

**La place de la médiation sociale parmi les modes alternatifs de
régulation au Québec :**

L'expérience-vécue de quelques médiateurs sociaux

Michelle Cadieux

Thèse soumise à la
Faculté des études supérieures et postdoctorales
dans le cadre des exigences
du programme de Maîtrise en Arts en Criminologie

Département de Criminologie
Faculté des Sciences sociales
Université d'Ottawa
© Michelle Cadieux, Ottawa, Canada, 2015

TABLE DES MATIÈRES

Remerciements	iv
Sommaire	v
Introduction.....	1
Objectif général de recherche.....	3
Conceptualisation de la notion de médiation sociale	5
Conceptualisation de la notion de conflit.....	7
 CHAPITRE I	
Revue de la littérature	13
1.1. Les modes pré- et non étatiques de régulation sociale.....	14
1.1.1. Les différentes formes de régulation dans les sociétés pré-étatiques	15
1.1.2. Qu’advient-il de ces pratiques pré-étatiques ?	18
1.2. Pratiques actuelles de médiation sociale.....	21
1.2.1. Crise des formes de régulation sociale.....	22
1.2.2. Les principes de la médiation sociale actuelle	27
1.2.3. La place du médiateur : sa pratique	30
1.2.4. La mobilisation de cette pratique contemporaine et les attentes des acteurs	35
Conclusion.....	39
 CHAPITRE II	
Théorie et méthode	42
2.1. Objet de recherche.....	43
2.1.1. Questions de recherche	46
2.1.2. Objectifs de recherche	46
2.2. Cadre théorique	47
2.2.1. Approche postpénologique	48
2.2.2. Phénoménologie sociale	50
2.3. Cadre méthodologique	55
2.3.1. Justification des choix méthodologiques.....	55
2.3.2. Constitution de l’assise empirique.....	62
2.3.3. Analyse de l’assise empirique	71
2.3.4. Limites des choix méthodologiques	78
Conclusion.....	80
 CHAPITRE III	
Présentation de l’analyse.....	83
3.1. La mobilisation de la médiation sociale au Québec	85
3.1.1. Caractéristiques de la mobilisation des services de médiation sociale.....	86
3.1.2. De la mobilisation des services à l’adhésion au processus.....	89
3.2. Présentation des idéaux types.....	94
3.2.1. Le médiateur missionnaire/propagateur	97
3.2.2. Le médiateur pragmatique	102

3.2.3. Le médiateur professionnel ou expert	107
3.2.4. Le médiateur altruiste	112
3.2.5. Le médiateur pédagogue.....	116
3.3. Prolongement de l'analyse	122
3.3.1. L'appartenance à un idéaltype et son impact sur la mobilisation du service	122
3.3.2. L'aide à l'apprentissage d'un comportement	125
Conclusion.....	127
 CHAPITRE IV	
Discussion et conclusion.....	131
4.1. Discussion	132
4.1.1. Une médiation sociale québécoise formelle	132
4.1.2. Coexistence du caractère formel et alternatif de la médiation sociale	135
4.2. Conclusion.....	137
4.2.1. Rappel des objectifs et de la méthode de recherche	137
4.2.2. Ouverture	142
BIBLIOGRAPHIE	145
ANNEXE A : Certificat d'approbation éthique.....	152
ANNEXE B : Formulaire de consentement éclairé	154
ANNEXE C : Guide d'entretien	156
ANNEXE D : Fiche signalétique.....	157

LISTE DES TABLEAUX

TABLEAU 1 : Caractéristiques des participants	66
TABLEAU 2 : Classification des médiateurs participants selon les idéaux types	96

Remerciements

Je tiens d'abord à remercier ma directrice de thèse, Véronique Strimelle, qui m'a accueillie dans le monde de la recherche universitaire et qui m'a accompagnée sans relâche jusqu'à la toute fin. Les opportunités qu'elle m'a offertes au Baccalauréat et à la Maîtrise ont alimenté ma curiosité et m'ont fournie des connaissances qui, assurément, m'ont permis de mener à bien ce projet de recherche.

J'aimerais également remercier ma mère, Louise, mon père, Marc et ma sœur, Tasha. Sans tout le soutien qu'ils m'ont apporté, je n'aurais pu arriver à mes fins. Merci de m'encourager inconditionnellement dans tous les projets que j'entreprends.

Un merci tout spécial aussi à Amélie Alrifae, Andrée-Ève Archambault et Marie-Claude Pariseau qui ont partagé avec moi leur enthousiasme pour la recherche et les grandes questions sociales. Nos discussions m'ont grandement inspirée et m'ont amenée à pousser toujours plus loin mes réflexions.

Enfin, un grand merci à tous ceux et celles qui m'ont entourée et encouragée au cours de ces belles années de recherche.

Sommaire

La société fait face aux diverses situations qui l'affectent en mettant en place des mécanismes de régulation qui prennent plusieurs formes. Comme il a été démontré par plusieurs recherches, les modes étatiques de régulation sociale pénale sont loin d'être les plus utilisés, au quotidien, pour contrer les situations qui peuvent causer du tort social. Plutôt, il existerait un grand nombre de mécanismes, plus ou moins formels, qui régulent la société pour minimiser les torts sociaux. En adoptant ce postulat de base, j'explore l'activité de médiation sociale du Québec comme pratique alternative de régulation des conflits du quotidien. Par une méthode qualitative et une approche phénoménologique, je tente d'accéder au point de vue des médiateurs sociaux qui sont bénévoles au sein d'organismes qui offrent des services de médiation, afin de mieux comprendre comment ils sont mobilisés et comment ils perçoivent leur rôle comme acteurs « alternatifs » de la régulation sociale.

Summary

Society faces many situations that affect its harmony. In order to deal with these situations, regulatory mechanisms that can take several forms are put in place. As it has been shown by several studies, state modes of penal regulation are far from being the most used on a daily basis to counter situations that can cause social harm. Rather, many other mechanisms more or less formal exist which regulate society to minimize social harm. By adopting this basic premise, I explore the activity of social mediation in Quebec as an alternative practice of regulation of everyday conflicts. By a qualitative method and a phenomenological approach, I try to access the point of view of social mediators who volunteer with organizations that provide mediation services in order to better understand how they are mobilized and how they perceive their role as actors of an "alternative" regulation practice.

Introduction

Il nous vient souvent à l'esprit en pensant aux crimes, à la déviance et aux conflits que le système pénal est la voie principale pour la résolution, et même l'éradication, de ces « problèmes » sociaux généralement non désirés. Cette vision de la régulation sociale et du contrôle de la criminalité, appelée par Dos Santos (2011 : 4) la structure mentale pénaliste, nous contraint à souhaiter, voire exiger, l'infliction d'une peine pour toute situation jugée criminelle et à ne voir en elle que l'unique solution. Néanmoins, cette structure mentale pénaliste, si prégnante dans nos sociétés occidentales, peut nous rendre parfois aveugles à la diversité des pratiques régulatrices. L'organisation d'un groupe en société et son maintien est possible grâce à plusieurs pratiques qui régulent un ensemble de situations conflictuelles enfreignant, à divers degrés, les normes de la société (Horwitz, 1990 : 8-9). À ce sujet, on peut faire deux constatations. D'une part, les situations criminalisées et conflictuelles ne se règlent que rarement par l'avenue pénale : plusieurs étapes doivent être franchies au sein des institutions pénales – du renvoi aux policiers au tribunal – qui rendent l'arrivée à l'entente pénale bien ardue (Cousineau et Cucumel, 1991 : 63). D'autre part, en sortant de la structure mentale pénaliste, il est possible de réaliser et de comprendre que les situations conflictuelles qui traversent nos sociétés ne se règlent pas toutes en recourant au système de justice traditionnelle. Les conflits interpersonnels sont fréquents au sein de la vie des citoyens et ils sont réglés, bien souvent, à l'extérieur des frontières du pénal (Hulsman et Bernat de Celis, 1982 : 81).

Ainsi, aux côtés des modes pénaux de régulation existent d'autres pratiques régulatrices qui permettent à la société de se maintenir malgré les conflits de différente nature qui la traversent quotidiennement. L'étude de ces pratiques non pénales de

régulation sociale devient intéressante dans la mesure où, en tant que chercheurs criminologues, nous sortons des sentiers battus de notre discipline en ne choisissant pas le système pénal comme point d'ancrage pour étudier la régulation sociale.

Objectif général de recherche

C'est par intérêt académique et personnel que, pour cette thèse, je m'intéresse à la médiation sociale parfois définie comme pratique de régulation non pénale des conflits du quotidien. Intérêt académique d'abord puisque c'est par ma participation à certains projets de recherche que j'ai découvert les pratiques alternatives et réparatrices telles que la médiation pénale et sociale. Ces pratiques permettent aux personnes impliquées dans une situation criminalisée ou conflictuelle de se rencontrer, en présence d'un médiateur, pour discuter de la situation et peut-être la résoudre. Intérêt personnel ensuite puisque j'ai décidé d'appliquer les valeurs et pratiques alternatives, découvertes au gré de mes recherches et projets académiques, dans mon quotidien. Après avoir joint un programme de médiation sociale à titre de bénévole et un programme de médiation pénale comme stagiaire, j'ai pu faire l'expérience de ce que je lisais depuis maintenant quelques années. Ainsi les formations pratiques et académiques en médiation et pratiques alternatives auxquelles j'ai participé m'ont poussée à prendre la médiation sociale comme objet d'étude. Cette thèse s'insère dans un projet de recherche beaucoup plus large sur les pratiques de régulation sociale formelles et informelles, dirigé par Françoise Vanhamme et Véronique Strimelle, auquel je collabore. Dans ce cadre, je désire explorer la place de la médiation sociale comme pratique alternative de régulation des conflits dans la sphère quotidienne. Contrairement aux programmes de médiation pénale qui offrent une

opportunité de résolution entre la victime et l'agresseur pour les conflits ayant été criminalisés (Bonafé-Schmitt, 2008 : 49), la médiation sociale a été développée pour répondre, apaiser et régler, de manière non pénale, les conflits quotidiens des citoyens (Ben Mrad, 2002 : 232). Cette pratique se fonde bien dans une recherche postpénologique (Cauchie et Vanhamme, 2010) sur la régulation sociale puisqu'elle me permet de m'éloigner du système de justice pénale comme objet d'étude et d'explorer d'autres avenues. La médiation sociale, comme mode de régulation alternatif au pénal, laisserait aux citoyens qui y font appel l'opportunité de définir eux-mêmes l'aspect conflictuel de la situation qu'ils vivent et de la réguler de façon autonome, selon leurs besoins.

Plus spécifiquement, je souhaite étudier la pratique de la médiation sociale à partir du point de vue des médiateurs sociaux; des citoyens qui agissent comme tierce partie lorsque l'organisme est sollicité dans la résolution d'un conflit de voisinage. À partir de leur point de vue, je tente de voir comment se déploie cette pratique, comment en tant que médiateurs ils envisagent leur rôle à la fois dans l'organisme et dans la société et enfin ce qui les motive à mettre leur chapeau de médiateur dès que l'occasion se présente. Une recherche de ce type, je l'espère, fournira une base exploratoire pour continuer à développer les connaissances que la communauté de chercheurs et de praticiens possède déjà sur la médiation sociale et, plus généralement, sur les pratiques de régulation informelles et alternatives qui font partie de notre quotidien. Par cette recherche, je désire présenter comment ces agents de régulation sociale conceptualisent le rôle qu'ils jouent lorsqu'ils prennent part à cette pratique régulatrice. Pour la durée de cette recherche, j'ai tenté de mettre ma propre réalité subjective de médiatrice et d'étudiante universitaire de

côté pour me concentrer sur l'expérience personnelle des médiateurs sociaux de la société québécoise.

Conceptualisation de la notion de médiation sociale

J'aimerais d'abord faire le point sur le terme « médiation » qui est employé pour désigner un grand nombre de pratiques sociales. Cette utilisation variée peut être porteuse de confusion pour celui qui n'est pas familier avec cette formule. Par ces quelques pages, je vise donc à introduire le lecteur aux différentes formes de médiation et à celle qui est au cœur de ce projet de thèse. Sa lecture en sera ainsi plus aisée.

Le Centre national de Ressources textuelles et lexicales (CNRTL, 2012) définit la médiation comme le « fait de servir d'intermédiaire entre deux ou plusieurs choses ». En référence aux diverses pratiques sociales, le CNRTL (Ibid) explique la médiation comme étant une « entremise destinée à concilier ou à faire parvenir à un accord, à un accommodement des personnes ou des parties ayant des différends ». Plusieurs sphères de la vie sociale peuvent favoriser le recours à des activités de médiation pour réguler les différends entre deux ou plusieurs parties. Six (2003) résume bien l'application extensive du mot « médiation » dans son livre qui vise à dresser un portrait de la multiplicité des rôles des médiateurs. Selon lui, certains individus désignés comme médiateurs opèrent dans le contexte du droit (civil, familial, pénal, international), de la gestion d'entreprise (privée ou publique) ainsi que de l'intégration sociale et culturelle (écoles, organismes communautaires). Les médiateurs qui mettent en place ces activités peuvent être salariés ou bénévoles; employés de l'État, du secteur privé ou du secteur communautaire (Six et Mussaud, 2002 : 42). Généralement, le citoyen connaîtra un peu l'avocat qui fait de la

médiation en droit familial, en cas de divorce, ou en droit civil et l'intervenant social qui fait de la médiation pénale; les rencontres entre détenus/accusés et leurs victimes.

Plus particulièrement, l'activité de médiation qui m'intéresse dans le cadre de ma thèse n'est ni la médiation familiale ni la médiation pénale. C'est la médiation sociale. Cette pratique de médiation désigne une activité qui n'est pas rattachée à un domaine particulier (tel le droit, les entreprises), mais qui vise la population en général. La médiation sociale est un processus de résolution de conflits qui permet de régler les situations difficiles de la vie quotidienne chez les individus d'un cercle social rapproché par l'intermédiaire d'une tierce partie neutre (Jaccoud, 2009 : 94).

Sans entrer trop en détail, le terme officiel « médiation sociale » est récent, alors que l'*activité* de régulation des conflits par un tiers est présente dans les sociétés depuis bien longtemps. En effet, d'après Stébé (2008 : 119), tout individu peut pratiquer la médiation de façon spontanée et sans nécessairement le savoir, entre parents, amis ou collègues en conflit. Il dénomme cette activité la « médiation tacite », en opposition avec la médiation sociale formelle. Les médiateurs de la médiation sociale formelle sont souvent des bénévoles ayant reçu une formation et qui agissent au sein d'un service ou d'un programme communautaire structuré et normé. Leur objectif est d'aider à la régulation des situations difficiles du quotidien en opérant au sein d'un programme formalisé (Ibid : 124). Pour faciliter la lecture, j'utiliserai les termes « médiation tacite » ou « médiation sociale informelle » pour faire référence à l'activité d'intermédiaire dans la régulation d'une situation difficile qui prend place de façon spontanée et qui est menée par un individu qui ne se considère pas nécessairement comme médiateur. Et j'utiliserai

le terme « médiation sociale formelle » pour désigner l'activité de résolution de conflit qui est régulée par un organisme ou un service communautaire reconnu par la société.

Au Québec, les services de médiation sociale formelle arborent différentes dénominations. Nous retrouvons pour la désigner les expressions « médiation de quartier », « médiation citoyenne », « médiation communautaire » et « médiation sociale » (Jaccoud 2009 : 94). Bien que quelques particularités puissent être associées à ces différentes formules, l'objectif général reste le même : celui d'assurer la régulation d'un conflit de la vie quotidienne par l'intermédiaire d'une tierce partie neutre. Puisque l'objectif de ma thèse n'est pas d'entrer dans les différences détaillées de ces formules variées et puisque dans la littérature scientifique l'expression « médiation sociale » est plus fréquente, je l'emploierai pour désigner toute activité ou service de médiation citoyenne, communautaire ou de quartier au Québec.

Conceptualisation de la notion de conflit

Avant de débiter, il me semble primordial de présenter les grandes lignes d'un deuxième concept au centre de mon projet de thèse : les conflits, dénommés parfois troubles du quotidien.

D'abord selon le CNRTL (2012), le conflit est un « choc, [...] heurt se produisant lorsque des éléments, des forces antagonistes entrent en contact et cherchent à s'évincer réciproquement ». En sociologie, le conflit peut opposer de grandes populations ou simplement deux individus. La dynamique reste la même; il s'agit d'une situation caractérisée par l'opposition entre des individus, des groupes ou des populations, créée par une divergence sur un ou plusieurs points de la relation qui les lie (Milburn, 2002).

Dans le cadre de cette thèse, l'accent est mis sur les conflits entre de petits groupes d'individus; les conflits interpersonnels.

La définition du conflit et sa conceptualisation peuvent changer au gré de qui ou de quoi entend le régler. Le conflit au sein des institutions judiciaires est perçu comme une menace au maintien de l'ordre social. C'est un acte défini de manière officielle et instrumentale par les textes de loi qui mettent de l'avant une forme de déviance de la part du contrevenant (Noreau, 2003 : 215). Dans une perspective de justice réparatrice, le conflit devient une situation ayant brisé un lien entre deux personnes. La socialisation de ces deux individus s'en voit touchée de manière à ce que le conflit prédomine dans leurs relations (Johnstone, 2002 : 144). Lorsque le conflit est perçu comme une atteinte à une relation et non simplement comme un acte de déviance défini par les textes de loi, Le Roy (1995 : 41) voit en lui une opposition ouverte. Le conflit devient une voie ouverte pour rétablir la communication dans le but de le résoudre. Les idées de Simmel (1995 : 23) dans son ouvrage sur le conflit permettent d'apporter une petite nuance. Selon lui, le conflit ne touche pas nécessairement toutes les sphères de la relation des individus impliqués. Simmel (Ibid : 19) affirme que le conflit en soi est une forme de socialisation qui peut transformer certains pans intouchés de la relation, de manière positive ou négative. Le conflit n'affecte donc pas la socialisation, il est lui-même un acte de socialisation qui mène les individus vers la prochaine étape de leur relation. Christie (1977; 1982 cité dans Johnstone, 2002 : 144), pour sa part, propose de voir les conflits comme des opportunités plutôt que comme des problèmes, qui ne devraient pas être réglés « le plus vite possible », mais plutôt être résolus en prenant soin d'intégrer les individus vivant le conflit dans le processus de résolution. Une bonne résolution des

conflits qui n'est pas pressée par le temps et qui prend en compte la participation des parties permettrait l'*empowerment* et la reconnaissance chez ces dernières (Ibid).

De manière plus précise, la notion de conflit peut être recadrée dans la vie quotidienne des citoyens. Elle s'applique à un groupe plus large de situations et l'expression « trouble » est parfois employée pour lui faire référence Strimelle (2012 : 190). Ce terme est utilisé largement pour regrouper sous un même marqueur la pluralité des situations « qui peuvent déranger » dans les relations sociales de la vie quotidienne. Ces troubles du quotidien sont des situations qui font « état d'agitation, d'altération de l'ordre, de l'équilibre qui sévit dans un groupe organisé » (Ibid). Ces situations-troubles du quotidien qui sont souvent répétitives viennent frôler le seuil de tolérance des citoyens en altérant la relation entre ces derniers et en modifiant la qualité de leur cohabitation (Bartholeyns, et al., 2011). Cette façon de voir le trouble est beaucoup plus microsociologique, dans la mesure où pour définir la situation comme étant conflictuelle, on ne se réfère pas aux lignes directrices ni aux normes de vie sociale érigées par une institution (étatique ou sociale), mais bien aux perceptions et aux interprétations émanant directement des individus impliqués dans cette situation.

Les troubles quotidiens dans la recherche empirique de Strimelle (2012) sont des situations difficiles qui peuvent surprendre et toucher l'intégrité physique ou morale des individus impliqués. Elles peuvent se diviser en deux types selon la gravité de la situation. D'abord, il y a des troubles qui sont de petites situations problématiques – des frustrations – surgissant dans le quotidien et qui peuvent être désamorçées rapidement puisqu'elles sont considérées comme « normales » dans le cours de la vie. Lorsque ces troubles surviennent, l'autre est perçu comme un partenaire avec qui on peut dialoguer et

la résolution du conflit est privilégiée par les individus au cœur de celui-ci. Les situations du quotidien deviennent des problèmes plus sévères, comme un conflit, lorsque diverses émotions sont vécues négativement par les individus et qu'un élément déclencheur vient franchir leurs limites (Ibid : 198). Ainsi, le trouble naît d'un sentiment qu'une règle de la relation entre deux individus a été bafouée. La relation est dès lors basée sur une opposition et les deux individus se perçoivent comme des adversaires. Donc, la différence entre une frustration et un conflit repose sur la perception de la situation, sur le type de relation entre les individus lors de la situation (relation d'opposition ou non) et sur l'atteinte de certaines limites (règles de la relation entre les individus) (Strimelle, 2012).

Selon Ben Mrad (2004 : 234-235), deux types de conflits existeraient lorsqu'on s'insère dans la pratique de la médiation sociale. D'abord, les conflits réalistes sont des actes concrets entre deux ou plusieurs personnes qui peuvent être pris en charge lors de séances de médiation. Le conflit est palpable entre les individus, c'est-à-dire qu'on peut l'identifier et l'expliquer assez facilement. Ensuite, les conflits non réalistes seraient des situations qui prennent forme spontanément et directement dans la communauté. Le conflit, dans ces situations, n'est pas nécessairement perceptible et il est subjectif. Les médiateurs sociaux prennent en charge des conflits de ces deux types.

Par souci de clarification, mon objet de recherche s'insère dans une perspective pluraliste du conflit, qui suggère la présence perpétuelle de conflits plus ou moins graves au sein de la vie sociale. Selon Darhendorf (1958, dans Vanhamme, 2012 : 34) l'élimination complète des conflits au sein du monde social, comme le suggère une perspective consensualiste, reste une utopie. Par l'interaction d'individus aux expériences, aux connaissances, aux valeurs et aux intérêts divers et, parfois, opposés,

chaque relation sociale peut devenir antagonique. Cependant, à l'instar de Simmel (1995), je suis d'avis, surtout à un niveau microsociologique tel que celui de la vie quotidienne, que les conflits peuvent être considérés comme une forme de socialisation. Ils permettent aux individus en conflit de transformer et de faire évoluer leur relation. Certaines pratiques sociales, telle que la médiation, pourraient aider à la saine gestion de ces situations conflictuelles.

De plus, j'emploierai le terme « conflit » tout au long de ce travail pour qualifier les situations dans lesquelles les médiateurs interviennent. Je délaisse le terme « trouble » pour une raison purement pragmatique. Les services de médiation sociale au Québec emploient tous le terme « conflit » dans leur documentation et dans leur correspondance, sans toutefois lui donner une définition trop étroite. À la lumière de la documentation que j'ai consultée, les conflits traités par ces services peuvent être n'importe quelle situation qui perturbe l'équilibre de la vie quotidienne d'un quartier. Je garde donc en tête, en écrivant cette thèse, cette définition du conflit et j'invite le lecteur à faire de même.

Dans les pages qui suivent, en guise de revue littéraire, je ferai un bref survol historique des modes alternatifs de régulation sociale pour voir comment l'activité de médiation sociale formelle s'y insère. Je souhaite démontrer que l'État n'a pas toujours eu le monopole de la régulation en société et observer comment la médiation sociale s'y rattache (chapitre I). Par la suite, je préciserai mes questions de recherche et mes objectifs de recherche, ainsi que les concepts de postpénologie et de phénoménologie sociale qui forment la base de mon cadre théorique. Dans ce même chapitre, je détaillerai les choix méthodologiques qui m'ont poussée à former mon corpus de données à l'aide d'entretiens

de recherche et de l'analyser avec une approche phénoménologique d'analyse par idéaux types (chapitre II). Ensuite, je présenterai les résultats de mon analyse : j'expliquerai brièvement comment la mobilisation des services de médiation sociale est perçue par les médiateurs sociaux interviewés et les idéaux types que j'ai construits qui représentent la perception que ces derniers ont de leur rôle (chapitre III). Enfin, avant de conclure en rappelant les objectifs et la méthode de recherche, je discuterai du recours à la médiation sociale au Québec et du caractère alternatif qu'on associe à cette pratique (chapitre IV).

CHAPITRE I

Revue de la littérature

En effectuant une revue de la littérature, l'opportunité m'est présentée de recenser les diverses recherches qui ont eu comme sujet principal la médiation sociale (ou le médiateur social) et sa mobilisation comme aide externe à la résolution d'un conflit. Constatation première : les écrits sont peu nombreux et proviennent principalement de l'Europe – France, Belgique. Quelques lectures nous proviennent également du Québec. Les prochaines pages concernent ainsi la pratique de médiation sociale dans un contexte surtout européen et québécois. La lecture de ces articles et chapitres permet de faire le point sur cette pratique que l'on s'imagine généralement moderne, de comprendre les principaux débats qui la traversent et de me situer dans ces enjeux.

La revue de littérature qui suit aura la forme d'un survol historique de la médiation sociale informelle et formelle comme activité de régulation sociale. À cet effet, il s'agira de situer la pratique de la médiation sociale par rapport aux modes de régulation sociale pré-étatiques, pour ensuite examiner sa facette moderne, en passant par son émergence dans les sociétés étatiques, les différentes perspectives qui la sous-tendent, le médiateur et les enjeux qui l'entourent et finalement, la mobilisation de cette pratique par les usagers, ainsi que leurs attentes. Cette exploration m'a amenée à mieux comprendre où situer cette présente thèse parmi les recherches déjà effectuées.

1.1. Les modes pré- et non étatiques de régulation sociale

En évoquant les modes traditionnels de régulation de conflits, plusieurs auteurs posent comme prémisse, consciemment ou non, que la régulation ne relève pas exclusivement du pouvoir de l'État. La régulation de conflits par le biais d'un tiers est un constituant primaire de toute société et était à l'œuvre bien avant la venue du droit

étatique (Ben Mrad, 2008 : 15). Plus largement, d'après Hulsman et Bernat de Celis (1982 : 152), les mécanismes de régulation sociale sont non seulement en état de marche dans tous les types de sociétés, mais ils sont à l'œuvre à tout moment : ils permettent de désamorcer les conflits de façon spontanée ou réfléchie.

Selon Weitekamp (1999 : 75), en opposition avec les sociétés modernes, les sociétés pré-étatiques ont une population plus petite où les liens sociaux sont forts, et sont fondées sur un sens coopératif et égalitaire du pouvoir et de l'économie. Puisqu'elles n'ont pas de pouvoir centralisé, la régulation et le contrôle social reposent sur une responsabilité collective. Cette responsabilité collective se transcrit dans différentes pratiques de régulation. Ces pratiques n'ont cependant pas les étiquettes modernes qu'on leur donne aujourd'hui, par exemple celle de « médiation sociale ». Ce terme n'est apparu que plus tard : l'instauration du droit, de l'État et de ses institutions a amené de nouvelles formes de régulation dites contemporaines (Stébé, 2008). Ce nouveau contexte étatique divise la régulation sociale en deux : les moyens qui sont mis en place par l'État (le pénal) et ceux qui sont mis en place par la collectivité. La définition et la signification des pratiques régulatrices variées, dans les sociétés modernes, s'en voient ainsi changées.

1.1.1. Les différentes formes de régulation dans les sociétés pré-étatiques

L'examen de la régulation et du contrôle totalement non étatique de la vie sociale dans les sociétés prémodernes nous démontre parfaitement que celles-ci pouvaient se maintenir sans référence aucune aux instances de droit. Dans un texte sur l'histoire de la justice réparatrice, Weitekamp (1999 : 76) dépeint la régulation sociale pré-étatique en quatre catégories : la vengeance du sang, la rétribution, le rituel de satisfaction et la

restitution. Ces quatre types de régulation ont chacun leurs règles d'application. Ils sont différents moyens d'atteindre un but précis; le retour rapide à la vie normale, caractérisé par le rétablissement des liens sociaux au sein du groupe. De plus, ils sont reconnus comme une pratique régulatrice par le ou les groupes auxquels ils s'appliquent. Deux de ces quatre pratiques régulatrices sont particulièrement intéressantes dans le contexte de cette recherche puisqu'elles ont des composantes de médiation.

Premièrement, exposée par Weitekamp (1999) comme étant l'une des pratiques régulatrices les plus utilisées dans les sociétés pré-étatiques, la restitution suite à un acte inacceptable est le moyen idéal pour un retour rapide aux relations normales. À la suite d'un conflit entre familles ou clans, les parties en dispute peuvent se rencontrer en compagnie d'un membre neutre du groupe qui arbore des fonctions de médiateur. Son rôle est de veiller à ce que les besoins des deux parties et de la société ou de la communauté soient respectés lorsqu'une entente de paix est négociée. Cette restitution sert, entre autres, à prévenir les querelles entre covillageois ou voisins de clans qui peuvent handicaper la vie quotidienne, à réhabiliter le déviant rapidement dans la société, à combler les besoins de la victime, et par extension, ceux de sa famille ou de son clan, à réitérer les valeurs sociales et à dissuader les membres du groupe social de commettre tout acte semblable (Ibid). Enfin, cette pratique restitutive de régulation illustre bien un désir d'accommodation des besoins de la société et des parties dans la régulation du conflit plutôt que la punition même de l'offenseur. Le but principal est de procéder à un retour aux bonnes relations et à la vie normale (Ibid).

Deuxièmement, dans ces sociétés où le sang et l'honneur sont le symbole de l'existence, la réaction vindicatoire est un devoir lorsque le capital-vie du clan est atteint

par des actes déviants. C'est une réaction vitale de défense (Verdier, 2004). Dans son étude ethnologique sur la vengeance, Verdier (1980) observe une division au niveau des actes de vengeance chez les sociétés traditionnelles. D'abord, le style vindicatif illustre une vengeance disproportionnée sans formalité de contrôle ou de régulation qui, dans les faits, reste une pratique exceptionnelle. La forme vindicatoire de vengeance est, quant à elle, proportionnée et modulée par des règles de contrôle et des rituels. Il propose alors de voir la vengeance de style vindicatoire comme un rapport d'échange bilatéral, où l'acte désapprouvé crée une dette d'offense chez celui qui l'a commis, qui ne peut être comblée que par une contre-offense de la part du clan qui a subi ce premier acte (Verdier, 1980 : 16). Ce système ritualisé, formalisé et pourvu de règles est valide lorsqu'il s'agit d'une attaque externe (venant d'un autre clan). Il a pour objectif, premièrement, de rééquilibrer les rapports sociaux des deux clans qui ont été souillés par l'offense. Deuxièmement, il vise la solidarisation du clan touché en lui permettant de rétablir leur honneur et, dans certaines situations, de vivre leur deuil (Ibid : 22-23).

Le système vindicatoire favorise la régulation et le contrôle social puisqu'il permet de canaliser le désir de vengeance furieuse déclenché par l'acte en le transformant en devoir de vengeance balisé par de nombreuses règles. À titre d'exemple, un « catalogue d'offenses » détermine quel acte peut être régulé par ce système, un vengeur est désigné selon certains rituels, de même que le temps et l'espace de la vengeance et des conduites substitutives à la violence sont définis pour permettre une conciliation entre les deux clans par la médiation. À l'aide d'un intermédiaire, les deux clans peuvent cesser le processus vindicatoire et discuter de compensation (sous forme de don de vie) et de réconciliation. En laissant un membre du clan adopter le rôle de « médiateur », un

intermédiaire était assuré entre les deux familles en conflit avec comme objectifs de « faire la paix ». Ainsi, ce ne sont pas que les systèmes de contrôle étatique qui permettent de contenir et de canaliser les sentiments vindicatifs des personnes touchées par les multiples conflits sociaux (Hulsman et Bernat de Celis, 1982 : 155). D'après Verdier (1980), ce système de vengeance publique régulaient les pratiques sociales et maintenait la cohésion dans les sociétés pré-étatiques.

Il est ainsi possible de discerner les bases de l'activité médiatrice dans les systèmes de régulation sociale des sociétés pré-étatiques, sans qu'on ne la nommât nécessairement par cette appellation contemporaine (Lascoux, 2009 : 25). D'ailleurs, Ben Mrad (2008 : 17) appelle ces systèmes traditionnels de régulation sociale des pratiques de « Régulations négociées par un tiers » (RNT) afin de les distinguer de leurs homologues contemporains. Elles avaient, avant tout, comme fonction de conserver et de restituer l'harmonie sociale.

1.1.2. Qu'advient-il de ces pratiques pré-étatiques ?

La question à savoir où se retrouvent ces modes de régulations traditionnels à l'arrivée des institutions étatiques est bien pertinente. Comme l'indiquent si bien, entre autres, Verdier (1980) et Gros (2001), lors de l'étatisation des sociétés, les pratiques régulatrices relevant du pouvoir pénal ont été mises sur un piédestal, quitte à jeter aux oubliettes les pratiques non pénales associées avec la période pré-étatique. En parlant de la vengeance du sang, Verdier (1980) argue que les représentants du système pénal moderne justifient leurs choix, leurs décisions et leurs actions en dévalorisant les pratiques de régulation associées à l'époque pré-étatique. En d'autres mots, la négativité

projetée sur le système de vengeance vindicatoire utilisé dans certaines sociétés pré-étatiques, entre autres, aide à renforcer la structure mentale pénaliste si prégnante des sociétés étatiques. Pour rappel, la structure mentale pénaliste est cette forme de pensée chez la majorité des citoyens qui met en lumière le système pénal comme le plus apte à répondre aux situations conflictuelles (Dos Santos, 2011 : 4). En effet, l'idée générale que l'on se fait des modes de régulations pré-étatiques, comme la vengeance, est qu'ils sont violents, non contrôlés, sans règle aucune, démesurés, etc. (Gros, 2001 : 114-15) Or, plutôt que de voir les modes pénaux comme des modes plus civilisés et légitimes que les moyens de régulation pré-étatiques, Verdier (1980 : 14) avance qu'il faut voir nos sociétés comme des organisations où ces deux formes de régulation continuent à se côtoyer, même si le discours pénal reste prééminent.

