

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL

ÉVALUATION D'UN CERCLE DE MÉDIATION
DANS LE QUARTIER « PETIT MAGHREB » À MONTRÉAL

MÉMOIRE
PRÉSENTÉ
COMME EXIGENCE PARTIELLE
DE LA MAÎTRISE EN TRAVAIL SOCIAL

PAR
BENOIT GAUTHIER

AOÛT 2016

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL
Service des bibliothèques

Avertissement

La diffusion de ce mémoire se fait dans le respect des droits de son auteur, qui a signé le formulaire *Autorisation de reproduire et de diffuser un travail de recherche de cycles supérieurs* (SDU-522 – Rév.10-2015). Cette autorisation stipule que «conformément à l'article 11 du Règlement no 8 des études de cycles supérieurs, [l'auteur] concède à l'Université du Québec à Montréal une licence non exclusive d'utilisation et de publication de la totalité ou d'une partie importante de [son] travail de recherche pour des fins pédagogiques et non commerciales. Plus précisément, [l'auteur] autorise l'Université du Québec à Montréal à reproduire, diffuser, prêter, distribuer ou vendre des copies de [son] travail de recherche à des fins non commerciales sur quelque support que ce soit, y compris l'Internet. Cette licence et cette autorisation n'entraînent pas une renonciation de [la] part [de l'auteur] à [ses] droits moraux ni à [ses] droits de propriété intellectuelle. Sauf entente contraire, [l'auteur] conserve la liberté de diffuser et de commercialiser ou non ce travail dont [il] possède un exemplaire.»

AVANT-PROPOS

Mon travail en médiation pénale et citoyenne, au sein de l'Organisme de justice alternative (OJA) Trajet ainsi que mon rôle de chargé de cours en médiation pénale à la faculté de l'éducation permanente (FEP) de l'Université de Montréal ont favorisé la remise en question des pratiques de médiation actuelles. Ce mémoire s'inscrit dans cette volonté de réflexion sur les pratiques originales de médiation.

La médiation citoyenne se pratique généralement entre voisins qui souhaitent régler un conflit interpersonnel. Nous avons rarement à intervenir auprès de plus de deux parties en conflit et nous avons encore plus rarement à cerner les effets de la médiation sur les parties impliquées et sur le sens que chacune d'elles donne à cette démarche.

La perspective d'agir plus largement au sein d'une communauté dans le cadre d'un projet collectif impliquant une diversité d'acteurs m'apparaissait une belle occasion de transformation sociale et d'amélioration du « vivre ensemble ».

L'idée de réaliser ma recherche sur l'évaluation d'une expérience d'un cercle de médiation dans le quartier St-Michel m'est apparue durant mon parcours académique à la maîtrise en travail social. Ce pari téméraire allait permettre de faire un peu mieux connaître une pratique novatrice en travail social en plus de répondre à mon questionnement sur les divers sens donnés à cette pratique par les personnes qui y participent, sur les effets d'un tel processus sur les parties concernées et sur l'amélioration du « vivre ensemble ».

Ce mémoire n'aurait pu se réaliser sans le soutien et la contribution de personnes que je remercie sincèrement. Je pense en premier lieu à mon directeur de mémoire,

Jacques Hébert, pour ses judicieux conseils et son appui lors de moments difficiles. Je n'y serais jamais arrivé sans sa présence réconfortante. Je remercie également les participantes à la recherche pour la générosité et l'enthousiasme avec lesquels elles se sont prêtées aux entrevues. Dans le même ordre d'idées, je salue mes proches, particulièrement Lauriane pour son soutien, sa patience et sa délicatesse, puis Jovette pour son appui discret. Finalement, je remercie Mylène Jaccoud pour sa perspicacité et son amitié ainsi que mon employeur, Trajet, pour l'ouverture dont il a fait preuve durant la réalisation de cette recherche.

