presses universitaires de France.
- Tesch, R. (1990). *Qualitative research: Analysis types and software tools*: Falmer Press (New York).
- Tremblay, C., Jaccoud, M., & Dupont, B. (2005). *Projet de médiation sociale : Petite-Bourgogne*. Centre international de criminologie comparée, Université de Montréal.
- Wondolleck, J. M., Manring, N. J., & Crowfoot, J. E. (1996). Teetering at the Top of the Ladder: The Experience of Citizen Group Participants in Alternative Dispute Resolution Processes. *Sociological Perspectives*, 39(2), 249-262.
- Woolford, A., & Ratner, R. S. (2007). *Informal reckonings: Conflict resolution in mediation, restorative justice, and reparations*. Taylor & Francis US.
- Woolford, A., & Ratner, R. S. (2010). Disrupting the informal–formal justice complex: on the transformative potential of civil mediation, restorative justice and reparations politics. *Contemporary Justice Review*, 13(1), 5-17.
- Wyvekens, A. (2007). Espace public et civilité: réinventer un contrôle social? Perspectives pour la France. *Lien social et Politiques*(57).

Annexe 1 : document élaboré par l'EMU

Plan de réponses adopté et appliqué

Problématiques	Solutions	Détails	Responsables	Échéancier
Propreté	Installer des poubelles supplémentaires		Institution municipale	Fait
	Donner un café aux personnes qui nettoient leur site le matin		ONG	Fait
	Entretien du parc	Lundi et jeudi	Institution municipale	Fait
	Fournir des balais aux personnes qui vivent dans le parc			Fait
	Établir un outil de coordination pour le ramassage de seringues	Grille horaire <i>pour éviter les dédoublements et périodes creuses</i>	Comité seringues à la traîne	Fait

Sécurité et intervention policière	Effectuer des patrouilles régulières (À pied ou à vélo)		Institution policière	Fait
	Faire une visite hebdomadaire : par l'agent sociocommunautaire dans le parc Viger	Création de lien, voir l'état du parc...	Institution policière	Fait
	Identifier une personne pivot	Faire de la régulation entre les usagers du parc		Annulée (<i>la personne dont il était question est partie</i>)
	X (équipe spécialisée en itinérance) agit en support lors de situation relevant de sa mission	De façon ponctuelle	Institution policière	En cours
Cibler les vendeurs de stupéfiants		Institution policière	Fait	

Relation entre les populations	Assurer la participation d'une équipe municipale au comité seringues à la traîne	1) Envoyer invitation : représentante municipale	ONG	Fait
		2) Modifier l'ordre du jour au besoin	ONG	Fait
		3) S'assurer d'une présence au comité	Institution municipale	Fait
	Réunir itinérants et résidents dans le parc pour une activité		Sous-comité de travail	13 septembre 2011 Projet caduc
Santé et salubrité publique	Ouvrir un site d'injection supervisé	En fonction du jugement pour «Insite»	ONG	Long terme
	Déplacer le bac à récupération de seringues	1) Identifier le nouvel emplacement	ONG et institution municipale	Fait
	2) Déplacer le bac	institution municipale	Fait	

Installer un second bac à récupération de seringues du côté ouest du parc	1) Identifier le nouvel emplacement	ONG et institution municipale	Fait
	2) Installer le nouveau bac	Institution municipale	Fait
Récupérer les seringues sur une base régulière (dans les boîtes et sur le sol)	Actions coordonnées par un PDQ et une ONG	4 ONG et 2 institutions municipales	En cours
Sensibiliser les utilisateurs de drogues injectables	Expliquer l'importance de jeter les seringues aux bons endroits	3 ONG	Fait
Modifier la méthode de distribution de seringues	Ne plus laisser de boîtes pleines de seringues sur place	ONG	Fait
Installer des machines distributrices de seringues	Projet pilote près des organismes	3 ONG	En attente

Échanger les clés pour ouvrir les bacs à récupération de seringues		2 ONG et une institution municipale	Fait
--	--	-------------------------------------	------

Plan de réponses en suspens

Bien que le processus soit terminé, plusieurs réponses restent en suspens. Ces réponses ont été évoquées sans toutefois avoir fait l'objet de discussion pour en déterminer leur pertinence, leur faisabilité, ainsi que les moyens de les concrétiser. N'ayant pas été discutées en profondeur, ces solutions ne font pas nécessairement consensus auprès des participants.

Propreté :

- Installer des toilettes publiques.

Ressources et services :

- Ouvrir des refuges avec des règlements modifiés;
- Recycler de vieilles bâtisses pour en faire des logements sociaux;
- Avoir plus de travailleurs de rue pour l'ensemble du territoire de Ville-Marie;
- Traiter la toxicomanie avant de penser à réaménager le parc;
- Intervenir différemment selon les clientèles.

Sécurité en intervention policière :

- Renforcer la prévention au niveau policier.

Aménagement :

- Réaménager le parc.

Relation entre les populations:

- Faciliter la communication entre les organismes et les institutions;
- Animer le parc;
- Porter attention aux accusations hâtives lors de la recherche d'informations sur une intervention policière.

Politiques et règlements :

- Autoriser les chiens à Viger (de façon permanente);
- Appliquer le « Plan d'action ciblé en itinérance ».