D'ailleurs, plusieurs recherches sur les pratiques de régulation ont démontré que certaines formes non étatiques de régulation sont toujours présentes dans les sociétés étatiques, bien qu'elles soient dans l'ombre du système de justice pénale (Strimelle, 2011; Vanhamme et Strimelle, 2009; Vanhamme, 2012; Lemonne, 2011). Par « modes pré-étatiques » de régulation qui auraient subsisté à la suite de l'instauration de l'État et du droit, j'entends des modalités de régulation, informelles et non officielles, qui sont surtout pratiquées dans des communautés restreintes, par exemple, la négociation, la compensation, la réparation, la médiation. L'informalité des pratiques de régulation traditionnelles, entre autres la médiation dans la communauté, réside dans le fait qu'elles ne sont pas pratiquées de manière uniforme. L'activité de médiation dans la communauté peut prendre plusieurs formes et être conduite par une multitude d'individus : une figure religieuse, des représentants locaux, des enseignants, des médecins, des syndicats et

même par des voisins. Selon Stébé (2008), avant que l'État ne s'insère dans la grande majorité des sphères de la vie sociale pour réguler et contrôler, il était courant dans certains villages et villes éloignées de se tourner en cas de conflit vers des individus-clés dans la communauté afin qu'ils agissent en intermédiaires dans sa résolution. Ces individus qui pouvaient adopter le rôle de médiateurs, sans, encore une fois, qu'on ne les nomme de cette manière, étaient selon Six (2003 : 86), des médiateurs « naturels ». Naturels – ou tacite – dans la mesure où ils occupaient une place reconnue dans la société et les habitants se tournaient spontanément vers eux lors de troubles. Ces médiateurs tacites contribuaient au maintien du lien social. Par exemple, sous l'Ancien Régime en France, les communautés pratiquaient souvent la régulation de conflit à l'extérieur de la Justice royale, puisqu'elle était trop géographiquement éloignée et d'une sévérité jugée démesurée. Les villageois opéraient une sélection de ce qui pouvait être réglé à l'amiable et de ce qui devait être porté devant les instances de la justice royale (Ben Mrad, 2008 : 19). Ou encore, les *Qadis* des pays musulmans étaient chargés de maintenir l'harmonie sociale, prescrite par les normes sociales et religieuses, en réconciliant les habitants qui sont en mauvais termes. (Ben Mrad, 2008).

Or de nos jours, ces médiations tacites et informelles ont perdu en popularité en raison des transformations sociopolitiques qui ont affecté nos sociétés. L'urbanisation a favorisé la disparition de ces médiations informelles (Stébé : 2008) et l'État s'est imposé comme principal répondant aux conflits qui traversent la vie de ses citoyens (Hulsman et Bernat de Celis, 1982 : 147). En effet, avec la modernité étatique est née la machine pénale, ce système de justice étatique qui semble transcender tous les aspects de la gestion des situations conflictuelles et criminalisées. De la définition des normes pénales

à la peine qui doit être imposée si ces premières se voient transgressées, le système de justice moderne a pris le monopole en prônant le châtement pour le citoyen qui a osé contrevenir à la souveraineté de l'État plutôt que de promouvoir la réparation des dommages causés par ledit crime (Robert, 2005 : 18). Les médiations tacites existent encore dans notre société moderne, mais elles sont beaucoup moins visibles qu'auparavant en raison de ce monopole du discours étatique (Stébé, 2008 : 125).

Bref, ces différentes recherches illustrent bien qu'une catégorisation stricte de la médiation comme pratique de régulation sociale relevant soit d'une période pré-étatique ou étatique est impossible. L'activité médiatrice était et est encore présente dans notre société, malgré les différentes formes qu'elle peut prendre. Et dans la société pré-étatique et dans la société moderne, les modes de régulation sont dépeints comme des pratiques qui participent à la préservation du lien social et qui permettent le maintien de la cohésion sociale (Ben Mrad, 2008).

1.2. Pratiques actuelles de médiation sociale

Les principales différences entre la régulation pré- et non étatique des conflits par un tiers et la médiation sociale actuelle résident dans la nature et le contexte de la pratique. Les fonctions médiatrices dans les pratiques traditionnelles de régulation des conflits semblaient aller de soi : elles étaient spontanées et faisaient partie du quotidien. Comme il sera expliqué un peu plus loin, dans les années 1980-1990, l'élaboration d'une « nouvelle pratique formelle » de médiation sociale fut tentée. La fonction médiatrice n'est plus « naturelle », elle est nommée clairement et elle apparaît en réponse aux dysfonctionnements de la société contemporaine.

1.2.1. Crise des formes de régulation sociale

L'apparition de la médiation sociale comme étant une « nouvelle pratique formalisée » fut favorisée par deux facteurs : la crise des formes étatiques de régulation sociale et la perte de légitimité des intervenants sociaux, et plus particulièrement les travailleurs sociaux (Ben Mrad, 2002; Stébé, 2008).

Crise des modes étatiques de régulation sociale

D'abord, dans une élaboration idéaltypique de la régulation sociale, Commaille (1994, cité dans Ben Mrad, 2002 : 19) avance deux grandes conceptions des modes de régulation qui existeraient dans nos sociétés contemporaines. Une régulation « par le haut » ou dogmaticofinaliste qui se conçoit de forme pyramidale et verticale et où le processus de contrôle social émane d'une autorité. Dans cette première conception de la régulation, les lois et les normes juridiques y prennent place puisqu'elles sont légitimées et instrumentalisées par une autorité : les agents étatiques. L'autre forme de régulation « par le bas » ou pragmaticogestionnaire se définit par la nature consensualiste des normes sociales qui dictent notre vie en société. Il s'agit donc d'une conception de la régulation qui traite de règles de la vie sociale définies par les citoyens et non de règles juridiques légitimées par le pouvoir (Ben Mrad, 2002 : 20).

Certains auteurs, dont Ben Mrad (2002) et Hulsman et Bernat de Celis (1982), associent la crise des formes étatiques de régulations sociales au premier type, la régulation dogmaticofinaliste, dans le sens où l'État pratiquerait un trop grand interventionnisme dans la sphère privée de ses citoyens. Cette ingérence affaiblirait les liens sociaux et les relations interindividuelles. En voulant réguler la vie sociale dans ses

plus petits détails – dont la régulation de conflits vécue par les citoyens – son mécanisme s’est alourdi, est devenu désuet et a produit l’effet contraire. Les rapports, qui auparavant étaient collectifs, sont devenus individualistes. Maintenant, les relations sociales s’ancreraient généralement dans un registre de confrontation. L’intrusion de l’État dans la vie sociale a dévalué la majorité des formes traditionnelles de sociabilité et de ce fait, a rendu plus difficile la régulation des conflits par les citoyens eux-mêmes.

De plus, en précisant ses propos sur la crise des modes étatiques de régulation, Ben Mrad (2002) ajoute que le système juridique tel qu’on le connaît se voit inapte à répondre aux conflits que les citoyens vivent. Construit sur le modèle de droit rationnel, le système juridique est aveugle à la complexité des conflits puisque les lois et les règles de procédure sont trop formelles et rigides. Cario (2005 : 14) ajoute que le formalisme du système pénal augmentant sans cesse, les citoyens en viennent à perdre confiance en son aptitude à gérer les conflits et le crime. Enfin, le qualitatif de la situation conflictuelle est souvent laissé de côté pour ne s’en remettre qu’aux règles de droit, qui ne cessent d’être multipliées sans toutefois produire véritablement du lien social (Hulsman et Bernat de Celis, 1982 : 38).

Émergence de nouvelles tendances en justice

L’apparition du mouvement de justice réparatrice – dans la deuxième moitié du XX^e siècle au Canada – répond, à certaines limites près, à cette crise de la régulation (Shaw et Jané, 1998 : 2). Bien que sa définition fasse l’objet de critiques variées, ce mouvement apporte une nouvelle vision du « crime » et de sa gestion/régulation. C’est un ensemble, d’une part, de principes qui redéfinissent le « crime » comme étant une atteinte

envers les relations entre les personnes impliquées dans une situation conflictuelle plutôt qu'une atteinte envers l'État et ses lois (Ibid : 3). Et d'autre part, c'est un ensemble de pratiques et de méthodes alternatives utilisées avant, pendant ou après la procédure pénale ou encore, en remplacement complet de cette procédure (Walgrave, 1999 : 9). Ces alternatives ont comme objectif principal de résoudre le « crime » en favorisant la réparation des liens brisés par l'inclusion dans le processus de résolution les parties du conflit – la victime, l'agresseur et certains membres de la communauté – et en veillant à ce que les besoins de chacun soient comblés. Johnstone (2002 : 114) a précisé cet objectif en opérant une double catégorisation des avantages des pratiques réparatrices. Directement, elles permettent la réparation du mal causé, la réconciliation entre les parties et l'amélioration de la sécurité. Et, plus subtilement, elles permettent la responsabilisation ou *l'empowerment* des deux parties, l'apparition d'un sentiment de reconnaissance l'un envers l'autre, l'augmentation de la confiance en soi chez les deux parties et l'apprentissage d'une gestion efficace des conflits futurs par la communauté.

Plusieurs pratiques et techniques alternatives de régulation de conflit ont été associées au mouvement réparateur. Comme il a été mentionné plus haut, certaines de ces pratiques sont intégrées au sein du système de justice pénale tout en poursuivant des objectifs réparateurs : le remboursement, la réparation des dommages, l'arbitrage, la conciliation, la médiation pénale, les cercles de guérison... Ces approches sont des pratiques qui peuvent faire partie d'une combinaison punition-réparation (Shaw et Jané, 1998 : 8-9). Inspirées par la philosophie réparatrice, plusieurs pratiques alternatives de gestion des situations conflictuelles ont été développées à l'extérieur du système de justice pénale. Ainsi, les comités et les centres de justice communautaire et de quartier,

provenant d'un « modèle communautaire de justice réparatrice » (Ibid : 11), offrent des alternatives non pénales de gestion des relations sociales entachées par le conflit. Ces alternatives incluent des programmes de maîtrise de la colère et de prévention de la violence, mais aussi des programmes offrant des services de médiation sociale. Cette pratique permet la résolution, à l'aide d'un tiers neutre et impartial, des conflits entre citoyens, sans que le système de justice pénale ne soit impliqué. Jaccoud (2009) explique le développement de la médiation sociale au Québec par deux ancrages : les Organismes de Justice alternative¹ (OJA) et le domaine de la politique municipale. Par une quête de démocratisation de la justice et d'alternatives aux modes traditionnels de réaction sociale, les OJA – qui agissaient surtout dans le domaine pénal – ont déployé peu à peu des projets-pilotes de médiation sociale qui ont grandi en programmes à part entière (Ibid). Ces services ont comme objectif de fournir une option alternative de résolution de conflits aux citoyens. Ces programmes forment des médiateurs bénévoles à la médiation, qui sont supervisés par des intervenants sociaux de l'OJA. Certains OJA sont affiliés au Regroupement des organismes de justice alternative du Québec (ROJAQ) et d'autres sont affiliés à l'Association des organismes de justice alternative du Québec (ASSOJAQ).

En parallèle, en débutant par l'entremise des Politiques urbaines de la Ville de Montréal, les villes ont, elles aussi, développé des programmes de médiation sociale à des fins de sécurisation des quartiers et de pacification sociale. Ces programmes diffèrent de ceux discutés ci-haut dans le sens où les médiateurs sociaux ont plus un rôle de créateurs de lien social dans un quartier bien précis. Ils adoptent un rôle actif pour rassembler les

¹ Les OJA sont des organismes québécois qui ont comme mandat de favoriser le développement de programmes qui permettent la prise en charge de la gestion des infractions, de réduire le renvoi au système de justice pénale, d'aider à la gestion des mesures extrajudiciaires de la *Loi sur le système de justice pénale pour adolescents* (LSJPA), ainsi que de « participer à la supervision de certaines ordonnances de la Chambre de la jeunesse des tribunaux québécois » (ROJAQ : 2015).

gens d'une même communauté dans le but d'accroître la sécurité et/ou de diminuer l'exclusion sociale (Ibid : 103). Donc, le processus de médiation sociale plus formalisé aurait émergé et se serait popularisé, entre autres, dans ce contexte. Cette pratique basée sur l'écoute et le dialogue se différencie bien de la justice bureaucratique, onéreuse et parfois violente (Six, 2003 : 15).

En plus de la crise des modes de régulations étatiques, la perte de légitimité des intervenants sociaux aurait aussi favorisé l'émergence de la médiation sociale comme pratique formelle de gestion de conflits.

Perte de légitimité des intervenants sociaux

Ensuite, cette crise de la régulation étatique qui fragmente les villes et qui appauvrit le lien social appelle à l'invention de nouvelles pratiques et à la recomposition d'anciens métiers d'intervention (Stébé, 2008). Le travail social, parmi tous les métiers d'intervention, semble être à l'avant-scène. Avec l'arrivée de la médiation sociale, certains clament la fin du travail social « classique ». La médiation sociale serait une nouvelle forme de métier d'intervention qui ferait compétition au travail social classique, quitte à prendre sa place (Ben Mrad, 2002 ; Tricoire, 2002 ; Barthélémy, 2004).

Selon Tricoire (2002 : 17), les travailleurs sociaux classiques seraient confrontés au double mandat d'aide et de contrainte dans l'accomplissement de leurs interventions. Ils seraient donc posés devant un dilemme qui les contraint à répondre avec satisfaction soit aux institutions (étatiques) soit aux clients/usagers. La médiation sociale échapperait à ce dilemme puisqu'elle se pose comme question et non comme réponse à une situation, c'est-à-dire qu'elle fournit aux citoyens aux prises avec une situation conflictuelle un

espace pour remettre en question la situation afin de la résoudre. Les médiateurs sociaux ne sont en aucun cas contraints à fournir une réponse aux institutions étatiques. C'est dans le même ordre d'idées que se situe Ben Mrad (2002 : 152). D'après lui, les travailleurs sociaux ne sont plus aptes à fournir la réponse adéquate pour restaurer les liens sociaux, c'est pourquoi les médiateurs sociaux sont entrés en jeu. Ils ont, entre autres, comme mission de prévenir la désagrégation du lien social ou de le reconstruire dans les quartiers dits difficiles, là où, toujours selon Ben Mrad (Ibid), les travailleurs sociaux ont échoué.

1.2.2. Les principes de la médiation sociale actuelle

Dans la littérature scientifique, la nature de la médiation sociale comme pratique d'intervention est souvent interpellée. Il existe de grands désaccords quant à la définition des principes qui sous-tendent cette pratique. Les différents auteurs la qualifient tantôt de mode de gestion de conflit, de pratique communicationnelle, de nouvelle alternative de régulation sociale ou encore, de pratique omniprésente et inconsciente dans la société.

Premièrement, il semble y avoir un discours sur la *gestion* de conflits comme principe fondamental. Il est possible de retrouver dans les écrits de Bonafé-Schmitt (2003; 2008) des discussions sur les rationalités instrumentale et communicationnelle de la médiation. Cette première rationalité réfère à la pratique de médiation comme n'étant qu'un mode de gestion de conflit. À cet effet, l'activité médiatrice serait perçue comme étant une pratique à la recherche de solution pour un conflit donné.

Deuxièmement, du point de vue de maints auteurs (Bonafé-Schmitt, 2003; 2008; Tricoire, 2002; Lascoux, 2009 et Ben Mrad, 2002) délaisser la rationalité instrumentale

de la médiation sociale s'avère l'idéal pour pouvoir exploiter son plein potentiel. Nonobstant son processus utile pour la régulation de conflit, la médiation sociale devrait relever du principe de la rationalité communicationnelle (Bonafé-Schmitt, 2003). Inspirée de la théorie de l'agir communicationnel d'Habermas, cette rationalité fait référence à la capacité de compréhension d'autrui par la communication et le dialogue. Le sens commun et l'intercompréhension pourraient être interprétés de façon juste et raisonnée par la communication (Habermas, 2006). En gardant en tête la médiation, écrit Bonafé-Schmitt (2003), cette pratique serait une nouvelle forme d'action qui compose ou recompose des espaces où la communication peut être rétablie et des lieux où les relations sociales peuvent être créées. La médiation sociale, en d'autres mots, doit servir à créer les conditions nécessaires de communication afin que les parties puissent se réapproprier leur situation conflictuelle, la soumettre à la raison et en tirer du sens. Lascoux (2009 : 17) et Tricoire (2002 : 89) partagent également ce point de vue en stipulant que l'objectif premier n'est pas de régler le conflit, mais de créer, recréer, renouer et rétablir la communication et les liens qui ont été brisés ou rompus entre certains individus. L'opportunité de dialoguer dans un espace de prudence et de sécurité émotionnelle et relationnelle est fournie aux parties vivant le conflit. De façon générale, la médiation serait « le fil entre une personne qui a quelque chose à transmettre, et celle à qui elle veut le communiquer [et] est le véhicule de l'information, et le médiateur est le copilote » (Lascoux, 2009 : 17). Cette communication si importante à mettre au premier plan dans la pratique de la médiation sociale, et dans toute autre forme de médiation, serait à la base des relations entre individus. En permettant un dialogue de qualité, l'équilibre des relations pourrait être retrouvé (Ben Mrad, 2002) et l'intercompréhension des individus

serait favorisée (Bonafé-Schmitt, 2004). De plus, ce n'est que lorsque la communication est rétablie, donc que les parties se parlent et se comprennent, que la situation conflictuelle peut être abordée dans le but soit d'en discuter ou de la résoudre (Lascoux, 2009 : 19). C'est pourquoi certains, dont Bonafé-Schmitt (2004), suggèrent que la médiation sociale s'inscrirait comme pratique d'un nouveau paradigme de justice, plus innovateur que celui de la justice réparatrice : la justice compréhensive. Plutôt que de viser seulement la réparation par la poursuite d'une rationalité instrumentale, la justice compréhensive, par la rationalité communicationnelle de la médiation sociale, permettrait de construire, de rétablir et de préserver les relations sociales (Bonafé-Schmitt, 2003).

Troisièmement, Ben Mrad (2002) et Bonafé-Schmitt (2008), à travers leurs réflexions sur l'activité médiatrice, y associent un principe de régulation des relations sociales. La médiation serait une pratique de régulation sociale et non pas uniquement un procédé de gestion conflictuelle ou de communication. D'abord, selon Bonafé-Schmitt (2008) et Ben Mrad (2002), la société contemporaine souffrirait d'un manque de communication ou de « pathologies communicationnelles » qui rendent indispensable une certaine activité médiatrice pour les combler. Ce mode de gestion du lien social agirait un tant soit peu comme l'établissement ou la reconstruction des relations entre individus qui doivent vivre ensemble. Ben Mrad (2002) complète les propos en spécifiant que l'activité médiatrice de régulation sociale encourage l'intégration des individus. Cet affaiblissement de la communication dans la société auquel Bonafé-Schmitt (2008) et Ben Mrad (2002) font référence affecterait le bon fonctionnement des rapports sociaux, ce qui justifierait le développement des programmes de médiation sociale. Ensuite, toujours avec comme base le principe de régulation des liens sociaux, Tricoire (2002)

considère l'activité médiatrice comme étant inhérente à la vie en société. Inconsciemment, les individus, certains plus que d'autres, agissent en médiateurs pour conserver les relations sociales. Selon Tricoire (Ibid : 91), la médiation informelle est « un interlocuteur invisible dans la composition du lien social ». Dès qu'un individu cherche à vivre en bonne entente avec les autres, c'est-à-dire à entretenir de bonnes relations sociales avec ses concitoyens, il met en place une activité médiatrice. La médiation est un processus qui requiert une intelligence active; un rapport à soi qui amène le citoyen à être réflexif en situation quotidienne. Le citoyen est entraîné à devenir conscient de ses actions et de ses réactions et peut moduler son comportement social en conséquence. Suivant cette logique, la médiation informelle serait imprégnée dans les modes de vie et elle ferait inconsciemment partie des actions qui visent la préservation des relations sociales (Tricoire, 2002).

Enfin, en revenant aux idées développées plus haut, la médiation sociale, nous disent plusieurs auteurs, est plutôt hétérogène : à travers les trois principes développés ci-haut, elle peut être considérée comme un processus de gestion de conflit, un processus communicationnel ou un processus de régulation et de préservation des liens sociaux.

1.2.3. La place du médiateur : sa pratique

Plusieurs informations disparates ressortent dans la littérature scientifique au sujet du médiateur. D'abord il est important de clarifier que Ben Mrad (2004) catégorise en Europe les médiateurs sociaux en deux types. En premier lieu, il y a les médiateurs sociaux qui, à travers un organisme communautaire, répondent aux citoyens qui sollicitent leurs services pour la régulation d'un conflit de quartier. Généralement, ces

médiateurs sociaux font partie de ce quartier et sont bénévoles. D'autres médiateurs, en deuxième lieu, sont des professionnels qui viennent de l'extérieur, envoyés dans les quartiers à risque pour intervenir de façon spontanée auprès des groupes en conflit. Alors que ce deuxième type de médiateur social peut être intéressant, il ne représente pas un intérêt dans le cadre de cette recherche.

La particularité de la pratique générale de médiation formelle est la présence d'un tiers externe, neutre et impartial lors des rencontres de négociation pour la résolution d'un conflit entre deux personnes. Le médiateur social, plus précisément, est idéalement citoyen bénévole, issu de la communauté dans laquelle il pratique l'activité médiatrice et est formé à la médiation par l'organisme qu'il joint. Il aide à la résolution de conflit du quotidien en pratiquant et en adoptant les principes de fonctionnement de l'organisme maître (Milburn, 2002).

Néanmoins, aborder, décrire et expliquer le rôle du médiateur social s'avère être une tâche compliquée, à la fois pour les citoyens, les professionnels qui développent les programmes et pour les chercheurs ayant écrit sur le sujet. Sa mission et le descriptif des responsabilités diffèrent d'une instance à l'autre, ne sont pas écrits de manière définitive et, malgré tout, restent flous (Six, 2003 : 40).

Cette confusion autour de la définition du médiateur est facilement observable dans la perception qu'ont les citoyens du médiateur social. D'abord, nous dit Six (2003), ce dernier est perçu comme une solution miracle. Il apparaîtrait aux yeux des citoyens comme une solution facile lorsqu'ils sont en conflit. Ensuite, le médiateur social semble n'avoir d'utilité qu'en cas de conflits d'après les citoyens. Et enfin, toujours selon Six

(Ibid), les citoyens ne sont pas certains de leur fonction puisqu'ils ont l'impression que cet intervenant est partout, sans toutefois avoir de rôle bien défini.

Les écrits scientifiques accordent trois rôles principaux au médiateur social formel. Premièrement, Ben Mrad (2004), Jaccoud (2009) et Milburn (2002), attribuent au médiateur social le rôle de créateur de liens relationnels. En intervenant auprès de citoyens vivant une situation difficile à travers un organisme communautaire ou en intervenant directement dans les quartiers dits difficiles, ce médiateur a comme mission de procéder à de la régulation relationnelle. En d'autres mots, il tente de réguler les relations entre deux ou plusieurs personnes, voisins ou proches, lorsque ces relations sont menacées par des « incivilités ». Ben Mrad (Ibid : 234) adopte le mot « incivilités » pour faire référence aux actes qui transgressent les normes sociales de cohabitation, les normes « entre voisins ». La proximité quotidienne des personnes en conflit qui font appel aux services du médiateur social met la composante relationnelle au premier plan : l'harmonie sociale est nécessaire pour une cohabitation saine. Ainsi, la pratique du médiateur social, dans cette première perspective, est de créer ou de recréer les liens sociaux entre voisins qui ont été rompus par la transgression d'une ou plusieurs normes informelles de cohabitation (Milburn, 2002).

Deuxièmement, il a été mentionné à quelques reprises que le médiateur social a un rôle de sécurisation des quartiers et/ou d'accompagnement social. En fait, par le dialogue et la persuasion, la sécurisation serait une des pratiques principales de ces nouveaux acteurs qui agissent parfois directement dans les quartiers difficiles (Six, 2003 : 41). Il s'agit d'une forme de médiation sécuritaire organisée par les pouvoirs publics. Le médiateur, à des fins de sécurisation, aurait comme mandat de modifier les

représentations des lieux institutionnalisés chez les habitants de quartier en rétablissant le dialogue entre les individus et leurs environnements, rajoute Ben Mrad (2002 : 49). Or, dans cette perspective, le médiateur n'agit pas qu'après-coup, lorsqu'un conflit est présent. Selon Barthélémy (2004), le médiateur social a également comme mandat de prévenir les violences urbaines par sa présence et son dialogue. La sécurisation morale et physique peut ainsi passer par des actions préventives. Ce type d'intervention dans le but de sécurisation relève également d'un accompagnement social, dans la mesure où le médiateur social redonne un rôle actif aux usagers afin qu'ils puissent prévenir eux-mêmes les futurs conflits et qu'ils ne deviennent pas dépendants des interventions faites à leur égard (Ben Mrad, 2002 : 170). Au Québec, plusieurs programmes de médiation sociale se rapprochant d'une forme d'accompagnement social ont été inspirés par les pratiques européennes. Les enjeux et les objectifs de ses programmes tournent autour de la sécurisation, de l'inclusion sociale et de l'humanisation des pratiques policières (Jaccoud, 2009 : 105). Cette forme de médiation sociale dite sécuritaire n'est cependant pas celle au cœur de mes recherches.

Dans une troisième perspective, le médiateur social n'aurait comme seul mandat que de rétablir la communication. Son rôle premier serait ainsi de construire ou de reconstruire le dialogue entre les parties vivant une situation conflictuelle afin de retrouver un niveau de communication de qualité (Bonafé-Schmitt, 2003; 2008; Lascoux, 2009). Pour y arriver, le médiateur utiliserait des méthodes pour contrer les blocages à la communication, telles que l'écoute active, la reformulation, l'identification des besoins et des priorités des parties. Ce ne serait qu'à la suite du rétablissement de la communication

que le médiateur pourrait diriger les parties vers la résolution du conflit qu'ils vivent (Bonafé-Schmitt, 2003; 2008).

Enfin, plus largement, les termes « facilitateur » et « intermédiaire », pour décrire la pratique du médiateur, sont apparus le plus souvent lors de la lecture des écrits scientifiques. Le médiateur serait à la fois intermédiaire entre les parties et les institutions et entre les deux parties vivant le conflit. Il est décrit comme étant l'intermédiaire et le facilitateur dans la relation des parties en conflits, puisque la résolution du conflit passe par lui avant d'atteindre la partie opposée (Six, 2003; Bonafé-Schmitt, 2008). Également, d'après Tricoire (2002 : 72), ce n'est pas que le médiateur qui peut être qualifié d'intermédiaire : le rôle de ce dernier serait, en fait, de créer un *espace* intermédiaire « pour permettre aux parties de respecter leurs besoins d'autonomie et d'adaptation sociale ». Donc, le rôle du médiateur serait d'être un intermédiaire facilitateur entre les deux parties qui souhaitent régler une situation conflictuelle, mais également de créer un espace intermédiaire, c'est-à-dire un nouveau contexte plus sécuritaire, pour faciliter la relation entre les deux parties.

Finalement, bien qu'une brève description du rôle et de la pratique du médiateur social soit présente dans les écrits scientifiques à ce sujet, il est également possible de le définir à travers son mandat et les principes auxquels il doit se conformer. D'une part, le médiateur ne peut en aucun cas imposer son point de vue ou son choix et il doit s'appuyer sur la responsabilité individuelle de chaque partie pour qu'elles apprennent à se responsabiliser face à leurs conflits. Ainsi, le médiateur n'a aucun pouvoir décisionnel lors de ses interventions, il a plutôt comme rôle d'encourager une responsabilisation individuelle (Ben Mrad, 2002 : 42; Six, 2003 : 17). D'autre part, le médiateur social est

tenu au principe d'équité dans ses interventions. Son rôle est d'encourager les règles d'équité, qui sont des règles de justice préalablement définies par les usagers selon leurs besoins et leurs priorités, plutôt que selon la rationalité juridique. Par extension, il n'est pas acteur de la loi, il n'est ni juge ni avocat et il ne peut intervenir dans la sphère du maintien de l'ordre (Ben Mrad, 2002 : 43; Six, 2003 : 41). Enfin, voué au principe de neutralité, d'indépendance et de confidentialité, le médiateur doit intervenir sans porter de jugement et sans s'associer à une des deux parties, de près ou de loin. Son autorité est ainsi limitée, il ne fait qu'instaurer un contexte propice à la communication ou à la résolution dudit conflit, sans pour autant dévoiler d'informations qui doivent rester confidentielles pour la sécurité et la confiance des parties. Son rôle, dans ce cas-ci, est de s'assurer que les parties soient les actrices au premier plan dans l'intervention en veillant à ce que ses propres choix, besoins et priorités n'interfèrent pas avec ceux des parties (Ben Mrad, 2002 : 44-45). Après tout, il en va de sa légitimité d'intervenant, établie par les parties qui sont les principales juges de la compétence du médiateur social (Tricoire, 2002 : 117).

1.2.4. La mobilisation de cette pratique contemporaine et les attentes des acteurs

Le processus de mobilisation de la médiation sociale formelle n'est abordé que très rarement dans les écrits scientifiques. Bien qu'il soit possible d'avoir une idée claire des raisons qui font que les personnes vivant un conflit ne veulent pas ou ne sont pas satisfaites d'avoir contacté les instances pénales, les raisons de mobilisation des instances de régulation alternatives, comme dans les lignes qui suivent, ne sont abordées que superficiellement par les chercheurs s'intéressant à la médiation.

Premièrement, plusieurs recherches établissent les raisons pour lesquelles les victimes de situations qualifiées de criminelles font appel au système pénal : elles veulent, entre autres, une reconnaissance formelle de la situation qu'elles ont vécue et de la responsabilité de l'auteur (Van Camp et Wemmers, 2011 : 186, Strimelle, 2012 : 202). Également, Lemonne (2011 : 86) indique qu'en faisant appel à un agent du système pénal, certaines victimes rechercheraient une forme d'aide que ces premiers pourraient fournir dans la gestion d'une situation conflictuelle. Par exemple, un policier pourrait retrouver un bien volé, sans que le citoyen ne veuille nécessairement une prise en charge judiciaire de l'incident. Les justifications pour lesquelles les victimes ne veulent pas faire appel à la procédure pénale sont aussi explicites dans la littérature scientifique. Les principales raisons soulevées sont dues aux lacunes du système de justice pénale : une mauvaise intégration des victimes (elles sont convoquées à titre de témoins et non de victimes), un traitement impersonnel, un manque de participation et de contrôle dans la procédure... (Van Camp et Wemmers, 2011 : 188-189) S'ajoute à cela une déception face au travail du système de justice en raison de la lenteur du processus, de l'absence de participation des citoyens et de l'apparence inhospitalière des tribunaux et de leurs procédures (Huot et Giroux, 1979 : 45).

Deuxièmement, selon les auteurs consultés, les raisons pour lesquelles les citoyens vivant un conflit font appel à une partie externe non pénale restent encore imprécises. Jusqu'à présent, j'ai remarqué que ces raisons étaient souvent omises ou considérées comme de second ordre (Bonafé-Schmitt, 2004; Ben Mrad, 2002; Barthélémy, 2004).

D'après ce qui a été recueilli comme information, les futurs usagers des services de médiation sociale formelle sont avant tout majoritairement recommandés par des organismes du réseau institutionnel, tels que les services policiers, les travailleurs sociaux, les bailleurs de fonds, etc. Les citoyens contactent au préalable ces institutions et ces dernières se voient dans l'obligation de les réorienter vers un programme de médiation sociale puisque, nous disent Bonafé-Schmitt (2004) et Ben Mrad (2002), leur demande ne tombe pas sous leur mandat. En effet, les conflits dont s'occupent les médiateurs sociaux sont généralement des situations conflictuelles de voisinage. Ce sont des situations « qui dérangent » et qui nuisent à la qualité de vie et à la bonne cohabitation (Bartholeyns et al. 2011 : 57). Ainsi, il n'est pas rare que les programmes de médiation sociale aient dans leur liste de partenaires des instances institutionnelles. Lorsque les usagers ne sont pas conseillés par une autre instance ils ont généralement entendu parler de cette pratique par leur réseau relationnel (méthode du bouche-à-oreille) ou par les campagnes publicitaires desdits programmes (affiches, dépliants, présentations-conférences...) (Bonafé-Schmitt, 2004 : 122).

Les motifs qui sont à l'origine de la prise de contact avec l'organisme de médiation sociale sont également peu détaillés. Toutefois, selon certains médiateurs interrogés par Ben Mrad (2002), la prise de contact peut avoir été motivée par la volonté d'un soutien psychologique que l'instance de médiation sociale fournirait. Les médiés en sont souvent à leur dernière option lorsqu'ils la contactent et la possibilité qu'il y ait quelqu'un pour les écouter se révèle être une grande source de motivation dans la mobilisation d'une aide externe. Ensuite, la raison à la base de la prise de contact avec une instance médiatrice peut résulter d'une résolution individuelle à mettre

définitivement fin au conflit. Or la possibilité que l'autre partie puisse refuser tout recours à la médiation pour résoudre le conflit peut également dissuader la prise de contact avec un organisme (Ibid). Enfin, le désir que la personne adverse reconnaisse son tort dans la situation conflictuelle peut constituer une motivation pour contacter un organisme d'aide externe (Strimelle, 2012 : 202).