TABLE DES MATIÈRES

AVANT-PROPOS	ii
LISTE DES SCHÉMAS	vii
LISTE DES TABLEAUX.....	viii
RÉSUMÉ.....	ix
INTRODUCTION.....	1
CHAPITRE I	
PROBLÉMATIQUE	4
1.1 Contexte de l'objet d'étude	4
1.2 L'intervention en contexte interculturel.....	5
1.3 La médiation.....	8
1.4 Le cercle	14
1.5 Le médiateur.....	17
1.6 Les résultats de recherches évaluatives de la médiation sociale	21
1.7 Question et objectifs de recherche	24
1.8 Pertinence sociale et scientifique de notre recherche.....	25
CHAPITRE II	
LE CADRE D'ANALYSE ET CONCEPTUEL.....	27
2.1 L'interactionnisme symbolique.....	27
2.2 Le cercle de médiation	30
2.3 L'évaluation	30

CHAPITRE III	
MÉTHODOLOGIE.....	34
3.1 Stratégie générale de recherche.....	34
3.2 Population cible.....	35
3.3 Critères et modalités de sélection.....	36
3.4 La méthode et les instruments de collecte de données.....	39
3.5 La méthode d'analyse	40
3.6 Les limites de l'étude	41
3.7 Considérations éthiques	43
CHAPITRE IV	
PRÉSENTATION DES RÉSULTATS.....	45
4.1 Description de la situation-problème	45
4.2 L'interprétation du problème	46
4.2.1 Création du Petit Maghreb	48
4.2.2 Manifestations festives à la suite des matchs de soccer	50
4.2.3 Situations insatisfaisantes.....	51
4.2.4 Rôle des responsables municipaux.....	52
4.2.5 Éviter l'émeute	54
4.2.6 Propos anti maghrébins	54
4.3 L'hypothèse d'intervention	58
4.4 Le plan d'intervention	60
4.5 Le déroulement de l'intervention	62
4.5.1 Diversités des motivations à participer au cercle.....	64
4.5.2 Les rencontres du cercle.....	66
4.6 Les résultats de l'intervention	71
4.7 Recommandations	77

CHAPITRE V	
ANALYSE ET DISCUSSION.....	83
5.1 Liens avec les résultats de recherches portant sur la médiation sociale.....	83
5.2 Liens avec le modèle d'évaluation.....	85
5.2.1 Description des dimensions fondatrices de la situation problème	86
5.2.3 Hypothèse d'intervention.....	89
5.2.4 Plan d'intervention.....	89
5.2.5 Déroulement des rencontres du cercle de médiation.....	90
5.2.6 Les résultats de l'intervention.....	92
5.3 Le sens donné à l'expérience du cercle de médiation.....	94
5.4 Retour sur notre cadre d'analyse et conceptuel.....	96
5.5 Limites des résultats.....	99
CONCLUSION.....	102
APPENDICE A	
LE GUIDE D'ENTREVUE.....	107
APPENDICE B	
FORMULAIRE DE CONSENTEMENT.....	110
BIBLIOGRAPHIE.....	112

LISTE DES SCHÉMAS

Schéma 2.1. : Cadre d'analyse et conceptuel de la recherche.....	33
Schéma 4.2 : Chronologie du déroulement des évènements menant à la création du cercle.....	60
Schéma 4.3 : Synthèse des résultats recueillis.....	80
Schéma 5.4 : Sources possibles de déséquilibre de pouvoir.....	98

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 3.1. : Les 14 participants au cercle de médiation.....	37
Tableau 3.2. : Présences des 14 participants aux rencontres du cercle.....	38
Tableau 3.3. : Profil des participantes à la recherche.....	39
Tableau 4.4. : Synthèse des rencontres du cercle de médiation.....	62

RÉSUMÉ

Ce mémoire évalue une forme de médiation sociale peu répandue. Il s'agit d'un cercle de médiation réalisé dans le quartier St-Michel Sud à Montréal en 2010-2011. Inspiré des pratiques amérindiennes, le cercle de médiation est un modèle consensuel de gestion de problématiques sociales qui regroupe des personnes touchées par celles-ci. Ces personnes échangent entre elles, avec l'aide d'une tierce personne impartiale, afin de développer une réponse communautaire concrète à cette problématique. Au total, huit rencontres du cercle de médiation se sont tenues sur une période de 20 mois.

