

*Prendre le chemin de la médiation sociale:
quels défis pour les médiateurs et les usagers?*

Symposium national sur la justice réparatrice
Québec, 16 novembre 2015

Véronique Strimelle

Veronique.Strimelle@uottawa.ca

Alice Jaspert

ajaspart@uottawa.ca



uOttawa

Contexte de la recherche

- Modes sociaux de régulation des conflits
- Mieux comprendre les conditions qui amènent les personnes à faire appel à la médiation
- Post-pénologie

Les questions qui animent cet atelier

- - *Comment les personnes en viennent-elles à « cesser de se débrouiller seules » et font appel à des services de résolution des conflits ? Quelles sont les situations concernées ? Y a-t-il des « étapes » observables dans les cheminements parcourus (rencontres ou événements décisifs, perceptions du conflit, états émotionnels ou désirs futurs, etc.) ?*
- - *Quelles sont les attentes et les demandes des personnes qui entrent en contact avec des médiateurs ? Comment vivent-elles la proposition de résolution informelle ?*
- - *Comment les médiateurs se positionnent-ils face aux situations qui leur sont exposées ? Les acceptent-ils toutes ? Que font-ils avant ou en dehors des médiations proprement dites ?*

Structure de la présentation

- I. Se tourner vers un service de médiation
- II. Eclaircir les demandes et les situations
- III. Du 1er appel à une possible rencontre : une variété d'actions
- IV. En guise de conclusion : quelques « tensions » pour ouvrir la discussion

I. Se tourner vers un service de médiation

*Comment les gens (se) sont-ils
orientés vers le service ?*

Malgré que nous autres, c'est vraiment volontaire là, on ne peut pas leur imposer rien. Mais souvent la police va leur donner une carte leur disant bon, ça serait peut-être bon que vous fassiez appel au service de de médiation citoyenne.

État des situations et des personnes?

C'est généralement des conflits qui remontent assez loin. Ce n'est pas des conflits récents là, c'est, c'est des choses qui remontent à plusieurs mois, même quelques années. Ça devient insupportable pour eux, ils veulent régler ça, et à un moment donné, bon, ils entendent parler et bon, j'imagine c'est des problèmes qui peuvent pas être ben ben judiciarisés. Et, à un moment donné, ils entendent parler de nous et ils se disent: bon, on va essayer ça.

... Le conjoint avait donné du euh des oreilles de criss à un chien, à un petit chien (...) Pi là, le petit garçon a dit, t'es ben épais de donner ça au chien, il va mourir! Il va être malade! Le conjoint, tout ce qu'il a compris: il était ben épais d'avoir donné ça au chien. Fait que là, il s'est senti insulté, pi là, il a traité l'enfant de trou du cul. Pi là, l'enfant s'est mis à le traiter d'autre chose. Là, la mère est arrivée, pi elle a dit: c'est vrai que t'es épais d'avoir donné ça au chien. Pi là, ça a continué et le climat a monté. Ça s'est mis à parler plus fort, là, la femme a sauté sur le mari, lui s'est défendu, le petit garçon est embarqué par-dessus, ils ont appelé la police ...

Ou jusqu'au jour où vraiment t'en peux plus, t'es rendu à consulter un psychiatre ou un psychologue parce que ça a tellement dégénéré pi que t'es tellement plus capable que là, il y a plus rien qui marche là.

So, c'est ça, moi, je pense qui fait que... c'est du monde qui sont fatigués de souffrir, moi, je pense que c'est plutôt ça. C'est que, quand ils ont dépassé leur limite de leur tolérance de souffrance là, ils décident que c'est le temps qu'ils fassent quelque chose.

« Comment faire les meilleurs toasts ? »

C'est une question de la cuire juste jusqu'à dix secondes avant de la brûler. Et ça, c'est le problème de la médiation : si les personnes pouvaient nous contacter avant que la toast ne soit bien brûlée, la résolution serait mieux, je crois !

II. Eclaircir les demandes et les situations

Commencer par tenter d'éclaircir les situations des deux côtés...

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

Je crois que la plupart du temps, ils ont juste besoin d'être écoutés dans le fond. (...) Ils viennent plutôt chercher comme, ça c'est mon premier feeling, « est-ce que j'ai le droit de me plaindre ? », tu sais, c'est ça qu'on dirait qu'ils disent. « Est-ce que j'ai la permission, tu sais, est-ce que ça fait du sens que je ne tolère pas qu'est-ce qui se passe ? »

C'est quand même demandant une démarche de médiation, on a besoin de rencontrer les gens (...) ce n'est pas comme envoyer une lettre notariée pi dire « on se voit en cour telle date ». Donc je pense que les gens, ça, ça leur demande beaucoup, pi ça, il y en a beaucoup qui lâchent à cause de ça, selon ce que moi je perçois des gens que j'ai eus, des dossiers que j'ai eus.

Des « territoires » de la médiation?