En ce qui a trait aux programmes où l'activité médiatrice a lieu directement dans les quartiers difficiles, c'est-à-dire dans la deuxième catégorisation de Ben Mrad (2004), la mobilisation se fait quelque peu différemment. Le travail du médiateur social qui agit directement en quartier n'est pas le fruit d'un appel de la part d'un individu en conflit, mais est plutôt occasionné par la décision dudit médiateur social d'intervenir dans telle situation. C'est par sa présence dans les quartiers difficiles (aux abords des écoles, des centres jeunesse, dans les autobus) et son dialogue avec les habitants de ces quartiers que le médiateur détermine le bon moment pour intervenir. Cependant, il ne fait que proposer ses services de médiation qu'il juge pertinents pour la situation conflictuelle et il revient aux parties d'accepter, en tout ou en partie, ou de refuser (Barthélémy, 2004). Également, écrit Ben Mrad (2004 : 238), ce type de médiateur social ne fait pas que de la régulation de conflit, mais peut animer des ateliers d'intégration, de prévention, de sensibilisation, etc., auprès de populations qu'il juge à risque. Ainsi ce type de médiation sociale, qui a lieu directement dans les quartiers, n'est pas nécessairement mobilisé par un individu particulier, mais est appliqué suite à la décision du médiateur social.

L'information concernant la mobilisation des pratiques médiatrices reste néanmoins limitée, ce qui m'empêche de tirer de trop grande conclusion en lien avec cet aspect. Cette absence d'information m'incite tout de même à étudier le lien entre le

recours aux services de médiation sociale et la perception qu'a le médiateur social de son rôle lors de cette première étape du processus.

Conclusion

En somme, la division en deux temps de la pratique de la médiation sociale me permet de constater que la nouveauté qu'on lui associe souvent est relative. Alors qu'elle a bel et bien émergé comme « nouvelle » pratique formelle à la fin du XX^e siècle, il est facile de retrouver ses composantes dans les sociétés traditionnelles, non étatiques, ainsi que de façon plus implicite dans nos sociétés modernes. Par contre, la médiation sociale contemporaine, qui aurait surgi pour contrer une société de plus en plus fragmentée et aux prises avec des insuffisances communicationnelles, est perçue comme une activité confuse par les citoyens. L'encadrement non uniforme de la médiation sociale vient remettre en question les fondements mêmes de cette activité, à savoir si on la limite à une activité de gestion de conflit, de communication ou de lien social. Par le fait même, les tâches, les responsabilités et le rôle que le médiateur accomplit au sein de cette activité sont délicats à décrire et à examiner.

Enfin, les raisons évoquées pour le règlement d'un conflit ne sont pas développées clairement dans les documents que j'ai consultés jusqu'à présent. De plus, le rôle que le tiers externe (pénal ou non) peut jouer suite à la mobilisation de sa pratique n'est abordé que de façon limitée. Par ailleurs, jusqu'à présent, la littérature scientifique concernant la pratique de la médiation sociale formelle fournit une analyse que l'on pourrait qualifier de structurelle, c'est-à-dire que sont analysés le cadre dans lequel elle a été implantée, son histoire parmi les autres modes de régulation informelle, les avantages, désavantages

et limites d'une telle pratique, sa professionnalisation, la description de son insertion dans de nombreux domaines de la vie sociale... Et que rares sont les chercheurs qui ont utilisé comme angle premier d'analyse les perceptions des acteurs principaux de la médiation sociale, dans le but de mieux comprendre et expliquer cette pratique.

C'est ainsi que cette thèse vise, dans un premier temps, à combler partiellement l'absence de connaissances sur le processus de mobilisation d'aide externe. Cette absence de connaissances sur la médiation sociale suggère peut-être un intérêt nouveau pour cet objet d'étude. Sa classification dans un domaine académique précis peut sembler difficile puisqu'on ne comprend pas tout à fait cette pratique. En effet, plusieurs domaines différents peuvent justifier l'étude de cette pratique, telle la sociologie, le service social, la psychologie, la criminologie, le droit... Apporter de nouvelles connaissances académiques sur la pratique de médiation sociale permettra peut-être de mieux comprendre où se situe cette pratique à la fois dans les différents domaines de recherche, mais également dans le monde social.

Dans un deuxième temps, elle vise à explorer cette pratique en abordant le point de vue des acteurs qui font de cette pratique une réalité quotidienne en leur donnant la parole. La définition du rôle de ces acteurs, les médiateurs sociaux, et leur mobilisation sont un premier pas vers la compréhension concrète de la médiation sociale comme pratique alternative à la résolution de conflit. Ce sont eux qui, en mettant en place la pratique de médiation, définissent son statut et sa pertinence au sein de la société. La production de connaissances sur le rôle des médiateurs sociaux nous aidera peut-être à comprendre l'intérêt social d'une telle pratique.

Bref, les connaissances étayées ci-haut m'ont permis de préciser mon objet de recherche. Puisque peu d'informations ont été trouvées sur l'appel aux services de médiation et sur le rôle du médiateur social dans sa pratique contemporaine, je privilégierai une recherche sur ces deux aspects de la médiation sociale comme mode alternatif de régulation.

CHAPITRE II

Théorie et méthode

Ce chapitre vise à édifier les fondations théoriques et méthodologiques de ce projet de recherche. Dans un premier temps, l'énoncé de l'objet de recherche sera précisé, ainsi que les questions de recherche et les objectifs visés. Dans un deuxième temps, les deux volets de mon cadre théorique – l'approche postpénologique et la phénoménologie sociale – seront expliqués. Dans un dernier temps, le cadre méthodologique, c'est-à-dire les choix épistémologiques et les techniques de constitution et d'analyse de l'assise empirique, sera détaillé.

2.1. Objet de recherche

Cette thèse a pour but l'étude d'un phénomène social particulier : la régulation alternative des conflits du quotidien par la mobilisation des médiateurs sociaux. Plus précisément, il s'agit d'observer, à travers l'expérience-vécue des médiateurs sociaux québécois, le rôle qu'ils jouent dans ce phénomène social et la manière dont ils le vivent et le mettent en scène. L'enclenchement de ce processus de régulation alternative se produit lorsque le ou les citoyens vivant un conflit font face à un mur dans la résolution de celui-ci et décident de le transférer à une partie externe non étatique. Cela peut-être l'intervention informelle d'un proche, d'un individu de la communauté, ou l'intervention formelle d'un agent d'organisme social ou étatique reconnu. Je comprends donc le processus de mobilisation d'une aide externe comme une incapacité ressentie comme telle de la part des individus en conflit à régler par eux-mêmes la situation, et ce, pour diverses raisons. Dans mon cas, les tiers externes qui m'intéressent sont les médiateurs sociaux qui travaillent ou font du bénévolat au sein d'un organisme de médiation sociale québécois.

Comme il a été vu dans la revue de la littérature, le terme médiation est utilisé pour décrire plusieurs pratiques. La médiation sociale comme je l'entends est à l'image de la pratique au Québec (Jaccoud, 2009) : la majorité des services de médiation sociale sont affiliés aux Organismes de Justice alternative (OJA) qui appliquent des procédures et des mesures de justice réparatrice. Les services de médiation sociale constituent une branche détachée de ces organismes et sont mis en place par des bénévoles sous la supervision d'un employé de l'organisme hôte. Il existe également au Québec, surtout à Montréal, des organismes où la médiation de quartier s'insère dans un rôle plus large d'accompagnement social et où les interventions peuvent se faire directement dans les quartiers jugés difficiles (Ibid). Ce n'est pas sur ce dernier type de médiation sociale que portera ce projet de recherche, mais plutôt sur les programmes de médiation sociale rattachés à un organisme de justice réparatrice. Ces programmes traitent surtout de conflits de voisinage qui entachent la vie des individus, qui font alors appel aux services pour qu'un médiateur bénévole les aide à régler une situation problématique spécifique.

Pour ce projet, il s'agit d'aller chercher, à travers la perception des médiateurs sociaux qui sont bénévoles pour ces organismes, comment ils définissent et vivent l'expérience de tiers externe dans la régulation d'un conflit suite à la mobilisation de leur pratique. C'est-à-dire, d'une part, le moment où ils sont contactés comme tierce partie externe lorsqu'un citoyen souhaite régler son conflit et prend la décision de le remettre à une tierce partie dans le but de le résoudre, et d'autre part, comment les médiateurs sociaux expérimentent et définissent leur rôle : leur expérience-vécue. En tentant de reconstruire l'expérience des médiateurs sociaux lors de ce phénomène précis, je pourrai mieux en comprendre la nature, la structure, le déroulement ainsi que la perception qu'ils

ont de leur rôle. Néanmoins, la compréhension en profondeur du phénomène m'obligerait à étudier non seulement les médiateurs, mais tous les acteurs qui influent de près ou de loin le processus alternatif de régulation des conflits par la médiation sociale : là n'est pas mon but. Je ne souhaite qu'explorer le phénomène à partir de la perspective précise des médiateurs sociaux qui y prennent part.

Le phénomène de la régulation alternative des conflits du quotidien par la médiation sociale comporte plusieurs étapes à travers lesquelles le rôle du médiateur peut être exploré. Tout commence lorsqu'un citoyen définit une situation de son quotidien comme étant conflictuelle. Suite à certaines circonstances qui le mettent dans l'impossibilité de régler lui-même son conflit, ce citoyen peut mobiliser une aide externe; dans mon cas, un service de médiation sociale. Lorsque le citoyen fait une demande, un dossier est créé à son nom et on lui assigne un médiateur bénévole. Par la suite, le médiateur bénévole contacte le citoyen pour lui expliquer et lui proposer un processus de médiation par lequel il pourrait arriver à une entente avec l'individu avec qui il est en conflit. S'il accepte, le médiateur contactera le second individu pour lui faire la même proposition. Dans les cas où les deux individus acceptent le processus, le médiateur procède à des rencontres individuelles afin d'expliquer plus en profondeur le processus et de préparer les individus à la rencontre de médiation. Finalement, une rencontre de médiation a lieu lors de laquelle les individus en conflit ont la chance de discuter de la situation et de trouver des solutions qui conviennent à leurs intérêts et à leurs besoins. Les solutions peuvent être concrétisées dans une entente écrite si les individus le désirent.

2.1.1. Questions de recherche

Les questions de recherche proposées ici ne constituent en aucun cas des limitations que je m'impose, mais elles agissent plutôt en guides. La question principale définit la finalité de la recherche, elle annonce l'objet : comment le médiateur social définit-il son rôle lorsqu'il est mobilisé par un citoyen comme partie externe dans la résolution d'un conflit du quotidien? Les sous-questions suivantes sont un morcellement de cette première question et me permettront d'explorer plusieurs facettes de l'expérience subjective rattachée à ce processus. Comment le médiateur décrit-il son rôle lors du processus de régulation de conflit? Comment le médiateur social prend-il ses décisions lors de ce processus? Comment décide-t-il de ses actions dans ce processus? Quelles sont les attentes du médiateur social envers le processus, les parties et lui-même? Comment, émotionnellement, appréhende-t-il la situation? Comment, selon la perspective du médiateur social, ce processus est-il enclenché? Comment, selon lui, sa participation comme tierce partie dans la résolution d'un conflit est-elle mobilisée? Ces questions servent à orienter ma problématique de recherche, mes méthodes et mes interprétations théoriques.

2.1.2. Objectifs de recherche

Ce projet de recherche a comme objectif de rendre compte de la perception qu'ont les médiateurs sociaux de leur rôle lorsqu'ils prennent part au processus alternatif de régulation des conflits du quotidien suite à la mobilisation des services de médiation sociale. En allant chercher le point de vue des médiateurs sociaux qui en font l'expérience, je serai en mesure de mieux comprendre le rôle qu'ils jouent dans ce

processus, le type d'intervention qu'ils mettent en place et l'influence qu'ils peuvent y exercer. Par ce fait, il sera possible d'accéder à leur vision de la réalité et à leur expérience du phénomène.

Comme objectif à plus grande portée, la compréhension de la réalité subjective de certains médiateurs sociaux permettra de développer les connaissances sur la médiation comme mode alternatif de régulation sociale et plus largement sur les autres modes alternatifs qui permettent le maintien de la cohésion sociale. En effet, les médiateurs participant à cette thèse connaissent les mécanismes internes de fonctionnement ainsi que les enjeux qui affectent ces alternatives. Ma compréhension sociologique des processus alternatifs de résolution de conflit passe donc par l'accès aux connaissances ou à l'expérience tirée de leur pratique. Cette thèse compte atteindre cette finalité en tendant d'accéder aux connaissances des médiateurs sociaux qui sont acteurs actifs dans le processus de régulation alternative des conflits du quotidien.

2.2. Cadre théorique

Cette sous-section tend à expliquer les concepts théoriques importants qui m'appuient dans la définition et la contextualisation de mon objet d'étude et dans l'interprétation des données récoltées. La première partie consistera en un exposé sur l'approche postpénologique, que j'utilise comme cadre pour situer mon objet de recherche et mes réflexions. Ce concept m'aidera à contextualiser mon objet d'étude et à situer mes résultats d'analyse. Par la suite, dans une deuxième partie, il sera question d'énoncer certains principes clés de la phénoménologie sociale de Schütz (2007; 2010) –

dont l'expérience-vécue dans la vie quotidienne et l'action rationnelle – qui viendront également appuyer mes interprétations théoriques.

2.2.1. Approche postpénologique

Premièrement, ma thèse s'inscrit dans l'approche de la postpénologie qui, elle, s'insère dans le concept de pénologie. Comme l'expliquent Cauchie et Vanhamme (2010), la pénologie est une science de la peine qui se divise en quatre branches ayant chacune leur spécialisation et leur champ d'études spécifique : la pénologie politicoorrectrice, juridicosystémique, sociocontextuelle et la postpénologie. Les trois premières ont toutes au centre de leur angle d'étude le crime et les peines à proprement parler qu'ils observent et examinent à partir d'éléments particuliers. Ce qui distingue la postpénologie des trois autres branches est son insertion dans la zémiologie, nouvelle discipline en criminologie qui prône un éloignement du système pénal comme objet d'étude. Elle tend à changer non seulement d'angle, mais aussi de cadre conceptuel et théorique pour redéfinir les situations qui portent atteinte à la société, et les pratiques qui régulent ces situations. Il s'agit, dans les faits, de retirer au système pénal toute l'attention qu'on lui accorde et d'observer dans un cadre beaucoup plus large la déviance et la régulation sociale (Ibid).

Plusieurs chercheurs s'intéressant à cette approche, tels que Bertrand (2008 : 191) soulignent que les définitions du crime et des peines sont trop étroites. L'étroitesse réside dans le fait qu'au moment où une situation pouvant causer du tort social n'est pas « criminalisée », celle-ci se voit exclue par les études criminologiques et pénologiques. Pourtant, ces situations peuvent déranger l'équilibre social et affecter grandement les

personnes impliquées. Il semble que la même logique s'applique à l'étude des peines. La criminologie traditionnelle tend à exclure l'étude des moyens de régulation non pénaux qui sont pourtant utiles dans le maintien de la société. Ils sont souvent minimisés ou invisibles, mais ils permettent la régulation des relations sociales. Plutôt que de parler constamment de « crimes » et de « sanctions » lorsque les objets relatifs à la criminologie sont évoqués, l'approche postpénologique permettrait un élargissement des objets d'études criminologiques (Cauchie et Vanhamme, 2010).

Au sein même de la postpénologie, plusieurs voies d'études s'ouvrent. Alors que certaines questions peuvent toucher la notion de liberté au sens plus large, d'autres se basent plutôt sur le principe que l'organisation des sociétés en États ne s'est effectuée que tardivement et que d'autres modes de régulation ont précédé les modes pénaux (dos Santos, 2004 dans Cauchie et Vanhamme, 2010).

Cette deuxième voie est celle que j'emprunte pour mon projet de thèse : je désire effectuer un recadrage systématique et essayer de sortir de la structure mentale pénaliste qui caractérise les trois premières branches de la pénologie. Ce recadrage dans la postpénologie offre une multitude d'avenues de recherches possibles qui aident à comprendre comment la société peut se maintenir malgré les diverses situations qui sont potentiellement dommageables pour elle.

Concrètement, je délaisse le concept de « crime » pour exploiter plutôt celui de conflit de la vie quotidienne. J'arbore comme postulat que ces conflits, tout comme les situations définies comme crime par l'État, causent un tort social aux individus touchés directement et indirectement par ceux-ci. Ces torts handicapent l'harmonie sociale et ont autant, sinon plus, de conséquences sur la vie des individus que les situations qui sont

criminalisées. De plus, j'explore une pratique de régulation sociale qui se situe à l'extérieur du système de justice pénale. Les conflits du quotidien ne tombent pas sous le mandat des instances de justice pénale et pourtant, ils sont régulés de différentes manières afin d'assurer la cohésion sociale. L'étude de la médiation sociale formelle, qui est mobilisée par certains citoyens vivant un conflit, m'incite à m'éloigner de la préconception que la plupart d'entre nous ont selon laquelle le système de justice pénale est la seule instance pouvant contribuer au maintien de la société.

2.2.2. Phénoménologie sociale

Deuxièmement, je suis d'avis que pour comprendre un phénomène social donné, il est nécessaire de s'intéresser aux motivations individuelles et aux expériences des personnes impliquées dans celui-ci, puisque les individus seraient à la base de l'action et de l'activité humaine (Corcuff, 1995 : 15). Pour ce faire, j'utilise certains concepts de la phénoménologie sociale de Schütz (2007; 2010). Son projet phénoménologique étant de décrire le monde de la vie quotidienne tel qu'il est vécu, construit et interprété par les citoyens (Laoureux, 2008, 170), ses écrits donnent de nouveaux outils aux chercheurs dans le domaine des sciences sociales pour étudier les phénomènes de la vie quotidienne en s'intéressant à l'intersubjectivité des situations vécues par les individus (Melançon, 2008).

D'emblée, Schütz (1987 : 7) opère une nette distinction entre la construction du savoir quotidien (la pensée courante ou le savoir commun) et la construction du savoir scientifique (la pensée par les sciences sociales). C'est ce sur quoi il se base pour affirmer que les connaissances scientifiques sont des constructions au second degré : le chercheur

construit son savoir scientifique sur les savoirs communs préalablement construits par les individus impliqués dans les situations sociales étudiées. Ces constructions au second degré, donc les constructions de connaissances par les sciences sociales, sont des idéaux types qui cherchent à identifier les caractéristiques invariantes d'un phénomène (Laoureux, 2008 : 173).

L'expérience-vécue dans la vie quotidienne

Afin de me détacher de ma réalité de chercheure et de m'immerger dans celle des participants qui prennent part au phénomène social que j'observe, j'emprunte le concept phénoménologique d'expérience-vécue. Alors que le terme « expérience » peut être définie de plusieurs façons, j'utilise celui qui réfère à ce que vit un individu dans une temporalité et un espace précis, dans lesquels il définit et donne sens aux objets et phénomènes sociaux qu'il rencontre et où il conçoit sa réalité en étant conscient du monde social qui l'entoure (Jodelet, 2006). L'expérience-vécue des individus est porteuse du sens que chacun attribue aux phénomènes et objets qui les entourent. Les acteurs sociaux, comme il sera expliqué, développeraient tous une interprétation du monde social qui leur est propre.

Le monde social dans lequel les individus vivent est intersubjectif — il est traversé par la subjectivité de chaque individu — et culturel — il est formé par l'histoire qu'on en fait (Schütz, 1987). La connaissance courante ou la connaissance de sens commun que partagent les individus d'une société ainsi que les expériences individuelles précédentes leur fournit un « stock de connaissances » pour appréhender le monde social subjectif. Bien que les acteurs sociaux partagent des connaissances communes qui leur

permettent d'appréhender leur monde social dans une réalité relativement commune, leur expérience propre du monde vécu diffère selon les connaissances qu'ils ont accumulées par le passé, leur position spécifique dans la sphère sociale, leurs motivations et buts, leur héritage culturel, leurs traditions et leur éducation (Schütz, 2007; 2010 : 82). Cette réserve d'expériences passées hétéroclites mélangée aux connaissances de sens commun fait que chaque personne interprète le monde social à sa manière. Cette appréhension de la vie quotidienne permet aux individus de reconnaître des objets sociaux en référence à leur typicalité générale – bien que l'objet me soit inconnu, je peux rapporter certains traits que je reconnais à un concept type – et de les évaluer en fonction d'un système de pertinence propre à chaque individu – cet objet est-il pertinent pour moi et, si oui, de quelles caractéristiques ai-je besoin (Schütz, 1987)? Les connaissances disponibles à propos de certains objets et le système de pertinence propre à chacun peuvent différer d'un individu à l'autre. Cela signifie que l'interprétation des objets, ou encore des situations, des symboles, des institutions, renvoie aux activités des individus qui ont chacun leur histoire, leur expérience personnelle et leur stock de connaissances (Ibid).

En prenant en considération cette appréhension du monde social, l'agir des individus peut être interprété de la même façon; la conduite humaine est modelée par les connaissances de sens commun ainsi que par les expériences multiples du passé qui forment le « stock de connaissances ». L'acquisition de ces connaissances est aussi tournée vers l'avenir en vue de justifier le choix des actions possible à partir des connaissances accumulées. Schütz (2007; 2010 : 69) a ainsi élaboré l'idéaltype de l'action rationnelle au quotidien. L'action rationnelle est un processus qui englobe plusieurs possibilités d'actions qui pourront mener l'individu à l'acte projeté, à l'acte

futur. Ces possibilités d'actions sont déterminées lorsque l'individu projette mentalement l'acte futur qu'il désire accomplir. Elles sont considérées comme rationnelles lorsque cet individu a une vue d'ensemble sur les fins possibles qu'il associe à cet acte anticipé : les moyens pour entamer cette action, les conséquences, les effets secondaires, etc. (Ibid : 71) L'action rationnelle signifie donc que l'individu connaît les autres fins possibles, mais, qu'après une délibération, il choisit l'option (A) plutôt que (B) pour certaines raisons. Ce choix et cette délibération dépendent du vécu et de l'expérience subjective de l'individu. En effet, l'acteur prend des décisions qui lui sont propres, en fonction de la réserve de connaissances et d'expériences qu'il possède à ce moment précis (Schütz, 1987 : 34).

Le produit final des actions posées par l'individu est la réalisation de l'acte projeté ou du projet d'action: l'action accomplie (Schütz, 2007; 2010 : 69). Cet acte peut être interne, c'est-à-dire n'être que réfléchi, ou être externe : réalisé dans le monde physique. En ce qui concerne cette dernière possibilité, l'acte est précédé par une intention de réalisation et est projeté dans le futur de l'individu qui souhaite réaliser cet acte. Ainsi, ce projet d'action se transforme en but à atteindre : les actions permettront d'atteindre la réalisation de cet acte projeté.

Parmi les motifs des actions entreprises, Schütz (Ibid : 73) divise ces derniers en deux branches : ceux « en-vue-de » et ceux « parce-que ». La catégorie des motifs « parce-que » est ancrée dans le passé et dans la situation biographiquement déterminée de l'individu. Ils sont déterminés par le contexte social et le stock d'expériences de chaque personne. Ces motifs donnent une raison, une cause aux choix effectués et donc, aux actions posées. Ces raisons et ces causes en réponse aux motifs « parce-que »

précèdent le projet d'action. Ainsi, il serait faux de dire : « j'entreprends telle action *parce que* je veux atteindre mon acte projeté ». Les motifs « parce-que » nous disent plutôt : « je pose cette action *parce que* telle expérience se trouve dans ma réserve de connaissances et d'expériences », ainsi je suis motivé à poser cette action (Schütz et Luckmann, 1973 : 216). Au contraire de cette première branche de motifs, ceux « en-vue-de » sont tournés vers le futur. L'action est motivée par la certitude de franchir une étape de plus dans la réalisation de l'acte projeté. Je pose cette action *en-vue-de* me rapprocher de mon but. Ce sont ces motifs qui font avancer l'individu vers la réalisation de l'acte lorsqu'il prend la décision d'agir puisqu'ils sont à la source de l'action (Ibid : 208).

Donc, l'action rationnelle est un concept qui transcende le passé, le présent et le futur de l'individu et qui s'insère dans la façon de chaque individu d'appréhender subjectivement son monde social.

C'est l'amalgame de ce vécu quotidien qui fait en sorte que l'individu développe ses propres expériences subjectives (expériences-vécues) par rapport aux divers phénomènes sociaux qu'il appréhende. Ces expériences-vécues reflètent la conscience que l'individu a du monde dans lequel il vit : ce qu'il vit concrètement et comment il le ressent (Jodelet, 2006 : 10). Elles renvoient à l'appréhension, par l'individu, du monde social par son agir, ses motivations, son ressentiment... (Schütz et Luckmann, 1973 : 25) Dans le cadre de ma thèse, j'adopte le postulat que chaque médiateur vit et définit à sa manière son rôle dans le processus de régulation alternative des conflits du quotidien. Chaque médiateur a sa propre expérience-vécue de ce phénomène lorsqu'il est mobilisé par un citoyen. Son expérience est modulée par sa situation biographiquement déterminée, par les connaissances de sens commun qui transcendent sa pratique et par les

actions qu'il y prend au quotidien. En essayant de dégager cette expérience subjective au fil de mes recherches, je pourrai la décomposer en thèmes qui reflètent le sens que le médiateur donne à son rôle comme acteur-clé dans ce processus. Ainsi, il m'est nécessaire de recourir à l'interprétation qu'ont les acteurs de ce phénomène pour comprendre le processus de régulation alternative des conflits du quotidien en profondeur.

2.3. Cadre méthodologique

Les prochains paragraphes détaillent les choix méthodologiques que j'ai faits pour mener à terme mon projet de thèse. Je détaillerai les choix épistémologiques qui ont guidés mon activité de recherche, les étapes de la constitution de mon assise empirique, la méthode que j'ai choisie pour analyser mon corpus de données, ainsi que les limites méthodologiques auquel ma recherche fait face.

2.3.1. Justification des choix méthodologiques

Pour récolter et analyser les données de manière efficace, je compte adopter une méthodologie qualitative plutôt que quantitative. De prime abord, la méthodologie qualitative ne répond pas qu'à un positionnement épistémologique précis. En effet, elle ne s'applique pas qu'aux recherches à fondements épistémologiques et théoriques constructivistes ou subjectivistes. Une recherche qualitative peut être qualifiée de positiviste et/ou réaliste et vice-versa (Pires, 1997a : 71). Il revient au chercheur de mettre sur table ses positions épistémologiques et théoriques en lien avec son activité de recherche et de déterminer l'approche qui y répondra le mieux. Je me prête donc à cet

exercice réflexif et tenterai de démontrer comment la méthodologie qualitative, dans un contexte constructiviste, répond à mes perspectives épistémologiques et méthodologiques qui sont à la base de mon activité de recherche.

Avant tout, je me positionnerai sur la conception de la réalité du monde et notre capacité comme chercheur à l'atteindre et la concevoir à l'aide d'un terrain empirique et ensuite sur l'attitude du chercheur en sciences sociales et la prise en compte de la subjectivité.

Ma conception de la réalité

D'abord, les méthodes qualitatives s'avèrent préférables et compatibles avec ma position quant à la conception de la réalité et à la valeur que j'accorde aux données empiriques recueillies. Mon projet de recherche s'inscrit dans la tradition du paradigme du constructivisme social. Selon Berger et Luckmann (1966), l'image que l'on se fait de la « réalité » est le produit de l'humain en interaction constante : nous construisons la réalité d'une situation en agissant dans cette situation. Ces deux sociologues suggèrent que la réalité du monde social comme objet d'étude de la science empirique est socialement construite par l'interaction d'individus subjectifs. Contrairement aux travaux positivistes et aux postpositivistes qui ont comme fondement épistémologique une réalité objective atteignable et explicable à l'aide de méthodes systématiques et rigoureuses, ma recherche prend comme base qu'il n'existe pas une réalité en soi, qui soit objective (Guba et Lincoln, 2004 : 30-31). Il existerait plutôt des réalités propres à chaque individu qui dépendent de plusieurs facteurs tels que le *stock* de connaissances possédé au préalable, les motifs incitant à agir (ou non), etc., qui font que chaque individu développe son

propre point de vue ou sa propre expérience subjective des phénomènes qu'il expérimente (Schütz, 2007; 2010). L'étude d'un phénomène social particulier est possible puisqu'une réalité commune est construite par les interactions des individus qui appréhendent une même situation (Berger et Luckmann; 1966).

De plus, à la base de mon activité de recherche, je considère mon corpus de données comme me donnant un accès privilégié à la réalité sociale de l'acteur qui vit le phénomène que j'étudie. En référence à la perspective du spécimen d'Alasuutari (1995 : 63), le corpus recueilli fait partie de la réalité de l'acteur : les paroles/données me fournissent un accès à la réalité subjective du phénomène et à l'expérience-vécue du participant (Ibid : 69). Dans le même ordre d'idées, Paillé et Mucchielli (2010 : 86) mentionnent que l'on se doit d'accorder une certaine valeur à l'expérience du participant puisque, citant Schütz (1987 : 31 cité dans Paillé et Mucchielli, 2010 : 86), « seul l'acteur sait quand son action commence et quand elle finit; c'est-à-dire, pourquoi elle aura été menée ». Cela signifie que chaque acteur développe sa propre « vérité » sur les phénomènes qu'il rencontre et que c'est cette « vérité » que le chercheur doit identifier et respecter dans son processus d'enquête.

En adoptant une telle position épistémologique, je ne peux prétendre accéder à la vérité unique du phénomène que j'observe. Par mon corpus empirique, j'atteins plutôt l'interprétation qu'a développée chaque participant relativement à l'activité qu'il pratique. Je conclus donc que l'utilisation des données ainsi définies ne peut être que pour établir les perceptions et interprétations du phénomène et non pas la structure unique ou objective. Ainsi, les données et les conclusions analytiques obtenues par ce projet de

recherche ne sont valides qu'en les recadrant dans leur contexte d'origine. Elles appartiennent aux participants.

L'attitude du chercheur et la prise en compte de la subjectivité

Ensuite, je privilégie les méthodes qualitatives comme fondement à mon activité de recherche puisqu'elles correspondent à mes idées sur la gestion de la subjectivité et sur l'attitude du chercheur. Pour certains qualitativistes, entre autres Guba et Lincoln (1985 cités dans Laperrière (1997 : 398), la parfaite objectivité que prônent les méthodes quantitatives – en sciences pures ou sociales – n'existe pas.

Le terrain de recherche des sciences sociales, le monde social, est d'emblée intersubjectif. En effet, plutôt que de considérer la réalité comme étant neutre et objective, plusieurs affirment qu'elle est complexe en raison des systèmes de valeurs, des processus d'interprétation dans l'action humaine et de la continuité et de la diversité des expériences humaines (Ibid : 393). Le monde social serait donc traversé par diverses visions de la réalité et par des interactions constantes qui le modifient (Berger et Luckmann; 1966). Plus précisément, selon les perspectives constructiviste et phénoménologique, la définition des situations et des phénomènes sociaux réside dans la réalité que chaque acteur ou chaque individu construit grâce à l'expérience qu'il fait de ces situations et phénomènes. Les individus étant subjectifs – ils sont le produit des interactions sociales, de leurs expériences passées et de leur réserve de connaissances qu'ils possèdent jusqu'à présent – il n'existerait aucune réalité unique (Schütz, 1987 : 15). Le monde est dit intersubjectif par l'interaction des êtres subjectifs lors de l'appréhension d'une même situation sociale. Les connaissances de sens commun

permettent aux individus d'un même groupe social d'interagir selon une certaine logique. En adoptant la prémisse du monde social intersubjectif, l'étude des phénomènes sociaux comme objet de recherche est difficilement réalisable par les méthodes quantitatives. Plutôt, les méthodes qualitatives permettent l'étude de ces phénomènes en préconisant la recherche en contexte naturel (aller sur le terrain pour observer) et en prenant en compte cette subjectivité (Laperrière, 1997 : 394). Pour appuyer de façon générale cette perspective, il est intéressant de se tourner non seulement vers la phénoménologie sociale de Schütz, mais aussi vers l'individualisme méthodologique de Weber. Corcuff (1995 : 15) explique que selon cette perspective, l'étude des phénomènes sociaux se fait à travers les yeux des individus vivant, de près ou de loin, ce phénomène. Par ce procédé, le chercheur peut atteindre la pluralité et la diversité des réalités associées à un même phénomène, plutôt que de l'étudier de l'extérieur et de le considérer comme un tout, comme l'indique la perspective de l'holisme méthodologique de Durkheim. Donc, pour revenir à ce que Guba et Lincoln (1985 cités dans Laperrière, 1997 : 398) avançaient, l'idée de l'objectivité pure n'existe pas, mais ce concept peut être redéfini pour concorder avec les positionnements des qualitatifs. Selon eux, le souci d'objectivité devrait plutôt porter sur la qualité des données et sur la justesse de leur interprétation.

Pour y arriver, il est indispensable de considérer que le chercheur ne peut être totalement neutre et objectif lui-même. Alors que les quantitatifs ont longtemps reproché aux qualitatifs l'absence de neutralité et d'objectivité de leurs méthodes dans la collecte et l'analyse des données, beaucoup avancent aujourd'hui que cette objectivité n'existe pas et que la subjectivité peut en fait être bénéfique (Poupart et al, 1997 : 330). Par ce fait, les approches qualitatives suggèrent d'intégrer pleinement le

chercheur comme acteur social et de le reconnaître comme tel. Son expérience subjective du monde peut l'aider à comprendre celle des autres, à travers sa collecte et son analyse des données (Ibid : 331).