La cohabitation entre résidents des quartiers reconnus comme étant des lieux d'accueil à forte concentration d'immigrants présente des défis importants notamment sur le plan des habitudes de vie et celui de l'occupation de l'espace public. La création du secteur « Petit Maghreb » par l'administration municipale visant à stimuler le développement économique de l'artère principale du quartier a généré des tensions entre différents acteurs locaux. Ces tensions sont à l'origine de la mise sur pied du processus de cercle de médiation.

Cette recherche vise à connaître le sens que donnent les participants à leur expérience de cercle de médiation dans le quartier St-Michel, ainsi qu'à évaluer le processus et les résultats de cette démarche.

Six participantes témoignent de leur expérience de cercle de médiation. Les faits saillants qui émergent de l'analyse de nos résultats font état des différents sens donnés à cette expérience par les participantes à notre recherche. Ensuite, soulignons que l'implantation du cercle de médiation ne s'est pas réalisée dans des conditions optimales et que le déroulement des rencontres était parfois tumultueux, signe de tensions entre les participants. Toutefois, ce déroulement tumultueux a tout de même permis certaines avancées importantes aux yeux de participantes au cercle de médiation. À titre d'exemple, mentionnons l'embauche d'un travailleur de milieu dans le quartier.

En conclusion, des recommandations seront formulées visant à favoriser de nouvelles expérimentations de cette forme de médiation et d'en améliorer la mise sur pied, le fonctionnement et les effets pour les membres d'une communauté locale aux prises avec des problèmes de cohabitation conflictuelle.

Mots-clés : conflit urbain, médiation sociale, résident, Maghreb, démocratie.

INTRODUCTION

La composition de la population québécoise évolue et se modifie d'année en année. Même si l'immigration n'est pas un phénomène nouveau au Québec, Legault et Rachédi (2008) ainsi que El-Hage (2002) la qualifient de phénomène permanent. La présence de nouveaux arrivants dans divers quartiers montréalais n'est pas sans créer certains effets. En réalité, l'arrivée d'immigrants est porteuse d'aspects constructifs et enrichissants, mais provoque parfois des tensions avec une partie de la population en place.

Certains quartiers de Montréal sont reconnus comme étant des lieux à forte concentration d'immigrants. C'est notamment le cas des quartiers Parc-Extension, St-Michel, St-Laurent, Côte-St-Luc, Côte-des-Neiges et Notre-Dame-de-Grâce (Ville de Montréal, 2010). Le Québec accueille approximativement 50 000 immigrants chaque année (Gouvernement du Québec, 2015). De ce nombre, environ 10 000 immigrants (20%) proviennent de l'Afrique du Nord (Gouvernement du Québec, 2015).

Le quartier St-Michel est composé à 44% d'immigrants (CSSS St-Léonard et St-Michel, 2008). Dans la partie sud du quartier, plus de 40% de ceux-ci proviennent de l'Afrique du Nord. La présence de résidents et de commerçants maghrébins dans ce secteur soulève des tensions qui sont liées notamment aux accommodements religieux et à la montée de l'islamophobie (Bénaïche, 2011; Legault et Rachédi, 2008). Cette cohabitation conflictuelle entre résidents maghrébins et non maghrébins, commerçants maghrébins et non-maghrébins, représentants des pouvoirs publics (élue et personnel politique de la scène municipale, soit l'arrondissement) et parapublics (représentantes du Service de Police de la Ville de Montréal, soit le poste de quartier) ainsi que des représentants d'organismes communautaires a donné lieu à