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

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

On s'arrête à l'être humain, à son conflit. Le conflit, ce n'était pas la pédophilie, le conflit c'était qu'ils s'en faisaient une image négative...Pi la dame, elle habitait ici elle, pi c'était ses amies les voisines. Pi là finalement, c'était elle qui avait le conflit avec ses voisines, elle voulait les rencontrer pour leur expliquer qu'elle faisait confiance à cet homme-là pi qu'il n'y avait pas de danger.

Pour moi, c'est l'idée de chercher une solution avant qu'on arrive à la mise en demeure. Quelqu'un de la communauté ou du cercle d'influence qui peut parler avec le mari. (...) Mais là, ils m'ont dit « non, s'il y a de la violence, c'est comme s'il y a une étape qui est déjà franchie, on passe à autre chose, c'est mise en demeure ».

Il y avait deux employés de garderie qui travaillaient aux cuisines (...) la chicane était pognée là. Leur employeur leur avait dit " vous réglez ça ou vous êtes à la porte ". Normalement nous autres, c'est... ils viennent, ils viennent, parce que c'est volontaire, mais là ils étaient comme... bah! La volonté était là un petit peu.

Mais la médiation, c'est un peu l'idée, on coupe la poire en deux, on fait avancer l'autre de 50% et puis on a lâché 50%. L'autre aspect qui est important et que je trouve le plus riche dans notre démarche, c'est que la personne qui arrive ici, elle a l'impression de s'être fait avoir, mais vraiment sur toute la ligne, et que tous les torts sont en face d'elle mais dans la réalité, c'est très rare que ce soit 100% des torts d'un côté, c'est plutôt 50-50, 75-25... Mais cette partie-là, de prendre des responsabilités, c'est très très difficile pour la personne qui vient se plaindre(...) Là, on fouille, on gratte mais en même temps, on prend soin de la personne pour ne pas la déstabiliser mais on l'amène à constater qu'elle a participé au problème. (...) Donc, on est dans la reconnaissance d'abord, souvent je recommande aux personnes « n'attendez pas qu'il vous le lance au visage, admettez-le d'emblée » (...).

- *Prendre des responsabilités*
- *La capacité d'accueillir le changement*
- *La bonne foi et l'ouverture*

L'importance d'y aller de bonne foi (...). En fait, ce n'est pas une question que la personne soit convaincue en commençant mais il faut une ouverture. S'il n'y a pas de degré d'ouverture, la personne ne pourra pas entendre l'autre.

*III. Du 1^{er} appel à une possible
rencontre : une variété d'actions*

Il y en aussi qui ne veulent pas avoir des médiations. Parfois, nous amenons les deux personnes ensemble, donc quelques fois, il y a un effort, quelques fois, non. Quelques fois, il y a une amélioration même s'il n'y a pas d'accord. (...) s'il y a quelqu'un qui appelle mais l'autre personne ne veut pas avoir de l'aide, l'idée de les laisser à côté parce que nous ne pouvons pas les aider n'est pas juste. Ça risque de laisser un mauvais goût dans la bouche. Donc, c'est aussi pour ça que nous sommes en train de créer un service de coaching conflict.



*Coaching et
accompagnement individuel*

(...) C'était dans sa tête... Donc, le coach l'a aidée à trouver une façon de vivre, de revivre dans sa maison et de trouver une façon de vivre avec. Et il a donc osé demander qu'est-ce qui était le plus important pour elle, pour essayer de l'aider. Et comme elle voulait rester dans sa maison, ils ont cherché. Par exemple, passer plus de temps dans le salon et pas dans la cuisine parce que c'est là qu'elle entendait plus (...)

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

Rechercher d'autres « tiers »

Et en fait, elle a appelé le voisin d'en bas pour aider, il était togolais, je crois. Le monsieur est monté voir l'autre monsieur un jour et « avec tout le respect, excusez grand frère, etc, il y a ta femme qui m'a appelé parce qu'il semblerait que ça n'aille pas très bien » mais sans nommer directement le problème d'alcool et du coup, c'est correct. (...) Il était assez intelligent aussi pour comprendre qu'il ne fallait pas directement toucher le problème mais il dit avec des exemples, des images. Moi aussi, c'est une méthode que j'utilise souvent, c'est des analogies. C'est une méthode assez efficace, fonctionner par analogies. (...) La personne ne se sent pas indexée, ni vexée et est un peu plus à l'aise pour dire « ah je connais aussi un voisin », mais c'est son cas, etc. (...) ça fait son petit bonhomme de chemin malgré tout. Dans l'histoire-là, le mari a effectivement diminué sa consommation d'alcool.

*En guise de conclusion :
quelques « tensions »
pour ouvrir la discussion*

- Une vocation de résolution alternative mais un territoire « résiduaire »?
- Une extériorité recherchée par les services mais des « réflexes sociaux » dans la proximité?
- L'extériorité ne rime-t-elle pas avec « autorité »?

Merci pour votre attention!