Plusieurs méthodes ont été mises au point et sont suggérées pour aider le chercheur qualitatif à contrôler et à gérer sa subjectivité : la tenue d'un journal de bord, la rédaction de mémos, la consultation avec les collègues et même parfois le retour aux participants pour la validation des interprétations. L'idéal est d'être conscient de sa subjectivité pour pouvoir la gérer : en faire abstraction en revient à la laisser incontrôlée (Laperrière, 1997 : 396).

En ce qui me concerne, je reste dans cette même logique. La perspective de Schütz (1987 : 45) sur le chercheur qui étudie le monde de la vie quotidienne est particulièrement intéressante. Pour rappel, selon lui, une coupure doit être faite entre le monde de la vie quotidienne du chercheur et son monde scientifique. Bien entendu, en tant que chercheuse, je suis actrice dans ma vie quotidienne autant que les autres individus : j'ai mes propres expériences, ma propre réserve de connaissances et j'appréhende toutes les situations, incluant celle que j'étudie présentement, à ma manière, selon mon passé et mes buts futurs. Néanmoins, comme chercheuse phénoménologue, je suis consciente que lors de la collecte et l'analyse de mes données pour l'étude de mon phénomène, ce n'est pas mon expérience personnelle qui compte, mais celle de mes participants. Pour m'en assurer, j'ai dû donc contrôler ma propre subjectivité. Dans les approches phénoménologiques, le concept de *l'épochè* est utilisé pour décrire le moment où le chercheur met « en suspension » ses notions et préconceptions d'un objet dans le but de mieux comprendre le sens que lui attribue un autre acteur social (Butler-Kisber,

2010). La mise en forme de ce concept ressemble énormément aux stratégies que je viens de mentionner. La tenue d'un journal de bord et la consultation avec des collègues étudiants – en ce qui me concerne, la consultation avec ma superviseuse de recherche et d'autres étudiants – m'ont permis de mieux gérer mes prénotions, mes préconceptions et mes attentes en rapport avec mon objet d'étude; l'expérience du médiateur lorsqu'il est mobilisé comme tierce partie dans la régulation alternative d'un conflit du quotidien. Une telle stratégie sert à débiter l'analyse et l'interprétation des données en se concentrant uniquement sur les représentations propres au participant (Paillé et Mucchielli, 2010 : 87).

De cette façon, comme Becker (sans date : 4) l'explique, mon rôle de chercheuse n'est pas d'imposer mes propres interprétations aux situations sociales que j'observe. Je dois mettre de côté le sens que j'attribue aux actions des individus que j'examine et décrire, plutôt, avec précision comment ils perçoivent et donnent du sens aux actions qu'ils posent.

En somme, c'est en raison de mes positions épistémologiques concernant la conception de la réalité, la prise en compte de la subjectivité et l'attitude du chercheur que je choisis des techniques de collecte et d'analyse de données issues des méthodes qualitatives. Ces méthodes sont les meilleures pour répondre à mes attentes et à mes objectifs de recherche. Elles me permettent d'élaborer une description exhaustive de la réalité subjective des acteurs qui vivent le phénomène à l'étude et des représentations qu'ils se font. À l'opposé des méthodes quantitatives qui cherchent à expliquer un phénomène grâce à des relations de corrélation et de causalité, les méthodes qualitatives

cherchent à comprendre comment un certain phénomène se construit et/ou se maintient (Becker, sans date : 3).

2.3.2. Constitution de l'assise empirique

Identification des données et conditions d'accès

En considérant les idées développées jusqu'à maintenant, j'ai décidé de me baser sur le discours des médiateurs sociaux québécois et de recueillir les données pertinentes à leur pratique à l'aide d'entretiens semi-directifs. Par « médiateur social », j'entends, à la lumière des définitions de Ben Mrad (2002 : 158; 2004 : 235), tout individu qui est bénévole ou employé dans un programme communautaire qui offre des services d'aide à la résolution de conflits de voisinage, en poursuivant dans la neutralité et l'impartialité un processus de médiation, et qui se désigne comme tel. Précisément, les médiateurs sociaux recherchés agissent comme agents externes dans la résolution du conflit et suivent, à quelques différences près, le modèle de médiation en quatre étapes : la mobilisation du service par un citoyen, le premier contact avec la ou les parties demandant le service, les rencontres préparatoires pour la familiarisation avec la situation et la séance de médiation permettant aux deux parties de trouver une entente par le dialogue (Ibid : 2002 : 158).

Dans la province du Québec, deux regroupements principaux gèrent les différents organismes communautaires offrant des services de médiation sociale : le Regroupement des organismes de justice alternative du Québec (ROJAQ) et l'Association des organismes de justice alternative du Québec (ASSOJAQ). Les organismes qui forment ces deux associations sont, pour la plupart, des lieux où des mesures de justice alternatives sont appliquées (médiation pénale, travaux en communauté, travaux

compensatoires, etc.). Ces Organismes de Justice alternative (OJA), dans les dernières années, ont développé des branches de services destinés aux citoyens pour la résolution de conflits de voisinage. Ces nouveaux services sont administrés par des intervenants salariés de l'organisme maître et sont assurés par des médiateurs bénévoles issus de la communauté.

En ce qui concerne le recrutement des médiateurs, j'ai contacté le directeur général du ROJAQ afin obtenir son accord et pour lui faire part du thème et des objectifs de mon projet de recherche. Je lui ai fourni une lettre d'invitation aux entretiens et lui ai demandé de la faire parvenir à tous les médiateurs sociaux des programmes de médiation citoyenne de Montréal, de Québec et des environs. Les médiateurs sociaux intéressés m'ont ensuite contactée directement par téléphone ou par l'entremise de l'adresse courriel fournie dans le document. Puis, j'ai ciblé deux organismes spécifiques d'ASSOJAQ de la Ville de Gatineau et de Montréal en contactant les coordonnateurs de programmes. J'ai entrepris la même procédure de contact, c'est-à-dire que je leur ai demandé de faire parvenir une lettre d'invitation aux entretiens à leurs médiateurs bénévoles, en leur spécifiant qu'ils pouvaient me contacter directement par téléphone ou par courriel.

Construction de l'échantillon

Traditionnellement, l'échantillon de recherche est une petite partie d'éléments, que le chercheur étudie, qui représente une plus grande population (Quivy et Van Campenhoudt, 1995 : 147). Le but est de permettre au chercheur d'étudier en profondeur un groupe empirique restreint issu d'une même population et de pouvoir généraliser, par

la suite, les résultats à cette dernière. Pires (1997b : 17) nous présente un deuxième type de structure d'échantillon : l'échantillonnage ouvert.

En observant les deux structures types de recherche formulées par Pires (Ibid) – la structure conventionnelle d'échantillonnage et celle ouverte ou paradoxale – j'en déduis que mon projet de recherche s'apparente plus au deuxième type. Le premier type de structure suggère une recherche comportant un échantillon qui est issu d'une population. Les résultats obtenus par cet échantillon doivent être d'abord généralisés à cette population pour ensuite pouvoir en faire des propositions théoriques. La deuxième structure, contrairement à la première, ne comporte pas les deux paliers empiriques (échantillon et population) et permet de procéder, suite à l'analyse, directement à une généralisation théorique. C'est-à-dire que le chercheur généralise soit de la population totale (aucun échantillon) aux propositions théoriques ou encore soit de son échantillon directement aux propositions théoriques (Ibid : 16). D'après moi, ma collecte de données me permet de généraliser directement de mon échantillon aux propositions théoriques puisque je n'ai pas de population comme telle. En effet, au final, ma thèse cherche à tracer les grandes lignes de la réalité subjective des médiateurs qui vivent actuellement cette expérience. Pour les recruter, j'ai communiqué avec plusieurs organismes de justice alternative : on pourrait alors penser que ma population est l'ensemble des médiateurs travaillant dans ces organismes. Or ceux-ci, pour moi, ne font que partie d'un laboratoire qui me donne accès aux expériences subjectives des médiateurs sociaux du Québec. Ainsi les résultats finaux de mes analyses et les interprétations n'ont pas comme objectif d'être généralisés à l'ensemble des médiateurs de l'ASSOJAQ et du ROJAQ. Les médiateurs n'ayant pas participé restent « au dehors » de la recherche (Ibid).

Ma technique de construction de l'échantillon s'apparente à l'échantillonnage par homogénéisation (Ibid : 71). Ce type d'échantillonnage vise à étudier un groupe homogénéisé par un même type de rapports sociaux. Dans mon cas, ils sont tous des médiateurs sociaux. Du coup, la diversification externe est neutralisée. C'est-à-dire que je n'étudie pas le phénomène de la régulation alternative par la médiation sociale en récoltant l'expérience et l'information de plusieurs types ou groupes de personnes (médiateur, usager, citoyen ignorant de ce processus...) J'étudie plutôt ce phénomène par l'entremise d'individus qui font tous partie du même groupe, celui des médiateurs sociaux. Les critères de sélection se font de préférence sur la base de la diversification des critères qui définissent le groupe : par exemple, l'âge, l'origine ethnique, le statut au sein d'un organisme, etc. Pour ma part, j'ai diversifié mes médiateurs participants surtout au niveau de l'âge, du genre, du niveau d'éducation et de la ville où ils pratiquent. De plus, la cessation de la collecte se fait lorsque le chercheur atteint la saturation empirique. En d'autres mots, en effectuant mes entrevues, j'ai tôt fait de remarquer que les mêmes thèmes revenaient à chaque fois (ou presque) que je rencontrais un nouveau médiateur. C'est à ce moment que j'ai pris la décision de cesser la collecte de nouvelles données.

Ainsi, c'est à la suite de dix entretiens que j'ai jugé mon échantillon complet. J'ai pu couvrir par la sélection de mes participants un spectre assez large au niveau des professions des médiateurs bénévoles, de leur âge, de leur lieu de pratique de la médiation ainsi que de leur nombre d'années d'expérience en bénévolat pour ce champ spécifique. Sur le total des participants, quatre sont des hommes et six sont des femmes, cinq participants ont 60 ans et plus et les cinq autres se trouvent dans des catégories d'âge inférieur et trois participants sont retraités alors que les sept autres sont sur le marché du

travail. De plus, seulement deux participants du total de l'échantillon pratiquent dans un milieu que je qualifie de semi-urbain et les huit autres pratiquent la médiation bénévole en milieu urbain. Enfin, six des dix médiateurs sont bénévoles pour un programme de médiation dite citoyenne et les quatre autres prennent part à programme de médiation sociale. Ce dernier critère de diversité n'est apparu qu'après la fin du recrutement, lorsque j'ai cru nécessaire d'établir la distinction pour la présentation des participants. Le tableau 1 à la page suivante peut être consulté pour plus de détails sur ces caractéristiques.

TABEAU 1 : Caractéristiques des participants

Code de participant	Type de médiation pratiquée; durée	Source principale de revenu	Catégorie d'âge	Genre	Milieu rural, semi-urbain ou urbain	Niveau d'éducation
MS01	Citoyenne; 4 ans	Journaliste	60 et plus	Homme	Urbain	Universitaire
MS02	Citoyenne; 8 ans	Retraité	60 et plus	Homme	Semi-urbain	Universitaire Maitrise
MS03	Citoyenne; 4 ans	Retraité	60 et plus	Homme	Urbain	Universitaire
MS04	Citoyenne; 14 mois	Étudiante	20 à 29	Femme	Urbain	Universitaire, Maitrise
MS05	Sociale; 4 ans	Adjointe administrative	50 à 59	Femme	Urbain	Collégial
MS06	Citoyenne; 4 ans	Médiatrice professionnelle	60 et plus	Femme	Semi-urbain	Universitaire
MS07	Citoyenne; 7 ans	Retraité	60 et plus	Homme	Urbain	Universitaire, Maitrise
MS08	Citoyenne; 5 ans	Intervenante communautaire	50 à 59	Femme	Urbain	Universitaire Certificat
MS09	Sociale; 2 ans	Analyste de données	40 à 49	Femme	Urbain	Collégial
MS10	Sociale; 11 mois	Agente de programme	30 à 39	Femme	Urbain	Universitaire

*Le milieu des médiateurs sociaux du Québec étant très restreint, un code a été attribué aux participants afin de favoriser leur confidentialité et leur anonymat.

Finalement, un des critères les plus importants dans le recrutement de mes participants est leur participation et leur reconnaissance formelle comme médiateur social ou médiateur citoyen par un des programmes de médiation de quartier administrés par

des organismes de justice alternative du ROJAQ ou de l'ASSOJAQ. Du total des personnes interviewées, sept sont bénévoles pour un organisme sous la tutelle du ROJAQ et pratiquent soit à Montréal, Kirkland, Québec, Lévis ou Victoriaville. Et trois sont bénévoles pour des organismes associés à l'ASSOJAQ et pratiquent à Gatineau. Ces deux associations promeuvent, à quelques limites près, le même type d'intervention et de pratique. En ce qui concerne le ROJAQ, en plus des conflits de voisinage, il semble accepter de réguler aussi les conflits qui éclatent au sein d'une même famille ou entre conjoints, alors que ce n'est pas le cas chez l'ASSOJAQ. Cette différence n'étant pas capitale, je continuerai d'employer l'expression « médiation sociale » pour référer à l'ensemble des services au Québec. Tous les participants recrutés dans le cadre de ma thèse sont bénévoles pour ces divers programmes et ont reçu une formation minimale à la médiation offerte par les coordonnateurs ou les intervenants de l'OJA.

Enfin, cet échantillon me permet de tenter de dresser un portrait spécifique de l'expérience-vécue des dix médiateurs sociaux ou citoyens bénévoles, pour ainsi mieux comprendre comment ils font sens de leur pratique au quotidien.

Aspects éthiques

Puisque mon enquête porte sur des sujets humains, une mise au point sur l'éthique de ma recherche est nécessaire. Après l'obtention de mon certificat d'approbation éthique², j'ai entrepris le recrutement des participants. Les médiateurs que j'ai contactés ont pris la décision de participer à ma recherche en toute connaissance de cause et en étant assurés de l'anonymat et de la confidentialité de leurs témoignages. Suite à la

² Voir annexe A, page 152

signature d'un formulaire de consentement éclairé³, les médiateurs ont été amenés à discuter d'expériences personnelles, de points de vue, de visions des choses ainsi que de valeurs qui leur sont propres, avec un étranger : le chercheur. Il m'est donc apparu essentiel que les participants ne se sentent ni bousculés ni jugés afin que leur expérience ne soit pas négative ou qu'elle n'engendre pas de souffrances possibles.

Afin de préserver ce climat de confiance, je me suis engagée à expliquer les buts et les procédés de la recherche aux participants et à m'assurer que ces derniers comprenaient bien la nature de leur engagement. Je me suis également engagée à garder un discours neutre tout au long de l'entretien et à m'abstenir d'émettre des jugements de valeur pouvant être offensants. Enfin, j'ai rassuré les participants quant à la confidentialité et l'anonymat des données récoltées, en leur mentionnant qu'elles n'allaient être utilisées que pour le projet recherche présent et qu'elles allaient être détruites dès la rédaction finale du rapport de recherche.

Les participants ont aussi été informés qu'ils pouvaient, en tout temps, demander une pause ou demander un retrait définitif de leur engagement dans le projet de recherche dès qu'ils ne se sentaient plus à l'aise dans la poursuite de l'entrevue, et ce, pour des raisons qui leur appartiennent (sujet trop personnel, évocation d'une mauvaise expérience qui le bouleverse, climat inconfortable lors de la rencontre avec le chercheur, etc.).

Méthode de collecte des données

J'ai privilégié la conduite d'entretiens semi-directifs pour composer mon corpus de données. Cette technique consiste en la récolte d'informations en lien avec un objectif de recherche précis par un procédé de communication verbale (Boutin, 1997 : 22). La

³ Voir annexe B, page 154

particularité des entretiens de recherche dits semi-directifs réside dans la capacité du chercheur à laisser le participant développer ses propres thèmes par rapport au phénomène à l'étude, tout en l'encadrant pour qu'il ne s'éloigne pas des objectifs de recherche. Le degré de liberté accordé au participant dans ce type d'entretien fournirait des réponses plus profondes (Michelat, 1975 : 231). En permettant au participant de développer son propre discours suite à une consigne de départ générale, le chercheur obtient certaines informations qui auraient été passées sous silence lors de la complétion d'un questionnaire par exemple.

L'objectif des entretiens de recherche semi-directifs est l'acquisition de connaissances sur une activité humaine en essayant d'accéder aux représentations internes de l'acteur vivant cette activité. Il s'agit de rendre explicite son univers interne (Boutin, 1997 : 22). Michelat (1975 : 232) explique que l'individu est « porteur de la culture et des sous-cultures auxquelles il appartient et [...] il en est représentatif ». Ces modèles étant intériorisés par les individus, ces derniers peuvent agir comme source explicative des comportements sociaux si le chercheur réussit, par l'entremise des techniques d'entretien, à engendrer les productions verbales de cette culture intériorisée. Dans ce sens, Boutin (1997 : 25) attribue quatre caractéristiques particulières à l'entretien de recherche semi-directif : il est centré sur le monde intérieur du participant, il tente de comprendre le sens des phénomènes reliés à ce monde, il est descriptif et il est centré sur certains thèmes.

L'individu qui choisit de partager ses représentations internes à l'intervieweur permet à ce dernier d'accéder à son expérience du phénomène étudié. En effet l'individu expérimente le phénomène dans un contexte particulier et en provenance d'une situation

particulière. À titre d'informateur, le participant fournit au chercheur les connaissances qu'il possède à travers un discours portant sur son expérience subjective du phénomène étudié (Pires, 1997b : 62).

Dans le cadre de mon projet de thèse, j'ai conduit dix entretiens avec des médiateurs sociaux bénévoles de la province du Québec. Ces entretiens, d'une durée moyenne de 65 minutes, visaient à explorer le quotidien des médiateurs sociaux qui pratiquent la régulation de conflits de voisinage au sein d'un programme communautaire. Pour amener les participants à discuter de leur quotidien, j'ai tenté premièrement de lancer l'entretien avec la consigne de départ suivante : « Parlez-moi de votre expérience de médiateur au programme pour lequel vous travaillez/êtes bénévoles ». Après deux entretiens débutés à l'aide de cette première consigne, il m'a semblé bon de la revoir puisque j'obtenais difficilement le discours voulu dès mes premières interactions avec le participant. Tel qu'elle est formulée et avec le vocabulaire utilisé, je me suis rendu compte que le terme « expérience » portait à confusion. En effet, les deux participants, plutôt que de le considérer au sens phénoménologique – « expérience » comme étant une situation vécue – ont interprété ce terme au sens professionnel. Ils faisaient référence non pas à comment ils vivaient une certaine situation, mais plutôt à leur expérience professionnelle en lien avec le phénomène étudié, la médiation. Conséquemment, le discours que les participants produisaient concernait leurs années d'expérience comme médiateur et le fonctionnement général de l'organisme plutôt que leur expérience subjective. L'enjeu étudié dans ma thèse n'étant pas l'expérience professionnelle liée au phénomène de la médiation, j'ai décidé de reformuler ma consigne de départ de cette manière : « Parlez-moi de ce que vous faites à l'organisme où vous travaillez/êtes

bénévole ». J'ai su obtenir avec cette consigne un discours beaucoup plus axé sur leur rôle, le déclenchement du processus, leur prise de décision, leurs attentes ainsi que leurs opinions quant à ce mode de régulation alternatif⁴.

Tous les entretiens se sont bien déroulés, les participants ont librement discuté de tous les thèmes dont je souhaitais traiter. L'atmosphère était accueillante et aucun accrochage n'est survenu. De plus, au meilleur de mes connaissances, les participants n'ont éprouvé aucune difficulté émotionnelle/psychologique pendant et à la suite de l'entretien.

À la toute fin des entretiens, j'ai demandé aux participants de compléter une fiche signalétique⁵. Ce petit questionnaire de quatorze questions m'a servie à amasser des informations socio-économiques ainsi que des informations sur leur cheminement au sein de l'organisme pour lequel ils sont bénévoles.

Enfin, les dix entretiens que j'ai conduits auprès de quelques médiateurs sociaux du Québec sont un matériel brut qui est constitué du discours de ces praticiens et qui a su se prêter à merveille à une analyse qualitative.

2.3.3. Analyse de l'assise empirique

Préparation à l'analyse

Pour rappel, l'objectif d'utilisation des entretiens semi-structurés pour la formation du corpus empirique était l'obtention de données qui me permettaient d'atteindre l'expérience subjective détaillée de mes participants en lien avec mon phénomène. Enregistrées à l'aide d'un appareil d'enregistrement audio, les paroles des

⁴ Pour le guide d'entretien, voir l'Annexe C, page 156

⁵ Voir Annexe D, page 157

médiateurs sociaux ainsi obtenues ne se prêtent pas facilement à une analyse. Les dix entretiens ont donc été retranscrits sous forme de verbatim. Il s'agit de mettre sous forme écrite les paroles récoltées par méthode d'entretien afin de les rendre lisibles et accessibles au chercheur (Miles et Huberman, 2003 : 103; Boutin, 1997 : 131). Dans le but de garder l'originalité des paroles récoltées, j'ai entrepris un processus de transcription minutieux des mots, de la syntaxe et des expressions des médiateurs participants. De plus, pour contextualiser mes entretiens de recherche, j'ai procédé à la rédaction de fiches de synthèse après chaque rencontre. Celles-ci m'ont laissé l'opportunité d'écrire mes premières réflexions théoriques et analytiques, mes questionnements et mes problèmes relatifs au déroulement de la rencontre, tout en me permettant de la résumer en ressortant les thèmes qui m'ont marquée ou qui ont été abordés en profondeur par le participant (Miles et Huberman, 2003 : 104). Ces deux étapes préliminaires m'ont préparée à l'examen des données brutes maintenant sous forme de verbatim : pour cela, j'ai choisi d'adopter une approche phénoménologique d'analyse des données par idéaux types.

Approche phénoménologique d'analyse des données par idéaux types

J'ai utilisé une approche phénoménologique d'analyse de données par idéaux types pour mettre en valeur l'expérience subjective du médiateur social. Alors que l'on associe souvent la phénoménologie à un cadre de pensée théorique, plusieurs auteurs (Creswell, 2013; Butler-Kisber, 2010; Starks et Trinidad, 2007; Paillé et Mucchielli, 2010) expliquent comment une méthode d'analyse de données peut être construite sur ces principes fondamentaux. Brièvement, cette méthode d'analyse prend ses origines, d'une

part, dans la phénoménologie transcendantale de Husserl, qui s'intéresse à la construction de la connaissance et de la structure fondamentale de chaque objet et phénomène. D'autre part, elle est originaire également de la philosophie existentialiste de Buber, qui amène le concept d'expérience-vécue et qui démontre comment un sujet humain doit être étudié différemment qu'un objet. Le chercheur doit faire preuve d'ouverture, d'empathie et de participation dans la relation qu'il tentera de tisser avec son sujet ou son participant (Butler-Kisber, 2010 : 50). Le projet phénoménologique de ces penseurs visait à réconcilier la philosophie et la science pour assurer un fondement plus fiable à la production des connaissances. La science moderne, à elle seule, ne peut réussir à répondre à certaines questions élémentaires qui sont essentielles à la compréhension du monde (Luckmann, 1978 : 218).

Dans le cadre de mon projet de thèse, cette méthode d'analyse a pour but de m'amener à donner du sens à l'expérience-vécue des participants (Starks et Trinidad, 2007 : 1373; Creswell, 2013 : 76). Principalement, l'approche phénoménologique d'analyse de données demande quel phénomène a été vécu ainsi que comment et par quoi l'expérience du phénomène a été influencée (Creswell, 2013 : 81).

L'adoption de cette méthode d'analyse m'a permis de respecter mes positionnements épistémologiques explicités ci-haut. En effet, j'ai eu accès à la vision de la réalité des participants vivant le phénomène de la régulation alternative des conflits du quotidien par la mobilisation de leur organisme de médiation social, je suis allée chercher le sens subjectif qu'ils leur accordent et j'ai pu agir comme « observatrice » du monde social et non pas comme « actrice ».

Cette approche d'analyse des données est à ne pas confondre avec l'analyse thématique qui, elle, est utilisée dans un nombre significatif de recherches de type qualitatif. J'ai choisi une approche phénoménologique d'analyse des données pour faciliter la conservation de l'authenticité de l'expérience-vécue des participants. Selon Boyatzis (1998), l'analyse thématique est l'action d'appliquer un code créé à partir de thèmes à un ensemble de données brutes. Ce code peut avoir été développé de façon déductive à la suite d'une lecture extensive de la littérature scientifique relative à l'objet d'étude ou de recherches précédentes, ou peut avoir été développé de manière inductive en codant un petit échantillon des données brutes pour ensuite être appliqué à son ensemble. Or il ne relève pas de mon intention d'appliquer mes thèmes significatifs ou ceux de quelques participants à l'intégralité des entretiens de recherches faits auprès des médiateurs participants. L'approche phénoménologique d'analyse des données me permet d'aller chercher des thèmes tout en respectant l'intégralité et l'authenticité de l'expérience subjective des participants.

Bien qu'il n'existe pas de méthode phénoménologique universelle, Butler-Kisber (2010) et Creswell (2013 : 193) présentent une série d'étapes qui me conviennent pour l'analyse des entretiens. D'abord, je me suis soumise à une lecture assidue du corpus. Cette lecture, en plus de la rédaction des verbatim, m'a permis de m'immerger complètement dans les paroles des participants. Paillé et Mucchielli (2010 : 89) indiquent deux à trois lectures de l'entretien comme premier pas à prendre et sont d'avis que cela permet une meilleure compréhension globale des paroles que le chercheur souhaite analyser.

En guise de deuxième étape, j'ai fait l'extraction des énoncés significatifs en lien avec ma question de recherche et mes objectifs. C'est un premier découpage des données qui permet d'aller à l'essentiel du discours et des idées du participant. Il s'agit de passer au peigne fin le verbatim et de ressortir les expressions et les phrases qui sont significatives au participant, en lien avec le phénomène étudié. En passant à travers le verbatim pour trouver les énoncés, j'ai trouvé utile de me poser certaines questions telles que « qu'est-ce qui est avancé? », « qu'est-ce qui est exprimé? ». Lors de ce premier découpage des données, j'ai conservé les paroles et expressions exactes du participant, puisque l'objectif est de rester relativement près du corpus original (Butler-Kisber, 2010 : 55-57).

Ensuite, je me suis prêtée à une deuxième réduction des données en procédant à la formulation de sens des énoncés significatifs. Lors de cette étape, le contexte et le sens que le participant donne à ses paroles doivent être respectés. Pour assurer cela, j'ai effectué à plusieurs reprises un aller-retour entre le corpus original et les formulations de sens. À ce point, j'ai essayé d'accéder au sens profond que le participant accorde à ses paroles en me posant des questions telles que « que veut-il réellement dire par là ? » (Butler-Kisber, 2010 : 53). À cette étape, le chercheur peut se permettre une interprétation étroite des paroles du participant tout en respectant le sens que ce dernier accorde à son discours.

À la quatrième étape, j'ai rassemblé les formulations de sens en groupes de thèmes qui sont significatifs pour le participant. Encore une fois, j'ai à maintes reprises consulté le corpus original pour m'assurer que le sens imposé à ces thèmes était celui des participants et non le mien. Les groupes de thèmes ainsi formés m'amènent à comprendre

ce qui est significatif pour le participant lorsqu'il parle du phénomène étudié et à saisir les thèmes et les caractéristiques essentielles qui sont à la base de son expérience-vécue (Butler-Kisber, 2010 : 57-58).

Cinquièmement, j'ai classé ces thèmes significatifs sous différentes étiquettes conceptuelles. Les multiples thèmes obtenus par une réduction de type phénoménologique des données peuvent détenir le même sens, tout en n'ayant pas le même nom. Leur classification à l'aide d'étiquettes conceptuelles facilite donc la comparaison des thèmes significatifs d'un participant à l'autre. Bien que ces étiquettes conceptuelles reflètent la façon dont je fais moi-même sens des thèmes obtenus chez les participants, j'ai veillé à ce qu'elles soient compatibles avec le discours qu'ils tiennent sur leur expérience-vécue.

Enfin, dans un grand tableau regroupant tous les médiateurs participants, j'ai réorganisé les étiquettes conceptuelles en ordre chronologique⁶ pour conserver le rythme de l'expérience-vécue et du processus de médiation. D'une part, j'ai étudié la continuité des thèmes pour chaque participant afin de déceler leur approche, leur philosophie et leur vision en lien avec leur pratique. Cette première comparaison m'a permis de faire ressortir des mots-clés associés à une logique ou attitude type de médiateur. Ces mots-clés m'ont donné une structure très flexible des idéaux types que j'allais développer. D'autre part, j'ai comparé les convergences et les divergences des thèmes entre les participants. Cette analyse comparative m'a permis de préciser les particularités de chaque idéaltype et de les nommer.

⁶ Exemple d'étiquettes conceptuelles organisées en ordre chronologique : Mobilisation du service, Adhésion au processus, Processus, Rôle du médiateur, Résolution du conflit, Conclusion du dossier, Impact du processus, etc.

Les idéaux types sont un concept méthodologique développé par Max Weber qu'il définit de la façon suivante :

Ils présentent une série d'événements construits par la pensée qu'on retrouve très rarement avec leur pureté idéale dans la réalité empirique et souvent pas du tout, mais qui d'un autre côté, parce que leurs éléments sont pris à l'expérience et seulement accentués par la pensée jusqu'au rationnel, servent aussi bien de moyens heuristiques à l'analyse que de moyens constructifs à l'exposé de la diversité empirique (Weber, 1904; 1965 : 95).

En d'autres mots, les idéaux types sont développés à titre heuristique : ils sont des outils qui permettent de donner du sens aux événements et aux situations observées dans le monde empirique. Ces constructions sont un idéal qu'on ne retrouve jamais en totalité dans la réalité. Plutôt, le chercheur peut rapprocher et comparer ses données avec les idéaux types pour mieux comprendre son objet d'étude.

Les idéaux types que j'ai construits dans le cadre de ma thèse sont donc des outils qui aident à comprendre comment les médiateurs participants se représentent leur rôle de tierce partie neutre dans la régulation alternative d'un conflit et la signification qu'ils y accordent. Ils traduisent par quelle logique les médiateurs mettent en place leur pratique.

Bref, c'est en analysant tous les verbatim d'entretiens de cette manière et en comparant les thèmes obtenus et leur dynamique dans l'expérience-vécue des participants que j'ai pu construire des idéaux types qui permettent de comprendre la perception qu'on les médiateurs sociaux de leur rôle au sein du phénomène de régulation alternative des conflits du quotidien par l'entremise des programmes de médiation sociale (Creswell, 2013 : 82).

2.3.4. Limites des choix méthodologiques

En opérant certains choix méthodologiques, j'ai consciemment fermé la porte à plusieurs autres voies de recherche qui auraient amené différentes réponses à mes questionnements. Je désire donc exposer les limites de ces choix : ce que je ne pourrai pas aller chercher ni trouver avec les portes que j'ai ouvertes.

D'abord, à propos de l'épistémologie de l'activité de recherche au cœur de ce projet de thèse, le choix du paradigme constructiviste peut me projeter dans le relativisme et le subjectivisme (Guba et Lincoln, 2004 : 25). Ainsi, je mets de côté toute recherche ayant comme visé l'explication, la prédiction et le contrôle des résultats, qui relève de paradigmes positivistes et postpositiviste. Je m'éloigne aussi de toute recherche ayant comme but la transformation, la critique, la restitution ou l'émancipation des structures sociales, appartenant au paradigme de la théorie critique. Plutôt, par mon adhésion au paradigme constructiviste, je vise la compréhension et la reconstruction d'un phénomène social (Ibid : 29). Les connaissances produites par mes recherches sur ce phénomène social sont sous forme de constructions qui visent un consensus et qui peuvent être raffinées et sophistiquées au gré des recherches sur le même phénomène. C'est également par le choix du paradigme que les critères de validité d'une recherche peuvent être déterminés. Dans mon cas, en effectuant une recherche de type qualitative dans un paradigme constructiviste, je me limite dans la validité externe de ma recherche. Ce critère de validité est défini comme la possibilité de généraliser ou de transférer les résultats d'une recherche à un contexte, une population, un lieu ou une période semblable (Laperrière, 1997 : 406). Le potentiel de généralisation des résultats de ma recherche est donc faible, puisque la construction que je fais du phénomène social que j'étudie ne

prend son sens que dans le contexte restreint dans lequel elle a été élaborée. Seuls les idéaux types construits dans le cadre de cette thèse ont, de façon nuancée, le potentiel d'être généralisé, puisqu'ils sont une typification de l'expérience des participants.

Néanmoins, le critère de validité interne semble alors mieux adapté aux recherches constructivistes qualitatives. La validité interne s'observe dans la capacité du chercheur à offrir une compréhension claire d'un phénomène social, à partir d'un angle précis, en respectant la subjectivité et le contexte naturel du phénomène et en conservant le sens des données empiriques lors des interprétations théoriques (Ibid : 411).

Par la suite, la construction du corpus empirique par l'entretien de recherche amène un type bien spécifique de données. L'entretien de recherche permet au chercheur de tenter une insertion dans le monde interne de son participant et donc d'obtenir un discours subjectif sur un phénomène social quelconque (Boutin, 1997 : 140). Suite à une même consigne de départ, il est possible d'obtenir un discours abordant des thèmes complètement différents. Ainsi, contrairement à une méthode de collecte de données telle que le sondage ou l'expérimentation, les données obtenues sont difficilement chiffrables et ne peuvent être interprétées comme des faits objectifs, elles sont plutôt la verbalisation de ce que vit le participant (Poupart, 1993 : 99).