la mise en place d'un processus de médiation : le cercle. Lors de la mise sur pied du cercle de médiation dans le quartier St-Michel, une activité similaire, coordonnée par Trajet et appliquée par l'Équipe de médiation urbaine (ÉMU), était déjà en action dans le centre-ville de Montréal (Square Viger). Fort de cette expérience, Trajet fut tenté d'expérimenter à nouveau ce modèle d'intervention lorsqu'il a été interpellé dans le quartier St-Michel. Le cercle de médiation s'est déroulé dans ce quartier en 2010-2011. Au total, huit rencontres ont eu lieu sur une période de 20 mois, soit entre le mois d'avril 2010 et le mois de décembre 2011. Ce mémoire a précisément pour objet d'évaluer ce modèle d'intervention.

Le cercle de médiation du quartier St-Michel a regroupé douze participants accompagnés par deux co-médiateurs de Trajet. Ce modèle de pratique peu répandu vise à permettre les échanges entre les participants afin de créer des liens entre eux de manière à réduire les tensions et à favoriser une cohabitation harmonieuse dans le quartier (Admo, 2012).

Il nous apparaît intéressant de donner la parole aux acteurs qui ont expérimenté cette pratique novatrice de manière à rendre explicites les effets perçus par ces derniers et à chercher à comprendre le sens¹ donné à cette expérience.

Pour ce faire, nous entamons le premier chapitre par une mise en contexte décrivant notre objet d'étude, suivi d'une recension des écrits qui nous permettra ensuite d'élaborer la problématique de notre recherche, puis de construire nos objectifs et notre question de recherche. Nous terminons ce premier chapitre en justifiant la pertinence sociale et scientifique de la recherche.

¹ Des recherches au sein de différents dictionnaires nous indiquent que les mots « sens » et « signification » sont souvent considérés comme synonymes, et parfois comme antonymes. Nous préférons emprunter la position de H-P Price, philosophe britannique, et de Oswald Ducrot, linguiste français, pour qui « le sens est la signification additionnée d'un contexte » (www.reseautudiant.com; Language & Linguistique, consulté le 6 novembre 2015).

Dans le deuxième chapitre, il est question du cadre d'analyse, soit l'interactionnisme symbolique et des concepts de cercle de médiation et d'évaluation. Nous poursuivons, dans le troisième chapitre, avec la méthodologie de recherche retenue, les considérations éthiques et les limites de l'étude. Le quatrième chapitre présente les résultats recueillis auprès des répondantes (incluant les deux co-médiateurs). Le cinquième chapitre présente l'analyse et la discussion des résultats, en effectuant des liens notamment avec notre problématique et notre cadre d'analyse et conceptuel. La conclusion formule des recommandations en vue d'améliorer cette forme de pratique sociale.

CHAPITRE I

PROBLÉMATIQUE

Dans ce chapitre, nous allons débiter par une mise en contexte de notre objet d'étude, le cercle de médiation, afin de permettre au lecteur de comprendre l'environnement dans lequel il s'est développé. Nous allons ensuite faire état de l'intervention en contexte interculturel, qui est le principal élément déclencheur du processus de médiation à l'étude dans ce mémoire. En troisième lieu, il sera question de la diversité des finalités et des processus de la médiation. Nous poursuivrons avec les principes et le fonctionnement du cercle, pour ensuite traiter du rôle et des repères déontologiques du médiateur. La section suivante retrace les principaux résultats de recherche sur les projets de médiation sociale au Québec et ailleurs. Puis, nous présentons notre question et de nos objectifs de recherche. Finalement, nous terminerons avec la pertinence sociale et scientifique de notre recherche.