Enfin, le petit nombre d'entretiens (dix en totalité) et la faible diversification des participants sont également des limites puisqu'ils peuvent donner une vision biaisée de l'expérience des médiateurs sociaux. La formation d'un corpus empirique par entretiens de recherche oblige souvent le chercheur à faire un travail énorme d'analyse. Ainsi, le nombre d'entretiens est souvent gardé à un minimum pour économiser temps et énergie. Pour ma part, le milieu des médiateurs sociaux du Québec est très restreint et cette

pratique tend à attirer des citoyens qui ont des caractéristiques semblables. J'ai donc dû me limiter dans le nombre d'entretiens de recherche, mais aussi dans la diversification de mon échantillon, en raison du petit bassin de médiateurs sociaux auquel j'avais accès. Ces aspects ont également comme conséquence de limiter les possibilités de généralisation des résultats de la recherche.

Ainsi j'ai fait des choix méthodologiques qui ouvrent et ferment certaines portes. Ils ont été faits puisque, à mon avis, ils m'ont permis d'atteindre de façon cohérente et efficace les buts que je me suis fixés pour cette recherche.

Conclusion

Pour conclure, j'étudie un phénomène social bien particulier, soit celui de la régulation alternative des conflits du quotidien par le recours aux programmes de médiation sociale et citoyenne du Québec. Plus précisément, je me laisse guider par la question de recherche suivante : comment le médiateur se représente-t-il son rôle comme tiers externe lorsqu'on lui fait appel lors de la régulation alternative de conflits? En observant cette catégorie d'acteurs, je crois pouvoir atteindre mon principal objectif de recherche; celui de rendre compte de la perception qu'a le médiateur social de son rôle lorsqu'il prend part au processus de régulation sociale par un tiers externe.

J'ai encadré cet objet de recherche de deux concepts théoriques. D'une part, l'approche postpénologique me pousse à m'éloigner des champs traditionnels de la criminologie. Plutôt que d'étudier les situations étroites qui sont qualifiées de crimes par l'État, je me concentre sur les conflits du quotidien qui causent du tort social et affectent l'harmonie sociale des personnes qui y sont impliquées de façon directe ou indirecte. De

plus, alors que la criminologie traditionnelle étudie le maintien de la cohésion sociale avec comme point central le système de justice pénale, l'approche postpénologique me donne une nouvelle perspective sur la pluralité des modes de régulation sociale. D'autre part, le concept d'expérience-vécue qui découle de la phénoménologie sociale me semble approprié pour étudier la réalité des médiateurs sociaux et citoyens. Schütz (2007; 2010) explique qu'en raison de nos expériences de vie ultérieures, de notre culture/tradition, de notre situation sociale, de nos motivations, de nos intérêts et de nos objectifs de vie, nous faisons tous sens de notre monde social différemment. L'appréhension du monde pour lui est intersubjective et, par ce fait même, unique à chaque individu. Je considère qu'aborder les médiateurs sociaux comme faisant chacun sens à leur manière de leur pratique me permet d'atteindre une compréhension riche de sens du phénomène que j'observe.

Pour pouvoir extraire la réalité subjective des médiateurs sociaux et citoyens, j'ai décidé d'effectuer des entretiens de recherche semi-structurés. En contactant les deux principales Associations regroupant des services de médiation sociale et citoyenne, le ROJAQ et l'ASSOJAQ, j'ai réussi à construire un échantillon de dix médiateurs, diversifié par les critères d'âge, de lieux de pratiques et de nombre d'années de pratique. Grâce à l'entretien de recherche semi-structuré, les médiateurs participants aux programmes de médiation ont eu l'opportunité de verbaliser leur vécu quotidien du processus de médiation me donnant ainsi accès à leur univers interne.

Enfin, après avoir retranscrit chaque entretien et rédigé des mémos préanalytiques pour m'immerger dans le discours de mes participants, j'ai utilisé une approche phénoménologique d'analyse des données qui m'a permis de construire des idéaux types.

Cette première approche m'a permis de faire ressortir les thèmes significatifs de l'expérience des médiateurs comme tiers externe à la régulation alternative de conflit du quotidien. J'ai privilégié cette méthode pour préserver le sens que les médiateurs sociaux donnent à leur rôle et pour limiter l'interférence de mes propres expériences significatives dans l'analyse de mes données. Obtenir la structure de l'expérience des médiateurs sociaux et voir comment ils font sens de leur pratique m'a aidé enfin à former des idéaux types qui me permettent de mieux comprendre quel rôle ils se donnent dans le phénomène social de la régulation alternative des conflits quotidiens.

CHAPITRE III

Présentation de l'analyse

Par l'intermédiaire d'entretiens de recherche menés auprès de dix médiateurs, je tente de comprendre la régulation alternative des conflits du quotidien par la mobilisation des médiateurs sociaux du Québec. Plus exactement, il s'agit de comprendre comment les médiateurs sociaux apportent du sens à leur rôle lorsqu'ils sont mobilisés par un citoyen pour agir comme tierce partie neutre dans la résolution du conflit. Pour ce faire, j'ai utilisé une approche phénoménologique d'analyse de données qui m'a permis d'extraire des thèmes qui reflètent le sens que les médiateurs participants donnent à l'expérience-vécue⁷ de leur pratique. C'est par l'étude en profondeur des convergences et des divergences de ces thèmes entre les participants que j'ai pu construire des idéaux types qui illustrent les différentes représentations que peuvent se faire les médiateurs sociaux de leur rôle.

Au total, dix-huit thèmes reflétant l'expérience-vécue des médiateurs participants ont émergé de l'analyse de mes données : le conflit, la mobilisation du processus, l'adhésion au processus, le processus, le rôle et les responsabilités du médiateur, le rôle et les responsabilités des usagers, la résolution du conflit, la conclusion du dossier, l'objectif du processus, l'impact du processus, l'expérience de bénévolat, la relation entre les médiateurs, la formation, les principes du médiateur, la vision de la justice, les difficultés liées à la médiation, la promotion des modes alternatifs de régulation et la promotion de la médiation sociale.

Grâce à ces thèmes, cinq idéaux types représentant la perception qu'ont les médiateurs sociaux de leur rôle ont été construits : le médiateur missionnaire, le

⁷ Pour rappel, l'expérience-vécue est un concept issu de la phénoménologie qui réfère à la manière dont un individu vit une situation sociale particulière; ce qu'il expérimente, comment il l'expérimente, les représentations qu'il se fait de cette situation, le sens qu'il lui apporte, etc. Ce concept se base sur le postulat que chaque individu appréhende le monde social à sa manière, avec ses connaissances, ses expériences passées, ses intérêts et ses objectifs futurs (Schütz, 2007; 2010).

médiateur pragmatique, le médiateur professionnel ou expert, le médiateur altruiste et le médiateur pédagogue.

Ceci étant dit, je souhaite avant tout discuter brièvement de la manière dont les médiateurs sociaux perçoivent la mobilisation de leur pratique de médiation sociale. Comprendre comment les médiateurs perçoivent le recours à la médiation et ses enjeux mettra en perspective la façon dont leur rôle est enclenché. Suite à cela, les représentations du rôle des médiateurs sociaux ainsi que l'expérience qu'ils ont de leur pratique seront présentées sous la forme d'idéaux types.

3.1. La mobilisation de la médiation sociale au Québec

Dans l'objectif de mieux comprendre le rôle du médiateur social tel qu'il en fait l'expérience dans sa pratique, j'aimerais d'abord faire part de la perception qu'ont les médiateurs participants de la mobilisation de leur pratique et de l'adhésion au processus de médiation.

Le thème de mobilisation de la médiation sociale qui a été employé dans l'analyse des entretiens de recherche est défini comme suit : tout propos du médiateur participant qui relate les raisons, les moyens et/ou les fréquences de demande d'aide de la part des citoyens, ainsi que les types de personnes qui font cette demande d'aide et les moyens pris par les services pour augmenter ce taux de mobilisation. Lors de l'analyse des entretiens de recherche, j'ai remarqué que plusieurs médiateurs percevaient une disparité entre le taux de mobilisation des services et le taux d'ouverture de dossiers. J'ai donc décidé d'explorer les motifs d'un tel contraste entre la demande d'aide et l'utilisation concrète des services de médiation. Pour m'aider, j'ai classifié certains aspects des

entretiens sous le thème d'adhésion au processus, qui est défini comme ceci : tout propos du médiateur participant qui décrit ou explique les raisons, suite à l'appel au service, d'acceptation ou de refus d'ouverture de dossier, d'hésitation ou de refus de participation de la part des parties, ainsi que les réactions et responsabilités du médiateur face à cette adhésion difficile au processus.

3.1.1. Caractéristiques de la mobilisation des services de médiation sociale

En discourant sur l'intégralité de leur pratique, les médiateurs participants ont abordé ce que signifie pour eux le recours à la médiation sociale. Il a été possible de tirer quelques conclusions à partir de leurs propos : les médiateurs sont pour la plupart d'avis que le taux de mobilisation de leurs services est faible, qu'ils ne sont appelés généralement qu'à un moment tardif du conflit et que le recours à la médiation se fait après avoir fait appel à d'autres ressources.

Presque la totalité des médiateurs participants sont d'avis que leur programme de médiation n'est mobilisé que par une partie minime de citoyens qui sont impliqués dans un conflit ayant le potentiel d'être réglé par la médiation sociale. Il est intéressant de constater que cette faible mobilisation est, pour les médiateurs participants MS03, MS06 et MS08, due à une nette préférence des citoyens pour les processus étatiques, tels que les tribunaux ou La Régie du logement du Québec. Les processus étatiques apporteraient un sentiment de sécurité chez le citoyen qui se sent victime et rendraient la gestion du conflit plus facile en raison du transfert total de la responsabilité de résolution du conflit à un tiers. Le recours aux instances formelles et étatiques est également perçu comme une attitude réflexe et spontanée qu'ont les citoyens lorsqu'ils sont confrontés à un conflit. De

plus, la médiatrice participante MS04 est d'avis que cette mentalité ancrée profondément chez les citoyens devrait être changée et modifiée par la sensibilisation aux modes alternatifs de régulation sociale. Pour elle, il est primordial que l'on fasse comprendre aux gens qu'il y a d'autres moyens de régler les conflits que par le juridique qui enlève le pouvoir que les gens ont : « avant d'appeler la police parce que ton voisin a posé sa clôture six pouces à côté-là, il y a trois... au moins trente autres étapes à faire avant d'appeler la police. [...] Fait que, je pense que c'est changer la mentalité des gens » (Verbatim; 283-285). Ce discours ne va pas sans rappeler le concept de structure mentale pénaliste développé par Dos Santos (2011) qui caractérise les attentes idéalistes que l'on a envers le système de justice pénale. En opposition, les médiateurs participants MS04, MS05, MS09 et MS10 remettent la faible mobilisation de la médiation sociale sur le compte du peu de connaissances que les usagers ont de cette ressource en justice. La médiation sociale ne serait pas une ressource connue des citoyens, elle ne pourrait donc pas être mobilisée. Les médiatrices participantes MS05 et MS09 avancent l'hypothèse que certains citoyens tentent de s'éloigner de l'emprise du pénal pour se tourner vers les ressources alternatives qui sont gratuites, généralement plus rapides, plus humaines et qui leur permettent de régler leur conflit comme ils l'entendent. Ainsi certains citoyens auraient déjà tenté de sortir de l'emprise de la structure mentale pénaliste, mais ne sauraient pas vers qui ou quoi se tourner alors. Malgré cette différence d'opinions, les deux groupes de médiateurs prônent un recours plus fréquent à la médiation sociale. Ils sont tous d'avis que la promotion active des programmes est essentielle à l'augmentation du taux de mobilisation des services : « Faire la promotion de notre service. C'est toujours à recommencer. Donc on est toujours en démarche de se faire connaître, tu sais.

Et on est toujours en démarche d'établir de nouveaux liens, des nouveaux collaborateurs » (Verbatim MS03; 877-884).

Lorsque les citoyens décident de faire appel aux programmes de médiation sociale pour aider à réguler un conflit, cinq des médiateurs participants ont observé que généralement cette mobilisation avait lieu lorsque les conflits avaient atteint de grands niveaux de gravité pour les personnes impliquées. Le médiateur MS01 explique : « C'est généralement des conflits qui remontent assez loin. Ce ne sont pas des conflits récents, c'est des choses qui remontent à plusieurs mois, même quelques années. Ça devient insupportable pour eux, ils veulent régler ça » (Verbatim; 177-180). Puisque les conflits sont en général de petites situations de la vie quotidienne qui, prises séparément, peuvent sembler banales, les implications négatives et les souffrances ne se font souvent ressentir qu'après leur répétition incessante pendant plusieurs mois, même plusieurs années. De plus, les médiateurs MS01, MS02 et MS06 expliquent que la médiation est généralement mobilisée comme dernière ressource. Ce n'est souvent, selon leur expérience, qu'après avoir tenté de régler le conflit par tous les autres moyens que les citoyens se tournent vers la médiation sociale. Ainsi peut-on se demander si les gens contactent la médiation en dernière ressource parce qu'ils la considèrent d'une légitimité moindre ou parce qu'ils ne la connaissent tout simplement pas. En étudiant les propos des médiateurs participants, je pourrais opter pour la seconde option. En effet, la totalité des médiateurs participants expliquent que dans la majorité des dossiers qu'ils ont eus jusqu'au moment de l'entretien, les parties avaient connu la médiation sociale à travers une autre ressource qu'elles avaient mobilisée en premier lieu. Ces autres ressources sont, entre autres, les services policiers, les agents municipaux, les intervenants des Centres locaux de Services

communautaires (CLSC)⁸ et les propriétaires de coopératives d'habitations⁹. Ce sont les agents de ses ressources qui font connaître le service de médiation et redirigent les parties vers celui-ci lorsqu'ils ne sont pas en mesure de prendre en charge le conflit vécu par les citoyens. Cet aspect a d'ailleurs un impact sur la promotion des services de médiation faite par les organismes qui décident de faire connaître le programme surtout auprès des ressources qui redirigent les citoyens plutôt qu'auprès de la population générale. Lors d'une autre recherche exploratoire, il serait intéressant de voir comment ces tierces ressources, si importantes dans le processus de mobilisation de la médiation sociale, perçoivent et utilisent ce service, puisque cet aspect n'a pas été abordé par les médiateurs participants lors des entrevues que j'ai menées.

3.1.2. De la mobilisation des services à l'adhésion au processus

Alors qu'il y a déjà un nombre minime de citoyens qui mobilisent les services de médiation sociale dans leur quête d'aide pour la résolution de leur conflit, il est surprenant de voir à quel point peu d'entre eux adhèrent concrètement au processus. Ce faible taux d'ouverture de dossiers suite à la mobilisation du service est constaté par au moins la moitié des médiateurs interrogés. Alors que le médiateur social a le pouvoir de refuser certains dossiers, il semble que ce soit souvent les parties qui mettent un frein à leur adhésion au processus.

⁸ Les CLSC sont des centres de services communautaires qui ont comme mandat de « Contribuer activement au bien-être de la population en offrant un ensemble de services sociaux et de santé accessibles, sécuritaires et de qualité » (CSSS Gatineau : sans date).

⁹ Les Coopératives d'habitation offrent des logements à prix abordables basé sur un modèle non lucratif. Les locataires doivent être membres de la coopérative et ils ne possèdent pas une part de la valeur du logement. Les coûts mensuels du loyer sont réduits et les membres se partagent les tâches et les coûts d'entretien du logement (La Fédération de l'habitation coopérative du Canada : 2000-2015).

Refus d'ouverture des dossiers

L'acceptation d'ouvrir un dossier pour une nouvelle demande d'aide d'un citoyen dépend entre autres du mandat de l'organisme et de l'image qu'a le médiateur de son rôle. D'abord, c'est de façon unanime que les médiateurs participants mentionnent que toutes les situations pour lesquelles l'intervention d'un autre agent social, étatique ou non, pourrait être indiquée doivent être refusées. Ce qui signifierait que les médiateurs participants veillent à ce que leur pratique n'empiète pas sur celle d'intervenants sociaux issus de champs plus traditionnels. Ces champs « plus traditionnels » réfèrent notamment aux agents qui interviennent dans les situations où la santé mentale, la violence physique ou verbale/psychologique, la transgression d'une loi, la nature conjugale et la protection de la jeunesse sont au cœur de la situation conflictuelle. Comme explication à cette norme de non-empiètement qui règne chez les médiateurs sociaux québécois, les médiatrices participantes MS04 et MS06 expliquent précisément que ces sphères d'intervention nécessitent une accréditation particulière et une reconnaissance formelle de l'État pour se doter d'un pouvoir d'action. Certains autres participants, les médiatrices MS09 et MS10, se replient sur les limites du rôle et des aptitudes du bénévole à prendre en charge ces situations qui ont un niveau de complexité plus élevé que les situations n'ayant pas une des composantes décrites plus haut.

Ce souci de ne pas empiéter présent chez les médiateurs participants s'oppose à la vision de la médiation sociale présentée par Ben Mrad (2002), Tricoire (2002) et Barthélémy (2004) dans la revue de littérature. Ces derniers sont d'avis qu'en France la médiation sociale se développe en remplacement des interventions sociales classiques qui sont déchirées entre l'État et les citoyens. Si tel est le cas en Europe, la réalité québécoise

semble tout autre. Plutôt que de réguler d'une nouvelle façon les situations sociales difficiles et d'empiéter sur le terrain des intervenants déjà bien établis, la médiation sociale québécoise se concentre sur les conflits du quotidien qui n'entrent dans aucun mandat. Bref, il est donc intéressant de constater que les médiateurs refusent bien souvent d'entamer un processus lors d'une nouvelle demande puisque les situations qui tombent sous leur mandat sont bien restreintes par celui de tous les autres organismes.

Refus d'adhérer au processus

Alors que les médiateurs sociaux peuvent être à l'origine du faible taux d'ouverture de dossiers suite à la mobilisation de la pratique, les parties ont, elles aussi, un rôle à jouer. Selon la majorité des médiateurs participants, le nombre de dossiers ouverts suite à la mobilisation est minime en raison de l'hésitation ou du refus des citoyens de prendre part au processus de médiation. Et pourtant, s'ils ont eux-mêmes fait appel à la ressource, pourquoi hésitent-ils ou refusent-ils de l'utiliser?

Premièrement, les citoyens font souvent une demande d'aide aux services de médiation en ne connaissant pas réellement les principes et le fonctionnement de ce type de processus. Généralement, le tiers par lequel ils ont pris connaissance du service ne connaît pas nécessairement tous les détails relatifs à ce service. Selon l'expérience des médiateurs participants MS04, MS06, MS07, MS08 et MS09, les citoyens qui ont recours aux organismes de médiation sociale auraient des attentes qui n'ont pas le potentiel d'être comblées par le processus :

Ils s'attendent à plus que ça. La plupart s'attendent à des conseils juridiques, ce qu'on ne fait vraiment pas. [...] ou ils s'attendent à ce qu'on va arbitrer. Qu'on va aller sur place, on va observer et on va décider qui a raison et qui n'a pas raison. Ça, on ne fait pas ça du tout (Verbatim MS08; 53 à 57).

Ainsi, en apprenant de la bouche du médiateur ce que sont réellement les principes et le fonctionnement du processus, certains citoyens peuvent se sentir déstabilisés par le contraste entre l'image qu'ils se sont faite et ce que peut offrir concrètement le service. Entre autres, les médiateurs participants ont relevé l'attente d'une intervention directive (donner une solution, trancher entre les parties selon qui a raison et qui a tort) ou encore d'une intervention où le médiateur joue le rôle de messenger entre les parties, donne des conseils juridiques, offre une protection légale en cas d'aggravation du conflit, s'engage en relation d'aide etc. Pour certains médiateurs participants, ce contraste et ces fausses attentes sont une des raisons conduisant à l'hésitation et/ou au refus de participation. Ces attentes peuvent être créées par l'organisme ou la ressource qui recommande le citoyen à la médiation sociale ou par le proche qui discute et évalue les apports potentiels du service à partir de sa propre expérience et de sa propre interprétation.

Une autre raison du refus de participation, selon la moitié des médiateurs participants, est la peur d'affronter l'autre ou le conflit. Ces derniers ont relevé à quelques reprises une crainte de la part des parties de se retrouver en face-à-face avec leur voisin qu'elles perçoivent comme un « adversaire » et de devoir gérer de façon autonome leur conflit. Les médiateurs participants indiquent qu'en expliquant le fonctionnement du processus, plusieurs citoyens réagissent spontanément en exprimant un refus catégorique de ne pas parler à leur voisin, quitte à ne pas régler le conflit. Les médiatrices MS05 et MS09 avancent que les citoyens ont de telles craintes parce que le conflit est quelque chose que l'on fuit naturellement parce qu'on ne veut pas en parler ou qu'on ne sait pas comment en parler. Selon la médiatrice MS05, « on ne sait pas comment prendre notre

émotion et puis la mettre sur la table en dignité. Par le temps qu'on la met sur la table, on s'accuse soit même ou on accuse l'autre » (Verbatim; 509-511). Le médiateur MS07 est d'avis plutôt que les citoyens refusent de dialoguer avec leur voisin en raison de l'image négative qu'ils ont construite au sujet de « l'autre ». Cette image négative peut créer chez l'individu de l'animosité envers l'autre, mais aussi de la peur. Dans les deux explications, il s'agit d'une fermeture à autrui, soit dans le refus d'exprimer son propre point de vue ou dans le refus d'entendre le point de vue de l'autre, par manque de connaissances pour le faire, par peur ou encore par colère. Cette attitude peut bloquer le processus de médiation puisque certains médiateurs participants perçoivent la proactivité des parties comme une composante essentielle de la réussite de la démarche. En expliquant le service aux citoyens, les médiateurs MS03, MS05, MS06, MS09 et MS10 mettent l'accent sur le fait que ces premiers doivent maîtriser suffisamment leurs émotions et leurs conflits pour pouvoir faire face à leur voisin et en discuter. Un service présenté de cette manière pourrait faire hésiter les parties qui craignent la confrontation à adhérer au processus.

Enfin, le taux minime d'ouverture de dossiers suite à la mobilisation du service peut également être en raison de la poursuite totalement autonome de la résolution du conflit par les parties. Pour certains dossiers, presque la moitié des médiateurs participants ont dû laisser tomber l'idée d'aller en médiation puisque le citoyen cherchait plutôt des conseils et des techniques pour régler lui-même son conflit. Parfois, c'est en apprenant la nature du processus de médiation que les parties manifestent le besoin d'outils, de conseils et de stratégies de discussion et de résolution de conflit. Aussi, la médiatrice participante MS10 a indiqué que lors d'un refus catégorique, il est de sa responsabilité d'outiller un peu le citoyen afin qu'il ne reste pas sans ressources. Les

outils, dans les deux situations, relèvent généralement de techniques de communication qui feront en sorte que, d'une part, le premier citoyen puisse exprimer correctement le message qu'il souhaite transmettre et que, d'autre part, le deuxième citoyen puisse le recevoir sans se sentir attaqué et l'interpréter de façon positive. Ainsi, le rôle du médiateur ne reste pas confiné au processus de médiation. Le médiateur peut être actif même lorsque la rencontre de médiation n'aura pas lieu. La mobilisation des services de médiation qui ne mène pas à l'ouverture d'un dossier ne signifie donc pas nécessairement la non-résolution du conflit et l'inutilité du service.

3.2. Présentation des idéaux types

Pour rappel, l'idéaltype est un concept méthodologique développé par Weber (1904; 1965) qui permet de mieux comprendre la réalité empirique. Comme l'explique Rostaing (1996 : 114), c'est un outil qui permet au chercheur d'organiser rationnellement sa logique de pensée lors de l'analyse des données. Une telle organisation des données permet au chercheur qualitatif de trouver des modèles et des schémas pour mieux comprendre son objet d'étude. L'idéaltype est une construction méthodologique; il n'est jamais représenté purement dans l'empirie. Or le chercheur peut appréhender ses données et leur apporter du sens par le rapprochement de la réalité du monde observable et les idéaux types construits.

Les idéaux types qui seront présentés ici servent à comprendre la perception que les médiateurs sociaux ont de leur rôle comme partie externe dans la régulation sociale alternative par la médiation. Ils reflètent le sens que les médiateurs sociaux donnent à leur pratique et la logique qui sous-tend leurs actions. L'analyse des données a démontré que

la démarche de médiation sociale et les principes qui régissent cette pratique sont très similaires d'un médiateur à l'autre. En effet, les médiateurs participants décrivent tous le processus de médiation avec les mêmes étapes : la mobilisation du service, la distribution des dossiers par un coordonnateur, le premier appel à la partie A (la partie qui a mobilisé le service), le contact de la partie B (l'individu avec qui la partie A vit un conflit), les rencontres individuelles avec chacune des parties, la rencontre de médiation, l'établissement d'une entente et finalement, le suivi auprès des parties. De plus, chaque médiateur, sans exception, a mentionné que trois principes régissaient leur pratique : la neutralité, l'impartialité et la confidentialité. Ceci signifie qu'en principe, le médiateur ne devrait pas s'investir dans le conflit des parties (il reste neutre), qu'à aucun moment il ne devrait prendre parti pour un des deux individus en conflit (il est impartial) et que sous aucun prétexte il ne devrait divulguer les informations discutées lors du processus (il respecte la confidentialité et l'anonymat des parties). Cette uniformité est peut être liée au fait que tous ces interviewés appartiennent à la même association et ont donc reçu une formation et assimilé un discours assez semblable.

Ce qui est particulier et qui diverge chez les médiateurs participants réside plutôt dans les intentions et les motivations de chacun ainsi que dans la définition de leur acte projeté¹⁰ (l'objectif qui apporte du sens aux actions qu'ils posent lors de la démarche de médiation). En décortiquant l'expérience-vécue des participants, j'ai comparé leurs actes projetés, leurs actions et leurs motivations pour établir cinq idéaux types. Les participants

¹⁰ « L'acte projeté » est un terme que Schütz (2007; 2010) emploie dans l'explication de son concept d'action rationnelle. Il postule que lorsqu'une action est rationnelle, elle est précédée par des motifs et elle est posée dans le but d'atteindre un objectif plus grand, l'acte projeté. L'agir des individus dans certaines situations sociales peut donc prendre sens en observant ce qui les motive à agir et vers quel objectif ils cheminent.

se représentent leur rôle de médiateur social comme étant soit celui d'un médiateur missionnaire, pragmatique, professionnel, altruiste ou pédagogue¹¹.

Comme l'idéaltype est un outil méthodologique qui facilite l'étude du monde empirique, les participants ne sont pas totalement missionnaires, pragmatiques, professionnels, altruistes ou pédagogues. Plutôt, le discours sur leur rôle et les représentations qu'ils s'en font me permet de les associer à des idéaux types primaires et secondaires. L'identification des idéaux types primaires est basée sur l'acte projeté des médiateurs participants, alors que les idéaux types secondaires sont identifiés à l'aide des différentes formes d'actions des participants. Dans le but de simplifier l'analyse des participants par idéaux type, je n'en emploierai que deux (primaire et secondaire). Il est cependant important de garder en tête que l'humain est un être complexe dans toutes les situations de sa vie. La représentation par deux idéaux types est une simplification de leur expérience. Les participants, dans leur pratique quotidienne concrète, peuvent s'associer à plus que deux types. Veuillez consulter le tableau ci-dessous pour la classification des participants selon leurs idéaux types.

TABLEAU 2 : Classification des médiateurs participants selon les idéaux types

Code de participant	Idéaltype primaire	Idéaltype secondaire
MS01	Pragmatique	Altruiste
MS02	Professionnel	Pédagogue
MS03	Missionnaire	Altruiste et professionnel
MS04	Missionnaire	Pragmatique et pédagogue
MS05	Altruiste	Pédagogue
MS06	Professionnelle	Pédagogue
MS07	Altruiste	Pragmatique
MS08	Pragmatique	Pédagogue
MS09	Altruiste	Pragmatique et pédagogue
MS10	Pédagogue	Altruiste

¹¹ L'utilisation des expressions masculines « le médiateur » ou « un médiateur » lors de la présentation des idéaux types est purement pratique. Les idéaux types reflètent autant les participants masculins que féminins.

En résumé, deux participants sont principalement missionnaires. De façon secondaire, ils sont, pour l'un d'entre eux, altruiste et professionnel, et pour l'autre, pragmatique et pédagogue. Deux médiateurs se rapprochent des idéaux types professionnels et pédagogues. Deux autres participants sont associés à l'idéaltype pragmatique. Ce premier est, de façon secondaire, altruiste et l'autre est pédagogue. Ensuite, trois médiateurs sont principalement altruistes et ils sont un peu comme pragmatiques et pédagogues. Finalement, une médiatrice est principalement pédagogue et de façon secondaire, altruiste.

3.2.1. Le médiateur missionnaire/propagateur

Cette représentation du rôle du médiateur social est l'une des moins fréquentes au sein du corpus empirique, mais elle est loin d'être banale. Le Centre national de Ressources textuelles et lexicales (CNRTL, 2012) définit le missionnaire comme un individu qui cherche à propager une doctrine, qui est chargé de prêcher une mission. Il est un agent, propagateur (d'un mouvement, d'une doctrine). Dans une recherche sur le type de rapport à leur métier qu'ont les surveillantes en milieu carcéral en France, Rostaing (1997 : 172) a développé l'idéaltype de la surveillante qui opère avec une logique missionnaire. Je reprends chez Rostaing (ibid : 174) l'idée que l'individu ayant une logique missionnaire dépasse la simple exécution des tâches : il se sent investi d'une mission beaucoup plus grande que la garde des détenus ou la recherche de solutions à un conflit. Les médiateurs participants MS03 et MS04 attribuent un sens missionnaire à leur rôle de tiers neutre dans la régulation sociale alternative.

Pour employer les termes de Schütz, tous les types de médiateurs poursuivent l'atteinte d'un acte projeté lorsqu'ils prennent part au processus de médiation sociale comme tiers externe (Schütz, 2007; 2010 : 69). L'acte projeté du médiateur missionnaire est d'amener les citoyens qui mobilisent le service médiation à adhérer aux valeurs associées au modèle de justice alternative. Il utilise son rôle pour propager l'idée et la philosophie de la médiation sociale dans laquelle il croit plus que tout. Selon lui, le processus de médiation au cours duquel la communication permet la collaboration entre les citoyens pour résoudre les conflits est plus efficace que les moyens plus conventionnels utilisés surtout par l'État (recours civils, plaintes à la Régie du logement, plaintes officielles aux services policiers, etc.). Le médiateur MS03 attribue entre autre comme avantage à un processus de médiation la possibilité qu'ont les parties de développer un certain sens d'autonomie : « Je me disais, il y a peut-être un tas de chose qui se présente au palais de justice, qui aurait tout avantage de se régler par une demande de médiation, sans que ça soit vraiment les autres qui décides à leur place ». Il perçoit les parties comme étant prêtes à découvrir de nouvelles façons de faire. Lorsque le processus est enclenché, le but du médiateur n'est pas de le terminer (par la médiation et la résolution du conflit), mais de l'utiliser pour changer la mentalité et l'attitude des citoyens.

Ses actions

Lors des différentes étapes du processus, le médiateur missionnaire met l'accent sur l'ouverture à une nouvelle façon de faire; une nouvelle façon de voir le conflit et sa régulation. Dans les faits, il semble que la mise en place complète du processus soit

moins importante que la sensibilisation et le changement de mentalité des citoyens ayant mobilisé le programme. La médiatrice MS04 soulève d'ailleurs les difficultés de promotion des alternatives aux citoyens ainsi que l'accessibilité limitée de ces modes plus informels :

Il y a aucune [...] connaissance à moins d'être dans le milieu de ces choses-là, de ces services-là. Je pense qu'avant de crier que c'est gratuit, faut changer la mentalité des gens. Je crois que c'est par la documentation, par des conférences euh de la part des intervenants, de la part du ROJAQ. Plus d'aller, de pouvoir aller changer cette mentalité, tant que ça ne sera pas connu, tout ce qui est alternatif finalement (Verbatim; 223 à 227).

Le médiateur missionnaire perçoit les parties qui ont recours au programme comme des personnes étant potentiellement ouvertes à adhérer à une nouvelle mentalité sur la régulation sociale. Son rôle est alors de sensibiliser les parties et de promouvoir l'alternative à chaque étape du processus; surtout lors des premiers contacts téléphoniques et des rencontres individuelles. Les actions qu'il entreprend sont l'explication non seulement du processus, mais également des principes du paradigme alternatif. De plus, il invite les citoyens qui mobilisent le service à se questionner sur le sens qu'eux-mêmes donnent à la résolution de conflit. Lors de ces contacts, le médiateur missionnaire a comme objectif d'expliquer en profondeur le processus et de démystifier la régulation sociale alternative qui est souvent méconnue des citoyens selon lui.

Pour le médiateur missionnaire, la résolution du conflit par la médiation sociale diffère fondamentalement des autres approches plus conventionnelles. Selon lui, la négociation et la collaboration des parties à la résolution du conflit assurent la qualité et la durée de l'entente. D'ailleurs, pour le participant MS03, principalement missionnaire, ce type d'entente fait toute la différence : « il y a beaucoup plus de chance que cette [...] entente-là porte des fruits, soit durable [...] qu'il y aille des conséquences positives là tu

sais, plutôt que de se voir imposer une décision » (Verbatim; 125-127). La résolution par les modes étatiques signifie, pour le médiateur missionnaire, une relation d'adversité entre les parties, lors de laquelle on cherche à imposer une sanction plutôt que de trouver une solution réelle au conflit. Cette façon de faire conventionnelle va totalement à l'encontre des valeurs, des principes et des croyances du médiateur missionnaire : « je trouvais que le tribunal ne rendait pas la justice. Je me disais à l'intérieur du cadre de la médiation citoyenne, il y a une certaine justice qui se rend » (Verbatim MS03; 674-676). Pour cela, le médiateur missionnaire propage activement à chaque étape du processus l'idéologie de la médiation sociale qui est celle de résoudre les conflits et de réguler les relations sociales par la communication à l'extérieur du pénal.

Alors que ces actions lors du processus ne sont pas nécessairement différentes des autres types de médiateurs sociaux, ce sont ses intentions et ses motivations qui distinguent le médiateur missionnaire.

Ses motifs

En vue de construire une société basée sur une meilleure vision de la justice et de la régulation sociale, le médiateur missionnaire pratique la médiation pour introduire et propager un nouveau mode de pensée chez les citoyens. Pour lui, l'objectif du processus n'est pas prioritairement de résoudre le conflit pour lequel il a été contacté ni de conduire le processus jusqu'à une rencontre de médiation. Il permet au médiateur missionnaire de sensibiliser et de changer les réflexes conventionnels des citoyens afin de les ouvrir aux modes de régulation alternative. Pour le médiateur social, les citoyens privilégient surtout les formes d'intervention plus institutionnelles comme le recours à la police, aux agents

municipaux et aux tribunaux civils lorsqu'ils sont confrontés à un conflit : « En général, les gens sont beaucoup plus portés d'aller vers les structures existantes. Le palais de justice, la Régie du Logement [...] » (Verbatim MS03; 132-134). Selon le médiateur de type missionnaire, cette mentalité est à changer: les citoyens doivent apprendre à gérer leurs conflits et leurs relations de façon alternative puisque les modes alternatifs de régulation sociale sont plus efficaces et permettent aux citoyens d'accéder à une forme de justice où leurs besoins sont centraux. Donc, la régulation du conflit pour lequel le médiateur a été mobilisé n'est souvent que secondaire. L'important pour lui est que le citoyen reparte avec une nouvelle attitude face à la gestion des conflits et des relations.

Dans son « stock de connaissances », le médiateur missionnaire possède des expériences qui l'ont amené à se questionner sur le sens de la justice et de la régulation conventionnelle de la société. La découverte de la médiation sociale a été reçue comme une réponse à ses questionnements : cette pratique touche les valeurs et principes fondamentaux qui guident sa vie. La philosophie associée à la régulation alternative donne du sens non seulement à sa pratique de médiateur, mais également à son agir dans toutes les autres sphères de sa vie. C'est en grande partie ce qui l'a motivé à se joindre au service de médiation de son quartier. Par exemple, le médiateur participant MS03 a commencé à se poser des questions sur le sens de la justice lorsqu'il était bénévole au Palais de justice. Lors de son entretien, il a partagé avoir vécu un changement de paradigme, de l'adhésion à une justice traditionnelle vers une justice compréhensive, lorsqu'il a découvert le service de médiation sociale de son quartier. Depuis, les principes de justice compréhensive et alternative restent des valeurs fondamentales qu'il applique au cœur de son quotidien. La médiatrice MS04, aussi missionnaire, dit avoir également

intégré les valeurs alternatives de la médiation sociale à de son mode de vie. Elle étudie et travaille aujourd'hui, en étroite collaboration avec l'Université et l'OJA de sa région, au développement et à la promotion de modes alternatifs de régulation des conflits, tant en recherche qu'en pratique.

Le médiateur missionnaire a donc changé de paradigme et est convaincu que ces modes alternatifs sont la clé pour créer une société plus juste où la justice se base sur la collaboration des citoyens plutôt que sur la répression et le contrôle. C'est en raison de ce changement d'idéal en matière de justice et de régulation sociale que le médiateur missionnaire s'est impliqué dans le programme de médiation sociale de son quartier. Il a vu en ce service le moyen de propager ses idéaux auprès de citoyens qui pourraient en bénéficier. La participation comme bénévole à un programme de médiation est alors vue comme un moyen supplémentaire pour tenter d'orchestrer un changement profond dans l'attitude de ces derniers face à la gestion des conflits et des relations.

3.2.2. Le médiateur pragmatique

Le médiateur associé à l'idéaltype pragmatique mène, selon le CNRTL (2012), une « activité ordonnée à un but, correctement menée et productive de résultats, qui est fondée sur l'action; la réussite dans l'action ». Les médiateurs participants MS01 et MS08 sont principalement pragmatiques et trois autres le sont de façon secondaire.

L'acte projeté du médiateur pragmatique est d'amener les citoyens qui mobilisent le service de médiation à résoudre leur conflit par un processus de médiation, de la manière la plus efficace et rapide possible. Dans cette logique, le citoyen qui mobilise le service de médiation est perçu comme ayant besoin d'une solution rapide pour régler une situation qui gêne le bon déroulement de son quotidien. Selon la médiatrice MS08,

principalement pragmatique, la relation de proximité des voisins en conflits entraîne une résolution rapide : « C'est qu'il faut résoudre, il y a des gens avec qui tu peux pas être en guerre toute ta vie » (Verbatim; 630-631). Pour le médiateur pragmatique, lorsque qu'un citoyen adhère au processus, son objectif est de le guider rapidement jusqu'à la résolution du conflit. Les actions et les décisions qu'il prend visent à le rapprocher à chaque fois un peu plus de cette étape finale. Cela rappelle le concept de rationalité instrumentale développé par Bonafé-Schmitt (2003; 2008). Selon ce concept, l'activité de médiation est parfois perçue seulement comme pratique de gestion des conflits, lors de laquelle le seul objectif réel est de résoudre le conflit vécu par les citoyens. Guidé ainsi par une rationalité instrumentale, le discours du médiateur pragmatique vise à informer et expliquer pour rendre le processus plus facile à appliquer, et son intervention ne vise qu'à en améliorer l'efficacité. Il gère la faisabilité du processus en agissant de façon à ce qu'il en soit facilité.

Ses actions

Tout au long du processus, le médiateur pragmatique met en place une intervention qui ne vise qu'à le rapprocher de la résolution du conflit. Il a un agir rationnel et il utilise chaque étape comme tremplin vers la prochaine, jusqu'à la résolution. Il évalue constamment les besoins du processus et intervient en conséquence.

Lors des premiers appels téléphoniques, le médiateur a d'abord comme but d'évaluer la demande d'aide du citoyen selon le mandat et les critères de l'organisme de médiation. Il souhaite savoir si le processus de médiation est le plus apte à réguler la situation ou si une autre ressource dans la communauté serait une meilleure option : « On

se rend compte que ça pourrait leur convenir quand on explique comme il faut, [...] et qu'on explique le processus, qui est assez long » (Verbatim MS08; 72-74). Ensuite, le second objectif du médiateur est d'expliquer le processus de médiation pour s'assurer que les citoyens qui y participent le comprennent. Il souhaite que les parties comprennent exactement de quoi le processus est composé, le rôle que chacun aura à jouer, les finalités possibles et les difficultés qui pourront être rencontrées. Enfin, le premier appel permet au médiateur pragmatique d'avoir un aperçu du conflit pour lequel il est mobilisé. Il demande aux citoyens de lui raconter les détails de la situation. Les appels téléphoniques que fait le médiateur pragmatique sont basés sur l'échange d'informations qui seront indispensables pour l'avancement du processus de médiation.

Par la suite, les rencontres individuelles servent à réexpliquer le rôle que les parties auront à jouer dans l'enchaînement du processus et à expliquer en détail comment celui-ci se déroulera. Le médiateur pragmatique explique en détail pour s'assurer que les parties puissent prendre part au processus sans accrochage. Pour lui, les rencontres individuelles contribuent à préparer les parties à prendre part à la médiation et à clarifier ce processus perçu souvent comme mystérieux par les citoyens. Pour ce faire, le médiateur informe les parties du déroulement et peut leur donner des conseils pour mieux communiquer. Dans la logique pragmatique, ces conseils ont seulement comme objectif de faciliter le déroulement de la discussion lors de la rencontre de médiation et non pas d'apprendre aux parties à communiquer pour faciliter la régulation des conflits futurs. Dans l'optique de préparation de la rencontre de médiation, le médiateur pragmatique demande généralement aux parties la manière dont elles souhaitent que se déroule la rencontre. Le médiateur veut qu'elles réfléchissent à cela en avance pour maximiser

l'efficacité de la rencontre en face-à-face. Ainsi l'accent est mis sur la rencontre de médiation qui aura lieu quelque temps après les rencontres individuelles.

Lors de la rencontre de médiation, le médiateur pragmatique décrit son rôle comme étant celui de planifier et d'exécuter la forme du processus. Le contenu du processus – c'est-à-dire ce qui sera discuté – dépend totalement des parties. Le médiateur pragmatique doit s'assurer que la discussion ne s'interrompt pas ni ne dérape. Il n'agit pas nécessairement de manière directive lors des rencontres de médiation. Selon son interprétation de ce qu'est une « discussion productive », il laissera dialoguer librement les parties : « Vraiment on les laisse aller. On [ne] parle pas tant que ça. Juste si on avait l'impression que ça se coinçait » (Verbatim MS08; 236-237). Donc si le médiateur pragmatique juge que la conversation stagne ou ne génère pas suffisamment d'opportunité de résolution pour les parties, alors il interviendra. De plus, en utilisant les informations sur les versions du conflit recueillies lors des rencontres individuelles, le médiateur pragmatique s'assure que les parties aient exprimé tout ce dont elles désiraient partager.

Finalement, en ce qui concerne la résolution du conflit, le rôle du médiateur pragmatique peut être un peu plus directif afin de favoriser une discussion efficace sur les solutions possibles. Le médiateur peut décider d'animer la discussion axée sur la prise de décision du moyen de résolution du conflit. Lorsqu'il juge que les parties ont raconté en détail chacune leur version du conflit et qu'elles ont abordé suffisamment de possibilités de solutions, le médiateur pragmatique peut dresser une liste de toutes les solutions qui ont été nommées. À partir de cette liste, il peut procéder avec les parties à une élimination des solutions pour terminer avec celle qui semble combler le plus possible les besoins de

deux parties. Par exemple, la médiatrice participante MS06 explique qu'elle dirige la rédaction d'une entente « en validant auprès des parties si tout le monde est d'accord, si on doit modifier, si c'est acceptable, etc. Finalement, si tout le monde s'entend sur [...] le schéma qui est là, ça devient l'entente. Et l'entente est signée par les parties [...] » (Verbatim MS06; 309-312). Ceci étant dit, le médiateur pragmatique, tout comme les quatre autres types de médiateurs, ne désire pas prendre activement de décisions ni n'oblige les parties à résoudre en totalité le conflit.

Ses motifs

En vue de rendre la vie quotidienne des citoyens plus agréable et harmonieuse, le médiateur pragmatique met en place un processus de médiation efficace et productif pour résoudre les conflits. Ainsi pour lui, il est primordial de concentrer le processus sur le conflit vécu par les parties et leur relation. Il a comme objectif personnel de faciliter le déroulement du processus et de favoriser son efficacité en le planifiant et en le guidant. Il souhaite fournir aux parties l'information et les outils nécessaires pour qu'elles puissent communiquer de façon productive. Il n'a pas de visée autre que la complétion du processus et l'éventuelle résolution du conflit. Pour tenter du mieux qu'il peut d'amener les parties vers une résolution, le médiateur les outille et leur donne des techniques de communication, il ne fait ni de relation d'aide ni de l'enseignement ni de la propagation d'idéologie. Il souhaite voir les parties aptes à s'exprimer lors de la rencontre de médiation, si le processus s'y rend. Dans l'éventualité où le processus ne se rendrait pas jusqu'en médiation, le médiateur pragmatique souhaite avoir fait avancer la réflexion sur la résolution du conflit : « Et il a des fois aussi, probablement, c'est difficile à vérifier, il

y a probablement des fois aussi où ça peut se régler des mois après ton intervention » (Verbatim MS01; 235-237).

Enfin, le médiateur pragmatique dit être devenu médiateur bénévole car cette activité lui permettait de cumuler des heures d'expérience et d'appliquer ses connaissances dans ce domaine. Son travail rémunéré est généralement dans un domaine connexe, par exemple la résolution de conflit en milieu de travail et la médiation bénévole lui permet de mettre en pratique ses connaissances et d'accumuler de nouveaux apprentissages.

3.2.3. Le médiateur professionnel ou expert

À ne pas confondre avec un individu qui pratique la médiation comme principale source de revenus, cet idéaltype réfère au médiateur social qui adopte une *attitude* de professionnel ou d'expert lors de sa pratique bénévole. Le CNRTL (2012) indique que le professionnel est un individu « qui exerce un métier, une profession donnée; qui a les qualités, l'habileté requise pour les exercer ». C'est un terme « qui relève de la personne de métier, de la compétence, de l'habitude à exercer un métier » (Ibid). L'expert est spécialiste de quelque chose, favorable à l'intervention, dans quelque domaine que ce soit (Ibid). Les médiateurs participants MS02 et MS06 sont principalement professionnels et un troisième l'est de façon secondaire.

Son acte projeté est sensiblement le même que celui du médiateur pragmatique, à l'exception que les actions qu'il prend pour y arriver et les motifs qui le poussent à agir sont différents. Son but est d'amener les citoyens qui mobilisent le service à résoudre leur conflit en les accompagnant dans un processus de médiation structuré et adapté

étroitement à leurs besoins. Il perçoit les citoyens qui ont recours au service de médiation comme des clients n'ayant pas les compétences pour régler leur conflit. Dans la logique du médiateur professionnel, ces derniers sont contraints de faire appel à un tiers ayant les ressources et les connaissances pour les aider : « Vous avez essayé d'autres choses avant là, ça serait peut-être bon de me rencontrer. [...] J'ai une expérience pi j'ai toujours confiance qui va se passer quelque chose et ça se passe tout le temps » (Verbatim MS02; 209-210; 947-948). De plus, tout comme le médiateur pragmatique, il perçoit les citoyens qui le mobilisent comme ayant besoin d'une solution immédiate pour une situation qui affecte la qualité de leur vie de quartier. Le médiateur professionnel est également soumis à une rationalité instrumentale dans le sens où son objectif principal est la résolution du conflit. Il agit dans le processus un peu comme un expert; son intervention est réfléchie et plus directive il s'appuie sur ses compétences et ces aptitudes en intervention pour guider les parties à travers le processus. Il se définit comme expert puisqu'il se dit posséder des connaissances que les citoyens qui le contactent n'ont pas. Il les met à profit afin que les citoyens puissent régler de façon alternative leur conflit. Le médiateur professionnel ne laisse presque rien au hasard : sa démarche semble guidée par des principes plus rigides que dans le cas des autres idéaux types et son mode d'action reste uniforme d'un citoyen à un autre.

Ses actions

Lors des premiers appels téléphoniques, le médiateur professionnel tente de comprendre la situation conflictuelle pour pouvoir évaluer la pertinence du processus de médiation. S'il fait face à une hésitation ou un refus des parties et s'il juge que le conflit

pourrait bénéficier grandement d'un processus de médiation, il tentera de convaincre les parties d'y adhérer :

C'est qu'à chaque fois j'essaie de trouver l'intérêt de chacun. [...] Si je peux établir avec la personne "actuellement ce que tu vis c'est pas drôle, et toi non plus. Vous avez essayé autre chose, ça serait peut-être bon d'essayer la médiation". Je les convaincs habituellement comme ça » (Verbatim MS02; 389-393).

Le médiateur professionnel a confiance en ses capacités d'intervention. Il connaît très bien le processus et sait ce qu'il peut apporter en termes de résolution lorsqu'il est bien mis en marche pour les situations appropriées.

La démarche d'intervention du médiateur professionnel est de type directive et semble rigide comparativement aux démarches des autres médiateurs. Il cherche généralement toujours les mêmes types d'informations d'une rencontre à l'autre et d'une partie à l'autre. Son mode d'action et son intervention restent les mêmes, peu importe le type de situations. Son objectif lors des rencontres individuelles est de préparer les parties à dialoguer lors de la médiation :

On les amène un peu à dire ça, mais on leur dit de pousser plus loin, s'il y a autre chose à quoi ils pensent. On va leur poser la question, on va leur dire "OK, qu'est-ce que ça vous a fait, quelles sont les conséquences de cet événement-là sur vous. Attendez-vous à ce que je vous pose la question, donc préparez-vous à y répondre. (Verbatim MS06; 256-260)

Pour ce faire, le médiateur professionnel établit des plans d'intervention détaillés et adaptés aux besoins des parties. Entre autres, il utilise des stratégies d'expression de soi, de communication et d'écoute pour leur montrer comment raconter leur version du conflit et comprendre celle de leur voisin. Il n'hésite pas à adopter un discours au ton impératif pour expliquer quel rôle les parties doivent prendre lors de la séance de médiation. Lors des médiations, le médiateur professionnel ne déroge pas à son rôle directif et interventionniste. Alors que les parties peuvent discuter librement des éléments

du conflit, le médiateur manœuvre le processus de façon stricte. Il divise en plusieurs étapes la conversation des parties et accompagne de près ces dernières jusqu'à l'étape finale; le choix de la solution. Il dirige activement la conversation des parties en les invitant à décrire leur version du conflit d'abord, à expliquer comment elles se sont senties, à partager ce dont elles ont besoin et à proposer et adopter des solutions. De plus, le médiateur professionnel s'attend à ce que les rencontres de médiation se déroulent de façon similaire d'un dossier à l'autre. Pour s'en assurer, il met en place de nombreuses règles de comportement que les parties doivent respecter et ne fait d'exceptions pour personne. Il est très méthodique dans son intervention.

Enfin, ce n'est que lorsque le médiateur professionnel juge que les parties comprennent suffisamment en profondeur la situation qui les lie qu'il propose de réfléchir aux solutions possibles. Bien que ce soit aux parties de trouver les solutions qui leur conviennent, le médiateur professionnel travaille durement pour les amener jusqu'au point où les solutions deviennent évidentes : « C'est qu'à un moment donné, une fois que les personnes comprennent ce que l'autre vit, c'est qu'elles deviennent évidentes » (Verbatim MS02; 660-661).

Ses motifs

Pour le médiateur professionnel, l'objectif du processus est axé sur le conflit que vivent les parties. Il pratique la médiation en vue de mettre à profit ses connaissances pour rendre facile la résolution de leur conflit et leur permettre de retourner rapidement à leur quotidien paisible. En termes d'objectifs personnels, le médiateur professionnel souhaite que les parties puissent bénéficier d'une aide-experte qui leur permet de

comprendre la situation dans laquelle elles se trouvent. De plus, il souhaite amener les personnes à comprendre la perspective de l'autre. Ses objectifs restent toujours dans l'optique du conflit que vivent actuellement les parties; il n'est pas préoccupé par le futur, mais se focalise sur la situation actuellement vécue par les parties. Pour lui, il est primordial que son intervention serve à comprendre en profondeur le pourquoi et le comment du conflit pour que les parties puissent par la suite trouver les solutions adéquates. Il met en place une intervention qui a comme objectif d'explorer le passé des parties pour pouvoir agir sur leur présent.

Dans son « stock de connaissances », le médiateur professionnel détient des expériences au cours desquelles il a appris les bases de l'intervention en relation d'aide. Les actions qu'il pose pour se rapprocher de son acte projeté reflètent ses connaissances. Généralement, le médiateur professionnel ou expert a plusieurs formations reliées de près à la médiation sociale et il possède plusieurs compétences reconnues dans le domaine de l'intervention sociale. Il utilise la médiation bénévole pour actualiser sa pratique, profiter des formations et continuer à pratiquer une activité qu'il aime, qui le nourrit. La médiatrice MS06 partage d'ailleurs que la médiation est la suite logique à son expérience professionnelle : « Je pense que j'ai toujours plus ou moins fait ça. Moi j'ai toujours été dans des domaines de relations d'aide. Je pense que c'est une suite logique, c'est comme une canalisation de ce que j'ai fait avant » (Verbatim MS06; 709-712). Le médiateur professionnel est d'avis que les citoyens vivant un conflit ont tout intérêt à le consulter pour les atouts qu'il possède soit en communication, en résolution de conflit ou simplement en relation d'aide.

3.2.4. Le médiateur altruiste

L'altruisme, dirait-on, est présent chez toute personne qui s'adonne à une pratique bénévole. L'idéaltype du médiateur altruiste, cependant, reflète un bénévole qui place son désir d'offrir aide et soutien au centre de sa pratique pour lui donner du sens. D'après le CNRTL (2012), l'individu altruiste est une « personne qui œuvre pour le bien de ses semblables, pour l'amélioration de leur condition, de leur sort, qui vient en aide aux déshérités. C'est une personne qui agit avec désintéressement, qui rend service, sans chercher à tirer profit de ses actes. C'est une personne qui, par nature, a le sens des autres, l'amour de ses semblables ». Au sein du corpus empirique, c'est le deuxième idéaltype le plus présent. Trois médiateurs sont principalement altruistes et trois autres le sont de façon secondaire.

L'acte projeté du médiateur altruiste est de venir en aide et de soutenir par tous les moyens possibles les citoyens qui mobilisent le service, et ce, même si la médiation n'est pas envisagée. Il utilise la médiation sociale comme moyen de venir en aide à sa communauté, aux citoyens qui l'entourent. Il désire améliorer la qualité de vie de ses semblables : « La meilleure manière que je peux dire, c'est qu'il y a tellement de souffrance dans le monde, qu'il faut que tu fasses un choix. Qui est-ce que tu vas aider. Pi moi c'est ça, c'est les personnes qui ont de la misère à s'exprimer » (Verbatim MS 05; 721-723). Ce n'est pas la médiation à proprement dit qui est importante à ses yeux; elle représente un moyen, une manière de mettre en œuvre ce soutien et cette aide. Le médiateur altruiste perçoit le citoyen qui mobilise le programme comme ayant en soi besoin d'aide, il est là pour le sauver. Le citoyen est perçu comme étant pris au dépourvu et prisonnier d'une situation qu'il ne peut résoudre.

Ses actions

Lors des différentes étapes du processus, les actions du médiateur altruiste ont pour but premier d'offrir une aide ou un soutien à la personne à qui il parle. Il met en place une intervention axée non pas sur le conflit ou la relation des voisins en conflit, mais bien spécifiquement sur l'individu. Ainsi, il perçoit les usagés comme deux entités différentes qui ne sont pas dépendantes l'une de l'autre. Son but est d'offrir une aide personnalisée et individuelle à chacune des parties.

L'objectif du premier appel est bien sûr d'expliquer le programme, mais surtout de s'assurer que le citoyen se sente soutenu et aidé dans ce qu'il vit. Le médiateur altruiste se sent d'abord disponible à écouter l'individu; il apporte soutien et aide par l'entremise de l'écoute active. La médiatrice participante MS05 explique : « je leur donne beaucoup d'empathie et puis [...] je les écoute, j'écoute quelle autre démarche ils ont essayée. Je crois que la plupart du temps, ils ont juste besoin d'être écoutés dans le fond » (Verbatim; 65-68). Pour ce faire, le médiateur altruiste fait preuve d'énormément d'empathie pour ce que vit le citoyen et base sa conversation sur ce dont ce dernier a besoin. C'est également lors du premier appel que le médiateur outillera le citoyen s'il en exprime le besoin. Les outils et ressources que transmet le médiateur altruiste ne sont pas toujours en lien avec le conflit ou la relation difficile de voisinage. Il peut s'agir de mettre le citoyen en contact avec d'autres ressources dans la communauté ou de lui transmettre des conseils pour l'aider à mener une vie plus saine.

Le médiateur altruiste utilise les rencontres individuelles pour expliquer le processus de médiation, mais surtout pour rassurer les parties et les aider à se préparer. Il module la longueur et le nombre des rencontres selon les besoins individuels des parties.

Dans une optique de relation d'aide, le médiateur altruiste utilise aussi les rencontres individuelles comme espace pour offrir un soutien plus approfondi, même si les parties ne désirent pas se rendre à la médiation. Comme pour les appels téléphoniques, les moyens de soutien et d'aide sont l'écoute active et l'outillage. Ainsi, les rencontres individuelles peuvent avoir lieu même si le médiateur sait que le dossier n'ira pas en médiation ou que le processus ne sera pas poursuivi aux fins de résolution du conflit. L'objectif primordial est d'aider l'individu.

Lors de la rencontre de médiation, le médiateur altruiste aide les parties à favoriser la discussion. Il ne prend pas de décisions quant au contenu de la discussion, mais plutôt, il la guide. Pour ce faire, il aide les parties à mettre les règles de la discussion en place, il aide à amorcer la discussion et à la guider jusqu'à ce que les parties soient satisfaites. Le médiateur altruiste invite les parties à tenter de comprendre ce que l'autre dit. La rencontre de médiation se fait avec le moins d'interventions possible de la part du médiateur. Il n'est présent que pour aider les parties lors d'un blocage ou de difficultés dans l'expression ou la compréhension du message communiqué. Le médiateur altruiste est conscient que la rencontre de médiation peut être une situation qui évoque de la nervosité chez les parties, il se sent donc toujours disponible à offrir son soutien pour qu'elles soient rassurées : « Les gens arrivent, ils sont tellement nerveux parce qu'ils le savent pas qu'est-ce qui va arriver en médiation. Parce que là c'est la première fois qu'ils se rencontrent. Ils sont rassurés que nous on est là » (Verbatim MS09; 415-417).

Enfin, le médiateur altruiste estime que les parties sont les mieux placées pour trouver la solution idéale qui comblera leurs besoins. Selon lui, son opinion n'a aucune valeur dans le processus de décision. Son rôle est de soutenir les parties dans la trouvaille

de solutions en mettant totalement ses intérêts de côté : « peu importe l'entente qu'ils vont prendre, s'ils en arrivent là, il n'y a pas d'impact pour nous. [...] Si c'est acceptable pour les deux, ça leur appartient. Que je sois d'accord ou pas, c'est comme... ça ne m'appartient pas là, c'est vraiment à eux autres » (Verbatim MS09 : 232-236). Le médiateur altruiste n'a pas nécessairement comme but de résoudre le conflit, mais d'aider les parties à faire un pas de plus vers la résolution et de les soutenir dans leurs décisions.

Ses motifs

En vue de s'assurer que tout citoyen mobilisant le service ne se sente ni délaissé ni abandonné, le médiateur altruiste met en place un processus basé sur l'aide et l'écoute. Pour lui, le processus a comme objectif premier d'offrir du soutien aux citoyens qui vivent une situation difficile dans leur quartier. Il n'a pas comme but principal d'amener les parties en médiation ni de résoudre le conflit pour lequel il est contacté. Le processus est utile aux parties qui ont besoin d'être écoutées et soutenues dans ce qu'elles vivent et libre à elles de poursuivre un processus de médiation par la suite.

Le médiateur altruiste souhaite également que le citoyen n'ait pas un sentiment d'abandon en raccrochant la ligne téléphonique ou en quittant les bureaux de l'organisme suite à une rencontre. La médiatrice MS09 explique : « on ne peut pas les laisser là, et comme "arrangez-vous". Parce que c'est souvent ça qui arrive à plusieurs endroits. Ils se font fermer la ligne au nez et ils ne savent plus quoi faire » (Verbatim 447-449). Il se donne comme principe d'adapter ses interventions en fonction de ce dont le citoyen a besoin à ce moment précis. Il est prêt à offrir temps et attention au citoyen qui en a besoin

même s'il sait que le dossier n'ira pas en médiation. Pour lui, la médiation n'est que secondaire.

Le médiateur altruiste a décidé de se joindre au programme de médiation sociale ou citoyenne de son quartier puisqu'il juge que c'est une excellente manière d'offrir de l'aide à ses concitoyens. Alors que le médiateur altruiste ne se dit pas expert en médiation sociale comme mode de régulation alternative de conflit, il ne souhaite que faire preuve d'humanisme en se mettant à la disposition de sa communauté pour favoriser son épanouissement. Il croit à l'entraide et au partage des connaissances. Il souhaite offrir son aide et le programme de médiation sociale est la façon par laquelle il y arrive. Il fait de la médiation, d'abord parce qu'il y croit, mais surtout parce que c'est le meilleur moyen qu'il a trouvé pour faire une différence chez les gens autour de lui : « je me sens donc avantagé puis c'est pour, c'est pour vraiment partager. C'est l'idée de partager la chance que j'ai avec des gens qui sont en difficulté. Qui sont un peu, qui sont mal pris » (Verbatim MS07 : 624-626). Par son implication dans un programme de médiation sociale, le médiateur altruiste comble son besoin profond de contribuer au développement d'une société meilleure.

3.2.5. Le médiateur pédagogue

Le plus important des idéaux types développés traduit la présence d'une composante pédagogique au sein du rôle de presque tous les médiateurs participants. Bien que seulement la médiatrice participante MS10 se perçoive principalement comme une pédagogue, six autres médiateurs sont représentés comme pédagogues à un second degré. Le CNRTL (2012) décrit le pédagogue comme une « personne qui fait étalage de

son érudition, qui a l'art d'enseigner, d'éduquer; une personne qui sait expliquer, qui possède le sens de l'enseignement ».

L'acte projeté du médiateur pédagogue est d'apprendre aux citoyens qui mobilisent le service à réguler leurs conflits et leurs relations sociales par une communication positive, sans nécessairement aller en médiation. Bien qu'il soit possible d'observer des similarités entre les actions du missionnaire et du pédagogue (chacun parle d'enseignement et d'apprentissage pour l'avenir), leurs motifs sont différents. La philosophie « alternative » à laquelle le médiateur missionnaire adhère transcende presque la totalité des aspects de sa vie. Sa vision de la médiation et de la justice lui permet de donner du sens à sa vie; la rend meilleure. C'est ce qui le motive à partager cette philosophie et changer la mentalité de ses concitoyens. Le médiateur pédagogue, pour sa part, ne voit pas en la médiation cet « idéal » à propager. Bien sûr, il perçoit la médiation comme étant efficace pour la résolution de conflit, mais elle reste une activité lors de laquelle il ne fait qu'enseigner de nouvelles connaissances aux usagers. Il possède des connaissances spécifiques sur la résolution de conflit et sur la communication et il les transmet aux citoyens qui le mobilisent pour résoudre de façon alternative un conflit. Les connaissances, les moyens de transmettre ces connaissances et le but de l'acquisition de ses connaissances peuvent être différents d'un médiateur à l'autre. Le médiateur pédagogue est grandement influencé par la rationalité communicationnelle telle qu'expliquée par Bonafé-Schmitt (2003; 2008). Ce concept stipule que le médiateur n'est là que pour créer ou rétablir la communication entre deux personnes en conflit. Lors des étapes du processus de médiation, le médiateur met en place des situations d'apprentissage principalement axées sur les techniques de communication. Ces

techniques que les citoyens apprennent peuvent être utilisées lors du processus, mais également dans l'avenir lors de situations difficiles.

Ses actions

Lors des différentes étapes du processus, le médiateur pédagogue perçoit chacun de ses contacts avec les parties comme des situations d'apprentissage. Il met en place une intervention où il saura transmettre un savoir aux citoyens. Le médiateur pédagogue fournit des connaissances sur la régulation des relations sociales et la résolution des conflits par la communication. Il emploie parfois des outils explicatifs et des exercices pour faciliter l'apprentissage et l'application des nouvelles connaissances. D'ailleurs, la médiatrice MS10 démontre comment elle doit adapter le contenu de ses outils explicatifs aux différents individus : « Alors elle, j'ai dit, dès le départ je savais que ouf, ça allait être quelque chose, parce qu'elle parle vraiment dans le but de vexer. Dans son cas à elle, en pré-médiation, j'ai préparé un document pour elle sur la communication non-violente » (Verbatim MS10; 483-485; 490-491). Ainsi le processus ne sert principalement qu'à transmettre de nouvelles connaissances aux citoyens pour qu'ils puissent par la suite savoir comment résoudre par la communication leurs conflits et entretenir leurs relations. Dans ce sens, le médiateur pédagogue est non directif dans son intervention; suite à l'acquisition des savoirs, les citoyens prennent le contrôle de leur cheminement vers la résolution. Pour lui, les citoyens ayant déjà appris comment communiquer de façon saine pour réguler les relations n'ont pas besoin de prendre part à un processus de médiation tel que celui offert par les organismes de médiation sociale.

D'abord, lors des premiers contacts téléphoniques, le médiateur pédagogue a comme objectif premier d'apprendre au citoyen l'existence d'une alternative à la gestion de conflit. Il part du postulat que le citoyen qui appelle ne connaît pas bien la médiation sociale ni les moyens alternatifs pour gérer un conflit et une relation sociale. Son rôle lors du premier appel est donc d'introduire les savoirs sur la régulation sociale alternative. Pour enseigner ces nouvelles connaissances lors de cette première étape, le médiateur pédagogue explique à plusieurs reprises les principes et le fonctionnement du processus de médiation, jusqu'à ce que le nouveau concept soit compris. Il peut également aborder la question de l'apprentissage d'une communication plus saine.