1.1 Contexte de l'objet d'étude

Des manifestations festives dans le quartier St-Michel Sud à Montréal en 2009, à la suite de la victoire de l'équipe nationale de soccer algérienne à la Coupe d'Afrique, ont passablement irrité les citoyens riverains de la rue Jean-Talon qui sont principalement d'origine canadienne-française, italienne et haïtienne. Ces événements ont eu un rôle de catalyseur qui a exacerbé le mécontentement des citoyens face à certaines difficultés rencontrées dans le quartier. À la suite de divers incidents et de plaintes notamment de la part des résidents au Service de Police de la Ville de Montréal (SPVM), les pouvoirs publics et parapublics (SPVM et responsables municipaux de l'Arrondissement Villeray-St-Michel-Parc-Extension), de concert avec l'Organisme de Justice Alternative (OJA) Trajet ont pris l'initiative d'agir de manière novatrice en proposant la mise en place d'une forme de médiation sociale, soit un cercle de médiation.

Le cercle de médiation a regroupé plusieurs partenaires. Il s'agit des représentants de l'Association des marchands du Petit Maghreb, des citoyens qui ont instauré le mouvement de contestation dans le quartier, des membres d'organismes communautaires et des représentants des pouvoirs publics et parapublics, tous réunis autour du projet du « Petit Maghreb » dans le quartier St-Michel Sud à Montréal. Nous développerons plus en détail, au chapitre 4, la mise en place et le déroulement de cette pratique novatrice en lien avec cette recherche.

1.2 L'intervention en contexte interculturel

L'immigration pose quelques défis, notamment celui de l'inclusion des immigrants. Parmi les nombreux écrits sur ce sujet, deux approches d'intervention ont retenu notre intérêt, soit celle de Legault et Rachédi, puis celle de Young.

Pour Legault et Rachédi (2008), l'inclusion des immigrants ne peut se concrétiser sans l'engagement tant de l'immigrant que de la société hôte (Legault et Rachédi, 2008). Ces auteures exposent trois processus qui favorisent cette inclusion. Tout d'abord, le processus d'adaptation qui repose sur l'action de la personne, ensuite celui d'intégration qui dépend de la société d'accueil, puis l'acculturation qui relève à la fois de la personne et de la société hôte dans le cadre d'efforts menés de pénétrations réciproques. Le premier processus, l'adaptation, se fait de manière directe alors que les deux autres, l'intégration et l'acculturation, exigent plus de temps, car ils opèrent plus lentement.

Afin d'intervenir en contexte interculturel, Legault et Rachédi (2008) ont développé le modèle interculturel systémique. Celui-ci s'inspire de l'intervention interculturelle de Cohen-Emerique (2000), de la perspective systémique écologique de Heffernan, Shuttlesworth et Ambrosino (1988) et de Lacroix (1990) ainsi que de l'idéologie antiraciste (Laperrière 1985). Le modèle interculturel systémique est en premier lieu

un modèle d'intervention dans lequel l'intervenant demeure son principal outil d'intervention avec un cadre de référence qui lui est propre. Parallèlement, l'intervention doit aussi prendre en compte les acteurs sociaux (migrants et non-migrants) qui possèdent également leur propre cadre de référence. Cette prise en compte se fait en trois temps : le premier est le temps de la décentration, le second, celui de la compréhension du système de l'autre, et le troisième, celui de la négociation ou de la médiation (Rachédi et Legault, 2008 : 125).

Le temps de décentration consiste, pour l'intervenant, à jeter un regard sur les réalités qui entourent le migrant. Ensuite, l'intervenant doit comprendre le cadre de référence du migrant. Il doit s'y intéresser en communiquant avec lui de manière verbale, non verbale et para verbale pour ensuite, par le biais de la négociation ou de la médiation, trouver un terrain d'entente face à la situation-problème. Cette manière de faire, axée sur l'immigrant (ontosystème), doit être mise en interdépendance avec les autres systèmes qui gravitent autour de lui. Ces systèmes gravitationnels sont au nombre de quatre : les microsystème et mésosystème (axés sur le réseau primaire : la famille, la parenté, les amis et les voisins), l'exosystème (axé sur le réseau secondaire : le monde du travail, l'école, les lieux de culte, les services publics, les loisirs, le quartier) et le macrosystème (axé sur les attitudes culturelles, les valeurs, les lois).