Dans la logique pédagogique, les rencontres individuelles servent à bien expliquer ce qu'est la médiation et comment la rencontre se déroulera. Mais surtout, elles servent à apprendre aux parties à communiquer et à écouter. C'est une situation d'apprentissage totale dans le sens où, à l'aide d'exercices, de notes et de devoirs, le médiateur apprend aux parties à s'exprimer de façon claire et à écouter l'autre pour comprendre son message. La médiatrice MS10 est d'avis que son rôle « est vraiment [de] permettre la communication entre les deux parties. L'entente n'est pas en soi le but, le but c'est vraiment que les parties puissent parler et euh savoir, apprendre à ce parler » (Verbatim; 311-313). Le médiateur pédagogue peut travailler sur le ton, le vocabulaire, la syntaxe et le choix des anecdotes à raconter lors de la médiation.

Pour le médiateur pédagogue, toutes les connaissances sur la communication et la régulation des relations peuvent être pratiquées et mises en place lors de la médiation. La rencontre de médiation offre un espace aux parties pour mettre en pratique leurs nouvelles techniques de communication afin de, possiblement, trouver une entente qui

satisfera tout le monde. Par contre, pour le médiateur pédagogue, la médiation est beaucoup plus axée sur la création d'une discussion et l'apprentissage de nouvelles techniques de communication qui serviront les parties à l'avenir que sur la résolution complète du conflit. Le rôle du médiateur pédagogue lors des rencontres de médiation est non directif dans le sens où il laisse aux parties la liberté de discuter de ce qu'elles veulent. Il interviendra lorsque les parties semblent éprouver des difficultés en relançant la discussion par une question ouverte ou en proposant une pause pour ventiler.

Enfin, la résolution complète du conflit ou la rédaction d'une entente n'est pas l'objectif premier du processus. L'entente se fait lorsque les parties maîtrisent suffisamment les nouvelles techniques de communication. Ces techniques de communication sont nécessaires puisqu'elles permettent à chacune des parties d'exprimer leurs besoins et leurs intérêts, ainsi que de comprendre ceux de leur voisin. Par la suite, les parties sont capables de proposer des solutions qui combleront leurs besoins et leurs intérêts. Le médiateur pédagogue est complètement à l'extérieur de ce processus. Il n'a pas de pouvoir décisionnel, il ne peut qu'enseigner aux parties à s'exprimer et à écouter l'autre. Le médiateur pédagogue a comme philosophie qu'avec les bons savoirs, n'importe quel citoyen en conflit peut créer une discussion qui permet de retrouver une relation et une vie de quartier agréable.

Ses motifs

En vue de permettre aux citoyens de réguler leurs conflits présents et futurs, le médiateur pédagogue met en place un processus où le citoyen peut apprendre des techniques de communication qui servent à préserver et améliorer les relations sociales.

Selon la médiatrice MS10, notre société souffre d'un manque de communication par notre entrée dans l'ère technologique, et cela affecte les relations sociales : « Il faut qu'on apprenne à ce parler, au lieu là des *texts* et des cellulaires et euh, internet. Il faut qu'on apprenne à ce parler plus que jamais » (Verbatim; 783-784). Pour lui, le processus de médiation a comme objectif de fournir de nouvelles connaissances sur la communication aux citoyens qui lui ont fait appel. Le processus n'a pas comme objectif premier la résolution du conflit ni la tenue d'une rencontre de médiation. Le médiateur pédagogue perçoit tout le processus comme une situation d'apprentissage où le citoyen acquiert des connaissances sur la gestion de conflit et la régulation des relations par la communication. Ces connaissances peuvent alors lui servir immédiatement, lors d'une médiation, ou dans le futur lorsqu'il sera prêt à entamer le processus de résolution de conflit avec son voisin. Le médiateur pédagogue perçoit ces connaissances comme pouvant servir à créer des relations sociales de meilleure qualité tout au long de la vie des parties. Il souhaite également fournir des outils pratiques aux citoyens pour travailler de façon positive leurs relations avec, entre autres, leurs voisins. La priorité pour le médiateur pédagogue est de réapprendre aux citoyens à communiquer de façon saine. Cet apprentissage de la communiquer permettrait de rendre les communautés (les quartiers) plus fortes et plus solidaires.

Dans son « stock de connaissances », le médiateur pédagogue possède des expériences qui lui ont permis d'acquérir des connaissances sur la résolution de conflits et la régulation alternative sociale. Avant de devenir bénévole, le médiateur pédagogue a généralement acquis des connaissances profondes sur la médiation et/ou la gestion alternative de conflit et il souhaite maintenant les transmettre aux personnes qui en ont

besoin : « J'ai concentré ma vie, pour essayer d'apprendre à m'exprimer. Là j'ai dit là, *that's it*, je pratique ce que je sais » (Verbatim MS05; 725-727) Par des formations et des pratiques antérieures à son bénévolat, il a acquis plusieurs connaissances sur la régulation sociale et se sent apte à les enseigner à qui a des difficultés liées aux relations de voisinage.

Les types de médiateurs décrits ci-haut sont des outils pour faire avancer la réflexion sur le rôle et la place des médiateurs dans les processus alternatifs de résolution des conflits. Les paragraphes qui suivent servent donc à approfondir l'analyse de la perception qu'ont les médiateurs sociaux de leur rôle.

3.3. Prolongement de l'analyse

Ces cinq idéaux types peuvent m'aider à tirer des conclusions sur les principaux éléments de mes questions de recherche : la mobilisation des services de médiation sociale et la perception qu'ont les médiateurs sociaux de leur rôle dans un processus alternatif de régulation sociale.

3.3.1. L'appartenance à un idéaltype et son impact sur la mobilisation du service

L'appartenance à un idéaltype n'est jamais totale. Les médiateurs participants, comme il a été vu, peuvent se représenter leur rôle selon deux, et même, trois types de logiques d'action. Ceci implique que la perception qu'ils ont de leur rôle peut être différente selon les multiples étapes de la démarche. Par exemple, lors des premiers contacts, un médiateur social peut avoir un agir pragmatique qui devient pédagogique lors des rencontres individuelles. Ou encore, l'ensemble de sa pratique peut être motivé

par une logique missionnaire, alors que les actions qui régissent sa démarche sont professionnelles.

Puisqu'une portion de l'analyse a été développée sur la perception de la mobilisation du service de médiation, j'aimerais approfondir comment l'appartenance à certains idéaux types peut avoir un impact sur l'attitude du médiateur social au moment précis où on lui fait une demande d'aide comme tiers externe dans la résolution d'un conflit. Ainsi, selon l'idéaltype duquel il se rapproche le plus, le médiateur social perçoit différemment la mobilisation et l'adhésion des parties au processus de médiation et agit selon son propre modèle d'action lors de cette première étape cruciale.

En observant les actes projetés des médiateurs professionnels et pragmatiques, il semblerait que ceux-ci soient beaucoup plus axés sur l'ouverture de dossier et la résolution du conflit que les autres types de médiateurs qui agissent selon un acte projeté différent. L'acte projeté des médiateurs pragmatiques et professionnels, c'est-à-dire leur objectif en fin de processus, est sensiblement le même; ce sont leurs motifs et leurs actions qui se dissocient. Selon les modèles simplifiés des idéaux, ces deux types de médiateurs visent purement à résoudre le conflit qui nuit aux relations harmonieuses de voisinage. Pour y arriver, le médiateur pragmatique priorise des actions qui améliorent l'efficacité et la rapidité de la démarche, alors que le médiateur professionnel construit des interventions structurées et rigides grâce à ses compétences acquises en résolution de conflit. De ce fait, puisque ces types de médiateurs ont comme objectif principal de résoudre le conflit des citoyens qui mobilisent le programme, ils semblent être beaucoup plus proactifs lors de l'adhésion des parties au processus. Par exemple, le médiateur participant MS02, principalement professionnel, explique que s'il juge que la démarche

de médiation sociale pourrait être utile pour résoudre le conflit des parties, il fera tout pour les inciter à débiter le processus.

De façon plus large, les médiateurs professionnels et pragmatiques se rapprochent d'un concept développé par Bonafé-Schmitt (2003) : la rationalité instrumentale¹². Pour eux, le service de médiation a principalement comme objectif de résoudre le conflit; pas d'introduire une nouvelle idéologie, ni d'apprendre des techniques de communication, ni d'aider à tout prix. Dans ces deux logiques, le citoyen est perçu comme un individu qui aurait tenté par plusieurs autres moyens de résoudre, sans succès, un conflit. En ayant recours au service de médiation, il rechercherait donc un moyen rapide et efficace ou une expertise pour résoudre la situation. En ayant ce point de vue du citoyen, ces médiateurs sont beaucoup plus enclins à tenter de convaincre les parties à adhérer au processus ou à promouvoir activement la médiation.

Les médiateurs de types missionnaires, altruistes et pédagogues, pour leur part, ont un agir différent lors du premier contact puisque leur acte projeté n'est pas prioritairement la résolution dudit conflit. Plutôt, il peut être de contribuer au développement d'une nouvelle mentalité, d'apprendre aux citoyens des techniques de communication qui leur permettra d'améliorer leurs relations sociales ou d'offrir une aide personnalisée à un individu en détresse. Ces types de médiateurs sociaux n'ont pas nécessairement besoin que les citoyens adhèrent à la démarche de médiation pour naviguer vers leur acte projeté : ils peuvent propager, aider et enseigner sans qu'il n'y ait de médiation ou de présence de la deuxième partie.

¹² Pour rappel, la rationalité instrumentale caractérise la médiation comme une pratique de gestion de conflit. Cette pratique serait principalement utile pour résoudre les conflits actuellement vécus par les parties.

Enfin, les médiateurs participants n'appartiennent pas exclusivement à un idéaltype, ainsi ce ne sont pas tous les médiateurs principalement pragmatiques ou professionnels qui agiront de cette manière lors du contact avec le citoyen qui a mobilisé le service. Il semblerait par contre que le médiateur souscrivant à une rationalité instrumentale favoriserait l'adhésion des parties au processus, puisque la complétion de son acte projeté en dépend.

3.3.2. L'aide à l'apprentissage d'un comportement

Les logiques d'action pédagogiques et altruistes sont les deux idéaux types qui reviennent le plus fréquemment dans l'analyse de la perception qu'ont les médiateurs sociaux de leur rôle. Le médiateur pédagogue a comme acte projeté d'apprendre aux citoyens de nouvelles manières de réguler leurs relations sociales et le médiateur altruiste, pour sa part, a comme acte projeté de venir en aide aux parties et de leur offrir un soutien sans réserve.

La dominance des caractéristiques pédagogiques et altruistes au sein des idéaux types pourrait suggérer que les médiateurs sociaux participants se considèrent comme des acteurs qui aident à l'apprentissage d'une attitude ou d'un comportement désiré et accepté par les membres affectés par un conflit. Contrairement aux modes traditionnels étatiques qui, généralement, réagissent de manière répressive face à un comportement indésirable qui crée un conflit, le rôle du médiateur, comme acteur d'un processus alternatif de régulation, serait de favoriser l'apprentissage d'une nouvelle attitude et/ou d'un nouveau comportement. Ce nouveau comportement remplacerait l'ancien qui était à l'origine de la relation antagonique entre les citoyens. Cette nouvelle attitude serait

développée et mise en forme par les individus qui sont en conflit, avec l'aide du médiateur social, et permettrait aux deux parties d'augmenter la qualité de leur vie de quartier.

La particularité du rôle du médiateur social est qu'en principe il ne doit pas imposer la structure du nouveau comportement ou de la nouvelle attitude. Plutôt, il met en place une démarche lors de laquelle, à chaque étape, il offre aux parties un soutien psychologique et leur apprend des techniques de communication. Ces rôles pédagogiques et altruistes ont comme objectif d'amener les parties à se sentir suffisamment en confiance pour discuter ensemble de ce en quoi consistera leur nouvelle relation de voisinage.

Dans ce contexte, le rôle du médiateur social serait-il surtout de favoriser une régulation sociale de type « pragmaticogestionnaire » (Commaille, 1994, cité dans Ben Mrad, 2002 : 19)? Abordée brièvement dans la revue littéraire, la régulation de ce type suggère que certaines normes sociales sont définies et maintenues par les membres d'un même petit groupe ou d'une même communauté. Ce concept a été développé en opposition avec la régulation « dogmaticofinaliste » qui suggère l'imposition de règles de vie et de lois par une figure d'autorité (l'État) (Ibid). Ainsi, l'aspect « alternatif » du rôle des médiateurs sociaux résiderait peut-être dans le type de régulation sociale que leur pratique met en place. D'après le discours des médiateurs participants, il semblerait que le médiateur social ne soit pas en position d'autorité et que son rôle ne soit pas d'imposer ses vues sur la résolution du conflit. En prenant en considération les deux idéaux types les plus fréquents, son rôle se confinerait plutôt à l'offre d'aide et l'apprentissage de nouveaux moyens de communication positifs. De ce fait, il tenterait de mettre en place

une démarche qui fournirait un espace communicationnel aux parties, au sein duquel pourraient être discutées les normes sociales enfreintes et les nouveaux comportements à adopter afin de respecter ces normes. Ainsi, par la mise en place d'une démarche de ce type, les médiateurs sociaux fournirait aux individus en conflit l'opportunité d'établir de nouvelles normes sociales et de réitérer celles qui sont déjà en place. Enfin, il apparaîtrait que le rôle du médiateur ne soit pas d'imposer de nouvelles normes sociales de régulation; au contraire, il tiendrait en estime les règles de vie informelles qui régulent déjà le quotidien des parties.

L'idée du respect des normes sociales informelles qui régulent un environnement physique restreint (par exemple un quartier) est présente dans presque tous les autres idéaux types aussi. Tous les médiateurs participants ont affirmé à plusieurs reprises lors des entretiens qu'ils n'avaient aucun pouvoir décisionnel quant à la résolution du conflit. Ainsi, pour les médiateurs missionnaires, pragmatiques, professionnels, altruistes et pédagogues, toute solution résulterait d'une entente basée sur les normes sociales qui régulent le quotidien des personnes en conflit.

Enfin, selon les conclusions que je peux en tirer, le rôle du médiateur social serait principalement d'offrir une méthode de résolution de conflit qui permet aux citoyens d'apprendre à discuter pour renforcer et inventer des normes sociales qui régulent leur quotidien, et à trouver de nouveaux comportements qui sont conformes à ces normes.

Conclusion

Pour conclure, l'approche phénoménologique d'analyse des données par idéaux types m'a permis de m'insérer dans l'expérience-vécue des médiateurs participants et de

me rapprocher de leur réalité telle qu'elle est ressentie comme tiers externe dans un processus de régulation sociale alternative.

Au préalable, j'ai exploré la perception que les médiateurs sociaux participants ont de la mobilisation de leur pratique au Québec. Plusieurs constats en sont ressortis. D'abord, tous les médiateurs participants sont d'avis que les citoyens ne font appel que de façon minime aux services de médiation sociale. Lorsqu'ils mobilisent les services, les citoyens sont généralement dans un état avancé de leur conflit. De plus, la majorité des médiateurs ont remarqué que la demande d'aide aux programmes pour lesquels ils sont bénévoles se fait souvent par le biais d'une seconde ressource dans la communauté: les policiers, les agents municipaux, les employés des CLSC etc. Ces derniers auraient donc un rôle clé dans la redirection des citoyens en conflit vers les programmes de médiation sociale.

Également, lors de l'analyse de la perception qu'ont les médiateurs de la mobilisation de leur programme, j'ai remarqué qu'ils avaient l'impression que peu de citoyens qui recouraient au service adhéraient réellement au processus. J'ai relevé deux explications potentielles à ce constat dans le discours des médiateurs. D'une part, les médiateurs auraient un rôle actif dans l'acceptation ou le refus de dossiers. Principalement, ils auraient comme obligation de refuser l'ouverture d'un dossier lorsqu'une autre ressource dans la communauté a le mandat pour intervenir dans la situation conflictuelle du citoyen. D'autre part, certains citoyens qui ont mobilisé le service refusent d'y participer. Cela peut être pour différentes raisons. Premièrement, j'ai remarqué que les médiateurs participants ont l'impression que les citoyens ne connaissent pas réellement ce qu'est la médiation sociale. Ces derniers se créent donc de fausses

attentes en mobilisant le service et sont déçus lorsqu'ils apprennent le vrai fonctionnement d'un processus de médiation. Deuxièmement, quelques médiateurs participants sont d'avis que les citoyens ont beaucoup de difficultés à gérer les situations conflictuelles au sein de leur vie. Participer à un processus de médiation lors duquel une rencontre en face-à-face est envisagée peut être effrayant. Ceci aurait comme effet de pousser les citoyens à refuser de débiter le processus ou à se désister.

De plus, grâce aux thèmes significatifs que j'ai obtenus lors de la réduction des données brutes par l'approche phénoménologique, j'ai construit cinq idéaux types qui incarnent les représentations que se font les médiateurs sociaux de leur rôle dans le processus de médiation. L'idéaltype du médiateur missionnaire renvoie à un médiateur qui se donne comme objectif de promouvoir l'idéologie de la médiation. Pour lui, la résolution du conflit ou le rétablissement du lien social entre les parties n'est pas primordial, tant qu'elles sont éclairées à une nouvelle mentalité relative à la régulation sociale. Ensuite, l'idéaltype du médiateur pragmatique réfère à un individu qui souhaite rentabiliser le processus de médiation en termes d'efficacité et de temps. Son objectif est d'intervenir pour rapprocher toujours d'un peu plus près les parties de la résolution de leur conflit. Le médiateur professionnel ou expert mène des interventions poussées auprès des parties. Il adopte une attitude directive et un ton d'expert. Son objectif est de guider de près les parties à travers un processus aux étapes rigides jusqu'à ce que les solutions au conflit soient évidentes. L'idéaltype du médiateur altruiste quant à lui utilise son rôle pour entreprendre une relation d'aide avec les citoyens qui mobilisent le programme de médiation. La médiation et la résolution du conflit sont secondaires. Son objectif est d'offrir une aide et un soutien immédiat et personnalisé aux individus en difficultés.

Enfin, le médiateur pédagogique utilise les différentes étapes du processus de médiation comme situation d'apprentissage. Il a comme objectif de transmettre des savoirs et des connaissances sur la communication et la gestion alternative de conflits aux citoyens afin qu'ils puissent les mettre en pratique dans leur vie de tous les jours.

Lors du prolongement de l'analyse, j'ai exploité deux interprétations des idéaux types. D'abord l'appartenance à un idéaltype pourrait avoir un impact sur l'agir des médiateurs lorsqu'ils sont mobilisés comme tiers externe dans la résolution d'un conflit. Il apparaîtrait que les médiateurs pragmatiques et professionnels, associés à une rationalité instrumentale, sont plus actifs dans la promotion du service et l'incitation à adhérer au processus. Finalement, l'observation des idéaux types les plus fréquents, les médiateurs altruistes et pédagogues, indiquerait que le rôle du médiateur serait de fournir un espace communicationnel aux citoyens. Cet espace serait ensuite utilisé pour apprendre et discuter de nouveaux comportements qui pourraient remplacer ceux qui enfreignent les normes sociales informelles qui régulent le quotidien des parties.

Enfin, ces idéaux types et ces conclusions nous aident à nous former une image un peu plus claire de la perception qu'ont les médiateurs de leur rôle comme tierce partie neutre dans la résolution d'un conflit du quotidien. Bien qu'il soit impossible de retrouver en totalité ces idéaux types dans le monde empirique, ces constructions méthodologiques sont des outils qui m'aident à donner du sens à la place qu'occupent les médiateurs sociaux au sein des processus alternatifs de régulation sociale au Québec.

Chapitre IV

Discussion et conclusion

4.1. Discussion

Jusqu'à maintenant, l'analyse des propos des médiateurs participants m'amène à me poser deux questions principales sur leur place dans le phénomène de la régulation sociale. D'abord, quelle place occupe ce type de médiateurs sociaux au sein de l'ensemble des individus qui pratiquent la médiation sociale? Ensuite, quelle est la place du médiateur social comme acteur « alternatif » de la régulation sociale?

4.1.1. Une médiation sociale québécoise formelle

D'abord, j'aimerais attirer l'attention du lecteur sur la pratique de la médiation sociale que j'ai étudiée dans ce projet de recherche. Comme il a été détaillé dans l'introduction et la revue de littérature, l'activité de médiation peut prendre diverses formes et être plus ou moins formelle dans sa démarche. Elle peut être organisée et structurée au sein d'une institution étatique ou d'un organisme communautaire reconnu (comme celle étudiée ici) ou elle peut prendre forme de façon spontanée pour faciliter les relations sociales du quotidien.

Plusieurs thèmes qui sont ressortis de l'approche phénoménologique d'analyse des données convergent au sein de l'expérience des médiateurs participants. Les thèmes de *Processus* et de *Principes du médiateur*, abordés par tous les participants, reflètent une pratique québécoise de médiation sociale formalisée, c'est-à-dire encadrée et normée par un organisme maître. Bien qu'il existe assurément d'autres formes de médiation moins visibles dans la société, le processus de médiation sociale tel qu'il a été expliqué par les participants suit les mêmes étapes générales et les médiateurs se disent guidés par les mêmes principes de neutralité, d'impartialité et de confidentialité.

La pratique de médiation sociale que j'ai observée ne naît pas spontanément au sein de la société. Son contexte de développement au Québec mis en évidence par Jaccoud (2009) fait qu'elle est plutôt organisée et encadrée : les regroupements (ROJAQ et ASSOJAQ) sous lesquels sont rassemblés les services de médiation citoyenne s'assurent d'uniformiser le déroulement des interventions chez tous les médiateurs bénévoles. À l'aide des formations obligatoires, les bénévoles apprennent les multiples étapes du processus – desquelles, en principe, ils ne doivent s'éloigner – et l'attitude de médiateur qui est attendue de leur part. Ainsi, la perception que se font les médiateurs sociaux de leur rôle (leur agir et leurs motifs) pourrait en partie provenir du discours de l'organisme et de l'image que celui-ci souhaite projeter. Les formes imposées à ce type particulier de médiation sociale limiteraient-elles ou imposeraient-elles un cadre rigide au développement de l'agir des médiateurs sociaux? Jusqu'à quel point les motivations personnelles du médiateur social sont-elles influencées ou contrariées par les valeurs de l'organisme pour lequel il est bénévole? Afin de mettre en perspective la perception que les médiateurs sociaux ont de leur rôle dans la résolution alternative de conflit, il serait important d'observer comment l'activité de médiation peut prendre place de façon implicite et spontanée dans la régulation sociale du quotidien. Stébé (2008 : 119), parmi divers auteurs, a soulevé que l'attitude du médiateur pouvait être adoptée spontanément pour réguler le social. Le concept de médiation tacite qu'il expose fait référence à des individus qui adoptent un agir de médiateur, sans qu'ils ne se considèrent comme tels ou qu'ils soient reconnus formellement par un organisme ou une instance. Il serait intéressant de voir comment un citoyen ordinaire ou des groupes moins organisés

utilisent l'activité médiatrice pour aider à réguler leurs relations sociales ou celles de leurs proches.

À l'opposé, peut-être que l'appartenance à un organisme permet au médiateur social de donner plus facilement du sens à sa pratique et à son rôle comme tiers neutre dans la régulation alternative d'un conflit. Après tout, Six (2003) a écrit tout un livre sur la confusion qui existe autour du « médiateur » et de sa pratique. Les lignes directrices offertes par les services de médiation encadrés par des organismes maîtres permettent peut-être au médiateur social d'approfondir et d'enrichir sa pratique puisque les bases de son rôle sont déjà établies.

Ainsi, la pratique de médiation sociale telle qu'observée au sein de ce projet de recherche semblerait se trouver plus près des institutions. Bien qu'elle soit intégrée au sein des services communautaires, il semble difficile de lui accorder une place précise aux côtés des autres types de services puisqu'elle oscille entre le formel des organismes communautaires et l'informel des initiatives spontanées de quartier. Alors que dans les sociétés dites plus traditionnelles l'activité de médiation occupait une place naturelle parmi les modes de régulation sociale, aujourd'hui, cette pratique comme réaction sociale paraît artificielle. Elle semble avoir été adaptée pour répondre à un type spécifique de situations sociales conflictuelles pour lesquelles les pratiques de régulation déjà mises en place apparaissaient insuffisantes. Placés dans un environnement artificiel, les médiateurs sociaux bénévoles se raccrochent aux règles et aux normes établies par les coordonnateurs des programmes communautaires auxquels ils doivent la survie des programmes, tout en tentant d'appliquer les valeurs d'informalité et d'alternative tirées de l'image traditionnelle que l'on se fait de cette pratique. Il m'apparaît donc que la

« place » du médiateur social au Québec ne soit pas encore bien définie. Le médiateur social québécois devrait-il avoir une place naturelle, au niveau des citoyens, ou devrait-il avoir une place parmi les acteurs formels de la régulation sociale?

Le contraste entre la perception du rôle des médiateurs encadrés par des organismes maîtres et des citoyens qui agissent spontanément en médiateur aiderait assurément à comprendre la différence existant entre la vision « normée » et la vision plus spontanée d'une telle pratique.

4.1.2. Coexistence du caractère formel et alternatif de la médiation sociale

Je souhaite ici explorer l'impact du cadre formel régulant la pratique de la médiation sociale en ce qui concerne son aspect « alternatif ». La pratique de médiation comme mode de régulation sociale serait alternative aux modes étatiques qui prédominent actuellement en matière de régulation des conflits et offrirait quelque chose d'unique aux individus qui l'emploient. Ben Mrad (2002 : 14) qualifie les modes étatiques de régulation de conflits comme étant rationnels et centralisés. Dans ce sens, ils offrent une régulation des conflits basée sur les règles et les normes dictées par l'État. Pour emprunter encore une fois le terme de Commaille ((1994, cité dans Ben Mrad, 2002 : 18), ces modes sont du ressort de la régulation dogmaticofinaliste. Cette régulation « par le haut » signifie que la résolution du conflit est prescrite par une autorité supérieure aux individus et prend son sens selon des lois et règlements imposées.

Comme il a été explicité dans le chapitre précédent, la médiation sociale formelle offrirait une alternative : une régulation « pragmaticogestionnaire » ou « par le bas » (Ibid). Elle fournirait l'opportunité aux individus vivant un conflit de le résoudre en

discutant eux-mêmes des normes de vie de leur groupe social et de favoriser à leur façon la cohésion sociale.

Ainsi, dans une perspective microsociologique, le médiateur social qui pratique au sein d'un service formel de médiation pourrait quand même favoriser un mode de justice plus alternative. En effet, dans ses interventions individuelles, il permet clairement aux citoyens qui l'ont appelé de régler autrement leur conflit. Par contre, dans une perspective un peu plus macrosociologique, la pratique de médiation sociale serait-elle trop rattachée aux institutions étatiques pour assurer la survie de son caractère alternatif? Cette question pourrait être la genèse d'un nouveau projet de recherche à part entière. Mais quelques considérations et questionnements peuvent être avancés maintenant. Bien qu'ils s'inscrivent dans une perspective de justice réparatrice, les Organismes de justice alternative (OJA), qui ont créé les services de médiation sociale tels qu'étudiés ici, servent principalement à faciliter l'application d'une loi de l'État, la Loi sur le système de justice pénale pour adolescents (LSJPA)¹³. Ainsi, même si les OJA ont développé d'autres types de services au fil des ans, comme la médiation sociale, leur principale source de revenus provient de l'État et sans ce financement officiel, les autres services offerts ne pourraient subsister. Selon Commaille (1994), les OJA participent en ce sens à favoriser une certaine vision de la régulation dogmaticofinaliste. L'existence même des organismes de médiation sociale semble donc largement dépendre des institutions étatiques. On peut donc se poser des questions sur l'indépendance de cette forme de justice « alternative ». La médiation sociale telle que je l'ai étudiée est-elle encore trop proche des institutions? Favorise-t-elle vraiment une émancipation des modes étatiques

¹³ Entre autre, la LSJPA permet aux Juges de convenir de mesures extrajudiciaires lorsqu'un jeune contrevenant (12 à 17 ans) a commis une infraction. Les mesures extrajudiciaires, au Québec, sont facilitées par les OJA. (Gouvernement du Canada, 2015)

de régulation? Il semblerait que non. Cependant, par certains côtés, la médiation sociale telle qu'elle se pratique au sein des OJA reste encore du domaine alternatif. Bien qu'elle soit dépendante des institutions étatiques, les médiateurs que j'ai interviewés considèrent qu'ils offrent aux citoyens l'opportunité de résoudre les conflits du quotidien en prenant en considération les normes implicites de leur groupe social.

Ce formalisme crée un certain paradoxe au sein de leur philosophie d'intervention. Alors qu'ils semblent décrire une pratique de médiation sociale qui se veut proche de la population et à la portée de tous, les nombreuses règles qui ponctuent leur démarche les en éloignent. En adoptant ce type de démarche règlementée, les médiateurs sont-ils en train de limiter leur potentiel alternatif?

Je crois tout de même que le développement de la médiation sociale reste à suivre. Son rapprochement des institutions étatiques et sa démarche formelle pourraient avoir un impact sur la liberté qu'ont les médiateurs sociaux dans la définition de leur rôle comme tierce partie dans la régulation d'un conflit.

4.2. Conclusion

4.2.1. Rappel des objectifs et de la méthode de recherche

En vue de mieux comprendre certaines formes alternatives de régulation sociale et, plus particulièrement, la médiation, j'ai décidé de m'intéresser au vécu et aux perceptions d'acteurs importants dans ce processus: les médiateurs sociaux. J'ai voulu comprendre comment les médiateurs sociaux percevaient le recours à la médiation pour réguler des conflits du quotidien et comment ils interprétaient leur rôle comme acteurs dans cette pratique. Pour ce faire, plusieurs questions m'ont guidée : comment les

médiateurs sociaux perçoivent-ils leur rôle? Quelle est l'expérience-vécue des médiateurs sociaux? Comment perçoivent-ils la demande d'aide lors d'un conflit? Comment gèrent-ils un dossier du début à la fin?

La revue de littérature sur les différentes formes de régulation et sur la médiation sociale m'a apporté des connaissances utiles sur la façon dont les sociétés se régulaient avant la mise en place de modèles de régulation plus étatiques. Cette recension m'a confirmé qu'il était possible de retrouver les traces de l'activité médiatrice dans les sociétés pré-étatiques, bien que cette pratique ne fût pas appelée « médiation ». Par la suite, j'ai exploré ce qui a été écrit jusqu'à maintenant sur les modèles plus contemporains de médiation sociale. Le peu d'informations sur la mobilisation de la médiation sociale et la manière dont les médiateurs sociaux mettent en place leurs interventions m'ont poussée à observer mon objet d'étude à partir du point de vue de ces derniers.

C'est donc dans cette logique que j'ai adopté la phénoménologie sociale de Schütz (2007; 2010) dans mon cadre théorique. Schütz (Ibid) postule qu'un phénomène social ne peut être entièrement compris que s'il est étudié à partir du point de vue des acteurs qui vivent ce phénomène. Il a fourni plusieurs outils aux chercheurs des sciences sociales pour étudier de façon qualitative un phénomène. Pour ma part, ses concepts d'expérience-vécue et d'action rationnelle, ainsi que son interprétation de l'attitude du chercheur en sciences sociales, m'ont grandement aidée à prioriser le point de vue des médiateurs et à maîtriser ma subjectivité. Le concept de postphénoménologie, deuxième aspect de mon cadre théorique, m'a aussi aidée à me positionner parmi les multiples domaines de la recherche en criminologie. En effet, ce concept m'a permis de définir la médiation sociale comme

pratique de régulation sociale non pénale. Je me suis ainsi éloignée du discours sur la régulation pénale pour étudier comment les médiateurs sociaux contribuent à réguler la société autrement.

Pour atteindre mes objectifs, j'ai privilégié le recours aux entretiens de recherche. En répondant à la consigne de départ : « Parlez-moi de ce que vous faites comme bénévole à l'organisme de médiation sociale », les participants m'ont fait entrer dans le quotidien d'un médiateur social bénévole qui aide ses concitoyens à régler leurs conflits. Ils m'ont fait connaître leur philosophie de la saine cohabitation entre voisins, leur approche de médiation, la perception qu'ils ont de leur rôle, la perception qu'ils ont du recours à la médiation dans la société, les apprentissages qu'ils font, les difficultés qu'ils rencontrent, les apports du bénévolat dans leur vie et bien plus encore. Grâce à une approche phénoménologique d'analyse des données par idéaux types, je suis allée chercher l'expérience-vécue des médiateurs sociaux et plus particulièrement, j'ai pu mieux saisir comment ils vivaient leur expérience de médiateur social. Mon objectif premier lors de l'analyse des données était de respecter au mieux l'authenticité des paroles du participant, puisque je voulais caractériser leur expérience comme acteur d'une pratique alternative de régulation sociale.

En décortiquant leurs expériences-vécues, j'ai tiré deux conclusions sur la mobilisation de la médiation sociale au Québec. D'abord, les médiateurs sociaux sont tous d'avis que le recours aux services de médiation sociale est minime, ne se fait qu'à un moment tardif du conflit et ne se fait que lorsque les autres ressources dans la communauté ont été épuisées ou ont échoué. Ensuite, dans mon analyse de l'appel aux services de médiation, j'ai remarqué que le recours aux programmes ne se traduisait pas

nécessairement en ouverture de dossier. Ainsi, la mobilisation du programme ne signifiait pas l'utilisation concrète du service. En étudiant les propos des médiateurs participants, j'ai découvert deux explications possibles. Les médiateurs sociaux ont le pouvoir et parfois l'obligation de refuser de s'impliquer dans certains dossiers, ce qui crée un certain paradoxe dans leur pratique. Ils souhaiteraient être disponibles pour réguler de façon informelle les conflits de leurs concitoyens, mais se limitent eux-mêmes dans les types de situations qu'ils prennent en charge. Le second aspect qui pourrait expliquer le faible taux d'ouverture de dossier est le refus de participation que les citoyens expriment en apprenant les exigences requises pour intégrer une démarche de médiation.

J'ai aussi poussé mon analyse des données un peu plus loin pour construire cinq idéaux types qui représentent les différentes perceptions que les médiateurs sociaux ont de leur rôle : le médiateur missionnaire, pragmatique, professionnel, altruiste et pédagogue. Il est essentiel de prendre en considération que les idéaux types sont des outils pour aider le chercheur à apporter du sens au monde empirique qu'il observe. Les types que j'ai construits ne reflètent pas purement la complexité de l'expérience des médiateurs sociaux. Ils m'ont cependant aidée à discerner des schémas qui me permettent de comprendre un peu mieux comment les médiateurs se représentent leur rôle. À chacun de ces idéaux types est associé un acte projeté précis, ainsi que des logiques d'actions et des sources de motivation. Par exemple, lorsque le médiateur missionnaire est mobilisé comme tiers neutre dans la régulation d'un conflit, son but premier est de propager la philosophie de la médiation sociale. Les actions qu'il entreprend visent à l'amener vers son acte projeté qui est de changer la mentalité des gens quant à la régulation sociale. Les médiateurs pragmatiques et professionnels ont, pour leur part, des actes projetés très

semblables, mais ils utilisent des logiques d'actions différentes. Lorsqu'ils sont mobilisés, ces deux idéaux types ont comme objectif de régler rapidement le conflit pour lequel ils ont été contactés afin que les parties puissent retrouver leur quotidien paisible et harmonieux. Par contre, lors de la démarche de médiation, le médiateur pragmatique met en place des actions qui visent à favoriser l'efficacité et la productivité de la démarche de médiation. Pour sa part, le médiateur professionnel met en place un processus au cours duquel il agit comme expert. Il développe une intervention poussée et structurée dans le but d'amener les parties vers les solutions qui leur permettront un retour à la vie normale. Ensuite, lorsqu'un citoyen a recours à ses services, le médiateur altruiste met en place une démarche qui a comme objectif d'offrir un soutien et une aide. Enfin, le médiateur pédagogue agit selon un objectif qui vise à enseigner aux citoyens de nouvelles méthodes et techniques pour gérer leurs relations sociales.

L'analyse de la perception des médiateurs sociaux de la mobilisation de la médiation ainsi que l'élaboration de ces cinq idéaux types m'ont permis de tirer deux conclusions principales. Premièrement, l'appartenance à un idéaltype peut avoir un impact sur l'accès au service. Principalement, il semblerait qu'un médiateur se rapprochant des idéaux types pragmatiques et professionnels serait plus enclin à favoriser l'ouverture de dossier puisque l'accomplissement de son acte projeté dépend de l'achèvement de la démarche de médiation. En opposition, les médiateurs se rapprochant des idéaux types missionnaires, altruistes ou pédagogues ont des actes projetés qui peuvent être accomplis sans qu'un processus de médiation soit enclenché. Deuxièmement, en prenant en considération les deux idéaux types que j'ai identifiés le plus souvent dans mon échantillon, c'est-à-dire les médiateurs pédagogues et altruistes, il

semble que beaucoup de médiateurs s'impliquent dans ce programme de justice alternative justement parce qu'elle permettrait d'apprendre de nouvelles façons de réagir en situation de conflit dans la vie quotidienne et d'abandonner le recours au pénal.

Ces deux conclusions sont très intéressantes pour moi puisque je ne les avais pas envisagées avant de débiter ce projet de recherche. Elles m'amènent à me poser davantage de questions sur la signification de ce qu'est d'avoir un rôle « alternatif » et sur les conditions de mise en marche du processus de médiation sociale.

4.2.2. Ouverture

Enfin, l'achèvement d'un projet de recherche occasionne toujours plus de questions que de réponses. Afin de poursuivre la réflexion sur la médiation sociale comme forme alternative de régulation sociale, il est primordial d'explorer par la suite l'expérience des usagers de la médiation sociale. Ce sont eux qui bénéficient de cette pratique alternative; j'estime qu'ils sont les meilleurs juges pour évaluer les composantes du processus qui le différencient des modes plus conventionnels de régulation sociale et qui font de lui une véritable alternative. Entre autres, les questions entourant leur rôle comme acteurs actifs au sein d'un processus de résolution sont intéressantes. Dans les démarches de médiation sociale, il semblerait que les parties aient un rôle très actif. En fait, selon le discours des médiateurs participants, elles ont un pouvoir décisionnel sur presque tous les aspects du processus. Maintenant, si l'on considère ce processus alternatif pour la régulation d'un plus grand nombre de situations conflictuelles (de niveau de gravité plus élevé, par exemple une situation criminalisée), comment le rôle des parties se déploierait-il? Ces dernières accepteraient-elles un rôle plus actif dans la

gestion d'une situation difficile? Il a été observé que la prise en charge autonome d'un conflit peut parfois être un frein à l'adhésion au processus de médiation sociale. Qu'en est-il pour les autres formes d'alternatives au pénal? Quel type de rôle les parties directement impliquées dans un conflit souhaitent-elles réellement jouer dans la régulation de celui-ci? Dans un contexte où les courants alternatifs semblent gagner en popularité dans plusieurs domaines de la vie sociale, ces questionnements soulèvent des réflexions sur les implications de la mise en place des moyens alternatifs. Dans le domaine de la justice, qui bénéficie d'un mode alternatif? Comment redéfinit-on le rôle de chacun? Les individus travaillant au développement d'alternatives au système de justice pénale sont-ils en train d'imposer de nouvelles manières de faire aux parties directement impliquées?

De plus, je crois qu'il serait utile d'approfondir nos connaissances sur le rôle que les médiateurs sociaux jouent dans la régulation macrosociale (en opposition avec la régulation microsociale du quotidien des citoyens qui les mobilisent). Dans une perspective plus large, où est leur place dans la société, parmi tous les acteurs sociaux qui ont un impact sur la régulation sociale? Sont-ils des acteurs de la justice, des acteurs du communautaire, des acteurs d'un mouvement citoyen? Quelles avenues existent pour le développement de la médiation sociale? Devrait-elle être plus encadrée, moins encadrée? Comment la société doit-elle considérer les médiateurs sociaux : comme de simples citoyens, comme un groupe d'action bénévole, comme un groupe ayant une expertise précise? De plus, dans une perspective de développement de la médiation sociale comme mode alternatif de régulation, quels autres types de situations les médiateurs pourraient-ils prendre en charge? S'ils ne régulent que des situations conflictuelles qui n'entrent

sous aucun autre mandat d'organisme social, est-ce réellement une alternative ou simplement le développement d'une nouvelle ressource? Il serait intéressant de poursuivre la réflexion sur l'expansion du mandat des services de médiation sociale et d'en observer les implications. De quelles formations ou connaissances les médiateurs sociaux auraient-ils besoin pour réguler de façon alternative des situations « criminalisables » ou des situations d'une gravité plus élevée que les conflits de voisinage? Et dans ces cas, la manière d'organiser ces formes de médiations devrait-elle être différente que ce qui se fait pour les situations jugées plu ordinaires?

Finalement, j'attire l'attention du lecteur sur le fait que cette recherche n'a étudié qu'une seule approche de la médiation sociale au Québec. Assurément, cette pratique se trouve aussi ailleurs que dans les OJA. Il reste donc encore plusieurs types de médiation sociale à étudier qui ont également un impact sur la régulation alternative.

BIBLIOGRAPHIE

- ALASUUTARI, Pertti (1995), « The Factist Perspective & Cutural Distinctions », dans Pertti ALASUUTARI (Ed.), *Researching Culture. Qualitative Method and Cultural Studies*, London : Sage Publications, p. 47-62; 63-69.
- ASSOJAQ, « Association des organismes de justice alternative du Québec », [en ligne], www.assojaq.org (Consulté le 12 mai 2014).
- BARTHÉLÉMY, Fabienne (2004), « Médiateur social : dynamiques de fabrication d'une pratique professionnelle », *Esprit critique*, vol. 6, no 3, p.60 à 70.
- BARTHOLEYNS, Frédérique, Sybille SMEETS, Carrol TANGE et Sarah VAN PRAET (2011), « Troubles de voisinage. Comment les voisins gèrent-ils leurs conflits hors du système (pénal) ? » dans Françoise VANHAMME (dir) *Justice! Entre pénalité et socialité vindicatoire*, p.54 à 67.
- BECKER, Howard (sans date), « The Epistemology of Qualitative Research. Qualitative and Quantitative. », 15 pages [PDF] <http://www.sfu.ca/~palys/Becker-EpistemologyOfQualitativeResearch.pdf> (Consulté le 25 mars 2013).
- BEN MRAD, Fathi (2002), *Sociologie des pratiques de médiation. Entre principes et compétences*, Paris : L'Harmattan, Collection Logiques juridiques, 198 pages.
- BEN MRAD, Fathi (2004), « La médiation sociale : entre résolution des conflits et sécurisation urbaine », *Revue française des affaires sociales*, vol. 3, no 3, p.231 à 248.
- BEN MRAD, Fathi (2008), « Médiation et régulation négociée par un tiers : une question de principes » dans Fathi BEN MRAD, Hervé MARCHAL et Jean-Marc STÉBÉ, *Penser la médiation*, Paris : L'Harmattan, Collection : Le travail du Social, p. 15 à 40.
- BERGER, Peter L. et Thomas LUCKMANN (1966), *The social construction of reality: a treatise in the sociology of knowledge*, Garden City: Doubleday, 219 pages.
- BERTRAND, Marie-Andrée (2008), « Nouveau courant en criminologie : "étude sur la justice" et "zémiologie" », *Criminologie*, vol. 41, no 1, p. 177 à 200.
- BONAFÉ-SCHMITT, Jean-Pierre (2003), « Justice réparatrice et médiation pénale : vers de nouveaux modèles de régulation sociale? » dans Mylène JACCOUD (dir) *Justice réparatrice et médiation pénale : convergences ou divergences?*, Paris : L'Harmattan, p. 17 à 49.

- BONAFÉ-SCHMITT, Jean-Pierre (2004), « L'évaluation de l'activité de médiation de quartier », *Esprit critique*, vol. 6, no 3, p.120 à 155.
- BONAFÉ-SCHMITT, Jean-Pierre (2008), « Médiation, conciliation, arbitrage des techniques ou un nouveau modèle de régulation sociale », dans Fathi BEN MRAD, Hervé MARCHAL et Jean-Marc STÉBÉ, *Penser la médiation*, Paris : L'Harmattan, Collection : Le travail du Social, p. 41 à 73.
- BOUTIN, Gérald (1997), *L'entretien de recherche qualitatif*, Sainte-Foy : Les presses de l'Université du Québec, 169 pages.
- BOYATZIS, Richard E. (1998), « Developing Themes and Codes » dans Richard E. BOYATZIS (Ed.), *Transforming Qualitative Information : Thematic Analysis and Code Development*, Thousand Oaks : Sage Publications, p. 29 à 53.
- BUTLER-KISBER, Lynn, (2010), « Phenomenological inquiry » dans Lynn BUTLER-KISBER (Ed.), *Qualitative Inquiry. Thematic, Narrative and Arts-Informed Perspectives*, Los Angeles : Sage Publications, p. 50 à 61.
- CARIO, Robert (2005), *Justice restaurative. Principes et promesses*, Paris : L'Harmattan, Collection Traité de Sciences criminelles, 164 pages.
- CAUCHIE, Jean-François et Françoise VANHAMME, « Pénologie », *Dictionnaire de criminologie*, [En ligne], <http://www.criminologie.com/article/p%C3%A9nologie> (Consulté le 10 juin 2014).
- Centre national de ressources textuelles et lexicales, « Portail lexical », [En ligne] <http://www.cnrtl.fr/portail/> (Consulté le 10 mai 2015).
- Centre de santé et des services sociaux de Gatineau (sans date), « Nos centres locaux de services communautaires », [En ligne] (Consulté le 24 juillet 2015).
- CHRISTIE, Nils (1997), « Conflict as Property », *The British Journal of Criminology*, vol. 17, no 1, p. 1 à 15.
- COMMAILLE, Jacques (1994), *L'esprit sociologique des lois. Essai sur la régulation politique de la famille*, Paris : Presses universitaires de France, 275 pages.
- CORCUFF Philippe (1995), *Les nouvelles sociologies. Construction de la réalité sociale*, Paris : Édition Nathan, Collection Sociologie 128, 126 pages.
- COUSINEAU, Marie-Marthe et Guy CUCUMEL (1991), « De la police au tribunal : formulation et cheminement des plaintes portées devant la Cour du Québec, chambre criminelle et pénale », *Criminologie*, vol. 24, no 2, p. 57 à 80.

- CRESWELL, John W. (2013), *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches*, Troisième édition, Los Angeles : Sage Publications, 448 pages.
- DAHRENDORF, Ralph (1958), « Out of Utopia: Toward a Reorientation of Sociological Analysis », *American Journal of Sociology*, vol. 64, no 2, p.115-128.
- DOS SANTOS, Daniel (2004), « Por uma outra justiça : direito penal, estado e sociedade », *Revista de Sociologia e Política*, vol. 23, no 11, p. 127 à 139.
- DOS SANTOS, Daniel (2011), « Introduction », dans Françoise VANHAMME (dir), *Justice! Entre pénalité et socialité vindicatoire*, p.4 à 10.
- La Fédération de l'habitation coopérative du Canada (2000-2015), [En ligne] (Consulté le 24 juillet 2015).
- Gouvernement du Canada, « Loi sur le système de justice pénal pour adolescent », [En ligne] (Consulté le 7 juillet 2015).
- GREEN, Simon, Gerry JOHNSTONE et LAMBERT, Craig (2013), « What Harm, Whose Justice?: Excavating the Restorative Movement », *Contemporary Justice Review*, vol. 16, no 4, p. 445 à 460.
- GROS, Frédéric (2001), « Les quatre foyers du sens de la peine », dans GARAPON, Antoine, Frédéric GROS et Thierry PECH, « Et ce sera justice. Punir en démocratie », Paris : Odile Jacob, p. 11 à 138.
- GUBA, Egon G. et Yvonna S. LINCOLN (1985), *Naturalistic Inquiry*, Beverly Hills : Sage.
- GUBA, Egon G. et Yvonna S. LINCOLN (2004), « Competing Paradigms in Qualitative Research. Theories and Issues. » dans S. Hesse-Biber & P. Leary (Eds.), *Approaches to Qualitative Research: A Reader on Theory and Practice*, New York: Oxford University Press, p. 17 à 38.
- HABERMAS, Jürgen (2006), *Idéalisations et communication. Agir communicationnel et usage de la raison*, Paris : Les éditions Fayard, 109 pages.
- HORWITZ, Allan V. (1990), *The Logic of Social Control*, New York: Plenum Publishing Corporation, 290 pages.
- HULSMAN, Louk et Jacqueline BERNAT DE CELIS (1982), *Peines perdues. Le système pénal en question*, Paris : Le Centurion, Collection DHS Droit de l'homme et solidarité, 182 pages.

- HUOT, Louis et Jocelyn GIROUX (1979), « Le citoyen et la justice », *Criminologie*, vol. 2, no 1, p.43 à 56.
- JACCOUD, Mylène (2009), « Origines et fondements de la médiation sociale au Québec : un double ancrage », *Nouvelles pratiques sociales*, vol. 21, no 2, p. 93 à 108.
- JODELET, Denise (2006), « Place de l'expérience vécue dans le processus de formation des représentations sociales », dans Valérie HASS, *Les savoirs du quotidien. Transmissions, appropriations, représentations*, Rennes : Les presses universitaires de Rennes, [En ligne], (Consulté le 1^{er} mai 2014), http://classiques.uqac.ca/contemporains/jodelet_denise/place_experience_processus/place_experience_processus.html.
- JOHNSTONE, Gerry (2002), « Mediation, Participation and the Role of Community », *Restorative Justice ideas, values, debates*, Londre : Willan Publishing, Chapitre 7, p.136 à 160.
- LAOUREUX, Sébastien (2008), « Du pratique au théorique : la sociologie phénoménologique d'Alfred Schütz et la question de la coupure épistémologique », *Bulletin d'analyse phénoménologique*, vol. 4, no 3, p. 169 à 188.
- LAPERRIÈRE, Anne (1997), « Les critères de scientificité des méthodes qualitatives » dans Groupe de recherche interdisciplinaire sur les méthodes qualitatives (Ed.), *La recherche qualitative : enjeux épistémologiques et méthodologiques*, Boucherville : Gaétan Morin, p. 392 à 418.
- LASCOUX, Jean-Louis (2009), *Pratique de la médiation. Une méthode alternative à la résolution de conflits*, Issy-les-Moulineaux : ESF, Collection Formation permanente, 238 pages.
- LE ROY, Étienne (1995), « La médiation mode d'emploi », *Droit et société*, vol. 29, p. 39 à 55.
- LEMIEUX, Cyril (2009), *Le Devoir et la Grâce*, Paris : Economica, Études Sociologiques, 246 pages.
- LEMONNE, Anne (2011), « L'existence d'une socialité vindicatoire? Tentative d'analyse à partir du discours des victimes », dans Françoise VANHAMME (dir), *Justice! Entre pénalité et socialité vindicatoire*, p. 81 à 98.
- LUCKMANN, Thomas (1978), « Philosophy, Social Sciences and Everyday Life », dans Thomas LUCKMANN (Ed.), *Phenomenology and Sociology*, New York : Penguin Books, 390 pages.

- MELANÇON, Jérôme (2008), « La compréhension phénoménologique du monde social », *La vie des idées.fr* [En ligne] <http://www.laviedesidees.fr/La-comprehension-phenomenologique.html> (Consulté le 18 avril 2014).
- MICHELAT, Guy. (1975), « Sur l'utilisation de l'entretien non directif en sociologie », *Revue française de sociologie*, vol. 16, no 2, p. 229-247.
- MILBURN, Philip (2002) *La médiation : expériences et compétences*, Paris : La découverte, 171 pages.
- MILES, Matthew B. et A. Michael HUBERMAN (2003), *Analyse des données qualitatives*, Bruxelles : de Boeck, Collection Méthodes en sciences humaines, 2^e édition, 626 pages.
- NOREAU, Pierre (2003), « Institutionnalisation de la justice réparatrice », dans Mylène JACCOUD (dir) *Justice réparatrice et médiation. Convergences ou divergences?* Paris : L'Harmattan, p. 209 à 225.
- PAILLÉ Pierre et Alex MUCCHIELLI (2010), « L'examen phénoménologique des données empiriques » dans Pierre PAILLÉ et Alex MUCCHIELLI (Eds.), *L'analyse qualitative en sciences sociales et humaines*, 2^e édition, Paris : Armand Colin, p.85 à 98.
- PIRES, Alvaro (1997a), « De quelques enjeux épistémologiques d'une méthodologie générale pour les sciences sociales », dans Jean POUPART et al. [Groupe de recherche interdisciplinaire sur les méthodes qualitatives], *La recherche qualitative. Enjeux épistémologiques et méthodologiques*. Montréal : Gaëtan Morin, Éditeur, 82 pages.
[En ligne] http://classiques.uqac.ca/contemporains/pires_alvaro/pires_alvaro.html.
- PIRES, Alvaro (1997b), « Échantillonnage et recherche qualitative : essai théorique et méthodologique » dans Jean POUPART et al. [Groupe de recherche interdisciplinaire sur les méthodes qualitatives], *La recherche qualitative. Enjeux épistémologique et méthodologique*. Montréal : Gaëtan Morin, Éditeur, 88 pages. [En ligne] http://classiques.uqac.ca/contemporains/pires_alvaro/pires_alvaro.html.
- POUPART, Jean (1993), « Discours et débats autour de la scientificité des entretiens de recherche, *Sociologie et société*, vol. 25, no 2, p.93 à 110.
- POUPART, Jean, Michèle LALONDE et Mylène JACCOUD (1997), *De l'École de Chicago et postmodernisme : trois quart de siècle de travaux sur la méthodologie qualitative. Bibliographie alphabétique et thématique*, Cap-Rouge : Presses Inter Universitaires, 335 pages.
- QUIVY, Raymond et Luc VAN CAMPENDHOUDT (1995), *Manuel de recherche en sciences sociales*, Paris Dunod, 262 pages.

- ROBERT, Philippe (2005), *La sociologie du crime*, Paris : La découverte, 121 pages.
- ROJAQ, *Regroupement des organismes de justice alternative du Québec* [en ligne], <http://www.rojaq.qc.ca/> (Consulté à plusieurs reprises entre le 12 mai 2014 et le 21 juillet 2015).
- ROSTAING, Corinne (1996), « Les relations entre surveillantes et détenues », dans Claude FAUGERON, Antoinette CHAUVENET et Philippe COMBESSIE *Approches de la prison*, Bruxelles : De Boeck Université; Montréal : Presses de l'Université; Ottawa : Presses de l'Université, p. 103 à 125.
- ROSTAING, Corinne (1997), *La relation carcérale. Identités et rapports sociaux dans les prisons de femmes*, Paris : Presses Universitaires de France, 331 pages.
- SCHÜTZ, Alfred (1987), *Le chercheur et le quotidien*, Paris : Méridiens Klincksieck, 286 pages.
- SCHÜTZ, Alfred (2007; 2010), *Essais sur le monde ordinaire*, Paris : Le félin poche, 202 pages.
- SCHÜTZ, Alfred et Thomas LUCKMANN (1973), *The Structures of the Life-World*, Evanston : Northwestern University Press, 335 pages.
- SHAW, Margaret et Frédérick JANÉ (1998), « Justice réparatrice et maintien de l'ordre au Canada. Centrer l'attention sur la collectivité » *Rapport final présenté à la Gendarmerie Royale du Canada et à l'Ontario Provincial Police*, Canada, 86 pages.
- SIMMEL, Georg (1995), *Le conflit*, Paris : Circé, 159 pages.
- SIX, Jean-François (2003), *Les médiateurs*, Paris : Le Cavalier bleu, Collection Idées Reçues, 122 pages.
- SIX, Jean-François et Véronique MUSSAUD (2002), *Médiation*, Paris : Seuil, 341 pages.
- STARKS, Hélène et Susan Brown TRINIDAD (2007), « Choose Your Method: A Comparison of Phenomenology, Discourse Analysis and Grounded Theory », *Qualitative Health Research*, vol. 17, no 10, p. 1372 à 1380.
- STÉBÉ, Jean-Marc (2008), « Les métamorphoses de l'activité médiatrice », dans Fathi BEN MRAD, Hervé MARCHAL et Jean-Marc STÉBÉ, *Penser la médiation*, Paris : L'Harmattan, Collection : Le travail du Social, p. 115 à 129.
- STRIMELLE, Véronique (2011), « La régulation sociale : Au-delà du cadre de référence pénal? », dans Françoise VANHAMME (dir) *Justice! Entre pénalité et socialité vindicatoire*, p. 19 à 30.

- STRIMELLE, Véronique (2012), « En amont du pénal : étude empirique sur les modes sociaux d'identification des troubles selon la perspective vindicatoire », *Canadian Journal of Law and Society*, vol. 27, no 2, p. 189-207.
- TRICOIRE, Bruno (2002), *La médiation sociale : le génie du tiers*, Paris : L'harmattan, Collection INGÉNIUM, 304 pages.
- VAN CAMP, Tinneke et Jo-Anne WEMMERS (2011), « La justice réparatrice et les crimes graves », *Criminologie*, vol. 44, no 2, p.71 à 198.
- VANHAMME Françoise et Véronique STRIMELLE (2009), « Modèle vindicatoire et pénal en concurrence? Réflexion à partir de l'expérience autochtone », *Criminologie*, vol. 42, no 2, p. 83 à 100.
- VANHAMME, Françoise (2012), « Une approche de la régulation des troubles. La socialité vindicatoire à titre heuristique », p. 31 à 43.
- VERDIER, Raymond (1980), « Le système vindicatoire. Esquisse théorique », dans Raymond VERDIER, Jean-Pierre POLY et Bernard COURTOIS (Sld), *La vengeance. Études d'ethnologie, d'histoire et de philosophie. T.1 vengeance et pouvoir dans quelques sociétés extra-occidentales*, Paris : Cujas, p. 11 à 42.
- VERDIER, Raymond (2004), *Une énergie vitale*, dans Raymond VERDIER, *Vengeance. Le face-à-face victime/agresseur*, Paris : Autrement, « Mutations », 248 pages.
- WALGRAVE, Lode (1999), « La justice restaurative : à la recherche d'une théorie et d'un programme », *Criminologie*, vol. 32, no 1, p. 7 à 29.
- WEBER, Max (1904, 1965). « Essais sur la théorie de la science. Premier essai : L'objectivité de la connaissance dans les sciences et la politique sociales », Paris : Plon, Recherches En Sciences Humaines, no 19, 168 pages
http://classiques.uqac.ca/classiques/Weber/essais_theorie_science/essais_theorie_sci ence.html (page consultée le 3 juin 2015).
- WEITEKAMP, Elmar G. M. (1999), « The History of Restorative Justice », dans Gordon BAZEMORE et Lode WALGRAVE (Eds), *Restorative Juvenile Justice: Repairing the Harm of the Youth Crime*, Monsey, NY: Criminal Justice Press, p. 75 à 102.

ANNEXE A : Certificat d'approbation éthique

Numéro de dossier: 05-13-22B

Date (mm/jj/aaaa): 02/12/2014



Université d'Ottawa
Bureau d'éthique et d'intégrité de la recherche

University of Ottawa
Office of Research Ethics and Integrity

Certificat d'approbation éthique

CÉR Sciences sociales et humanités

Chercheur principal / Superviseur / Co-chercheur(s) / Étudiant(s)

<u>Prénom</u>	<u>Nom de famille</u>	<u>Affiliation</u>	<u>Rôle</u>
Françoise	Vanhamme	Sciences sociales / Criminologie	Chercheuse principale
Véronique	Strimelle	Sciences sociales / Criminologie	Co-chercheuse/superviseure
Michelle Cécile	Cadieux	Sciences sociales / Criminologie	Étudiante-chercheure

Numéro du dossier: 05-13-22B

Type du projet: Professeur/Thèse de maîtrise

Titre: Quelle justice? Enquête sur les modes sociaux de régulation des troubles (principes et pratiques)

Date d'approbation (mm/jj/aaaa)	Date d'expiration (mm/jj/aaaa)	Approbation
02/12/2014	02/11/2015	Ia

(Ia: Approbation complète, Ib: Autorisation préliminaire de libération de fonds de recherche)

Conditions Spéciales / Commentaires:

Le présent certificat n'est pas valide pour tout étudiant qui se joindra à l'équipe de recherche afin d'utiliser les données pour sa thèse ou son mémoire. Une demande d'approbation de modification devra être soumise au préalable.



Université d'Ottawa **University of Ottawa**
Bureau d'éthique et d'intégrité de la recherche Office of Research Ethics and Integrity

Certificat d'approbation déontologique

CÉR Sciences sociales et humanités

Chercheur principal / Superviseur / Co-chercheur(s) / Étudiant(s)

<u>Prénom</u>	<u>Nom de famille</u>	<u>Affiliation</u>	<u>Rôle</u>
Françoise	Vanhamme	Sciences sociales / Criminologie	Chercheur principal
Alice	Jaspart	Sciences sociales / Criminologie	Co-chercheur
Véronique	Strimelle	Sciences sociales / Criminologie	Co-chercheur
Michelle Cécile	Cadieux	Sciences sociales / Criminologie	Étudiant-chercheur
Brendyn	Johnson	Sciences sociales / Criminologie	Assistant de recherche
Héloïse	Tracqui	Sciences sociales / Criminologie	Assistant de recherche

Numéro du dossier: 05-13-22B

Type du projet: Professeur

Titre: Quelle justice? Enquête sur les modes sociaux de régulation des troubles (principes et pratiques)

Date de renouvellement (mm/jj/aaaa)	Date d'expiration (mm/jj/aaaa)	Approbation
02/12/2015	02/11/2016	Ia

(Ia: Approbation complète, Ib: Autorisation préliminaire de libération de fonds de recherche)

Conditions Spéciales / Commentaires:
N/A

ANNEXE B : Formulaire de consentement éclairé

Titre de la recherche : Étude sur la régulation des troubles du quotidien par la médiation sociale

Responsable : Michelle Cadieux

Responsable de l'éthique Véronique Strimelle, Professeure,
pour le projet : Département de criminologie, Faculté des Sciences sociales
(613) 562-4800/1806, veronique.strimelle@uottawa.ca

Responsable de l'éthique Pavillon Tabaret, Salle 159,
en recherche à (613) 562-5841, ethics@uottawa.ca
l'Université d'Ottawa

Ce projet de recherche vise à comprendre comment les individus en viennent à mobiliser une aide externe, qui n'est pas nécessairement du ressort pénal, lorsqu'ils vivent un conflit ou un trouble au quotidien. Plus précisément, nous nous intéressons à l'appel à un programme de médiation sociale pour la régulation dudit conflit. Il s'agit, d'une part, de cerner les conditions qui poussent certaines personnes à contacter un programme de médiation et de comprendre le processus réflexif qu'ils vivent pour « cesser de se débrouiller seul ». Et d'autres parts, il s'agit de comprendre comment les médiateurs sociaux perçoivent leurs rôles et leurs pratiques, à travers le processus de déprivatisation du conflit, c'est-à-dire du passage de la sphère privée à la sphère publique pour son règlement. Cette recherche permettra une meilleure compréhension de la pratique de la médiation sociale dans nos sociétés et de la place qu'elle y prend. De plus, comprendre les conditions et le processus qui permettent la mobilisation d'un mode alternatif de régulation des conflits apportera de nouvelles connaissances au niveau du maintien de la cohésion sociale.

Si vous êtes médiateur social, l'entretien auquel nous vous demandons de participer portera essentiellement sur la perception que vous avez de votre rôle, de votre expérience en tant que médiateurs et de vos attentes quant à cette pratique.

Si vous êtes ou avez été un usager de la médiation sociale, l'entretien auquel nous vous demandons de participer portera essentiellement sur votre expérience avec ce processus de règlement de conflit, le moment décisif ou la réflexion qui vous a poussée vers ce programme et vos attentes quant à cette pratique.

Lisez bien ce qui suit :

*Je suis informé(e) que les renseignements obtenus lors de cette enquête sont **confidentiels et anonymes**, qu'ils ne seront connus que de la responsable et de l'assistante de recherche, que mon nom sera remplacé par un pseudonyme, que toute publication sera sur l'ensemble des personnes rencontrées et jamais sur un cas en particulier.*

Je reconnais par ailleurs la possibilité de me retirer de l'étude en tout temps pour des motifs dont je serai le (la) seul(e) juge ou encore de ne pas répondre à certaines questions posées sans conséquence aucune pour moi.

Enfin, je suis informé(e) également que le comité d'éthique de l'Université d'Ottawa a approuvé ce projet de recherche et que l'observance de leurs recommandations est une condition indispensable à la réalisation de cette recherche.

Pour de plus amples informations, à propos de cette étude ou de vos droits en tant que participant à la recherche, vous pouvez contacter Véronique Strimelle à l'adresse mentionnée ci-haut.

Avant de signer ce document

En signant ci-dessous, vous acceptez de participer à ce projet de recherche. Il est important de vous assurer que toutes vos questions ont reçues une réponse satisfaisante et que vous comprenez bien l'étude.

Si vous décidez de participer à ce projet de recherche, une copie de ce document vous sera remise. De plus, un résumé des conclusions du rapport de recherche vous sera envoyé.

J'accepte que l'entretien soit enregistré (audio) : Oui Non

Signature du participant _____ **Date :** _____

Signature de l'intervieweur _____ **Date :** _____

ANNEXE C : Guide d'entretien

Consigne de départ : Parlez-moi de votre expérience comme médiateur social dans le programme pour lequel vous travaillez/êtes bénévole.

Thèmes à aborder

1. **Déclenchement du processus de mobilisation:** comment et à partir de quel moment, selon vous, les citoyens mobilisent-ils un médiateur pour résoudre un conflit? Comment vous sentez-vous lors de ce processus? À la suite de quelles circonstances?
2. **Prise de décision et rôle :** Quel genre de décision devez-vous prendre lorsque vous êtes devant un nouveau dossier et comment les prenez-vous? Quel est, selon vous, votre rôle dans le processus médiateur?
3. **Attentes face au processus médiateur :** Quelles sont vos attentes par rapport au processus de médiation, aux parties, à la résolution du conflit?
4. **Les effets de la démarche :** Selon vous, qu'est-ce qu'un processus de médiation a comme effet sur les usagers et leur conflit?
5. **Avantages et limites de la pratique :** Selon vous, quels sont les avantages et les limites du processus de médiation sociale?
6. **La relation entre le pénal et les modes informels :** Comment voyez-vous le pénal avec la médiation sociale? Comment le pénal influence, ou non, la médiation sociale?

ANNEXE D : Fiche signalétique

Entretien sur la mobilisation des programmes de médiation sociale dans la régulation
d'un conflit du quotidien

1. Date, heure et lieu de l'entretien :
 2. Durée (en minutes) :
 3. Méthode de rapportage :
 4. Entretien effectué par :
-

1. Pseudonyme :
2. Genre :
3. Tranche d'âge : moins de 19 – 20 à 29 – 30 à 39 – 40 à 49 – 50 à 59 – 60 et plus
4. Travaille/est bénévole pour quel organisme :
5. Salarié ou bénévole :
6. Depuis combien de temps :
7. Autre organismes :
8. Formation à la médiation :
9. Profession :
10. Éducation :
11. Pour quelle raison êtes-vous devenu médiateur?