L'inclusion culturelle peut aussi prendre une autre forme, celle de l'incitation à la participation des populations immigrantes aux débats publics. Selon Young (2000), cette forme d'inclusion est nécessaire en raison du manque de reconnaissance des droits politiques à ces populations. Young croit qu'il faut rendre visibles et audibles ces populations. Il convient donc d'assurer leur participation au débat public, et ce, même si les propos sont d'abord exprimés sous le mode de la plainte ou de la récrimination. Exclure les immigrants de toute forme de communication politique, c'est souvent condamner les dominé-e-s à la fameuse injonction du « speak white! »

qui représente une injure des anglo-canadiens aux franco-canadiens lorsque ces derniers parlent français dans un lieu public (Lamoureux 2007).

Young (2000) traite de la différence sociale comme outil politique. L'auteure avance qu'il faut tenir compte de la différence au sein d'une société, mais d'une manière particulière. Elle fait la critique d'une politique de la différence qui est basée sur les intérêts égoïstes des différents groupes.

Sur l'identité politique, l'auteure dénonce ceux qui réduisent cette identité aux politiques de la différence. Cette identité peut s'appliquer aux groupes qui développent une solidarité avec d'autres groupes qui occupent une position similaire à la leur et qui confrontent des groupes différemment situés. La plupart de ces groupes ne réclament pas la reconnaissance de leur identité, mais bien l'équité, l'égalité des chances et l'inclusion politique. Cette inclusion politique motive les participants à transformer les revendications de leurs propres intérêts en un appel à la justice; en plus de maximiser les connaissances sociales disponibles à un large public, ce qui rend les citoyens plus habilités à prendre des décisions justes et judicieuses. De plus, l'inclusion peut avoir pour effet de corriger les biais et de situer la perspective partielle des participants en la mettant en contexte. La confrontation de perspectives, d'intérêts et de cultures démontre leur propre partialité et agit comme révélateur de leur propre perspective en l'élargissant (Young, 2000). Cette auteure arrive à bien identifier les enjeux de l'oppression et de la domination de nos sociétés dites démocratiques en proposant des façons de faire pour améliorer le « vivre ensemble ».

Comme nous venons de le voir, le modèle interculturel systémique et l'inclusion culturelle sous la forme de la participation au débat public telle que suggérée par Young forment deux cadres d'intervention distincts. Ceux-ci peuvent former les paramètres du modèle d'intervention évalué dans la présente recherche. En effet, le cercle de médiation constitue un espace de dialogue interculturel médiatisé par les

intervenants (médiateurs) mais aussi un espace d'expression et de participation au débat dans la sphère publique.

Le cercle de médiation que nous étudions s'insère ainsi dans un contexte de relations interculturelles qui, dans le cas présent, ont généré des tensions et des conflits. Afin de bien comprendre la démarche que nous avons choisi d'analyser, il nous apparaît important de clarifier, dans cette recension, ce qu'il faut entendre par médiation.

1.3 La médiation

Dans cette section, nous allons traiter de la diversité des finalités et des processus de la médiation.

Diversité des finalités

L'appellation « médiation » n'est pas une appellation d'origine contrôlée (AOC). On l'utilise dans de multiples contextes sans vraiment savoir ce qu'elle signifie (Tourrilhes, 2008). L'usage du mot médiation sert à nommer, dans le langage courant et dans différentes disciplines, des liens, un échange, mais aussi des cellules, des psychismes, des idées, etc. (Faget, 2015). Ces « médiations » diffèrent sur le plan des pratiques, des champs de pratique, des objectifs poursuivis et des titres d'emploi qui n'ont souvent rien à voir les uns avec les autres (Faget, 2015; Guillaume Hofnung, 2005).

Afin de tenter de démêler cet écheveau embrouillé, Faget (2015) propose trois catégories de médiation. D'abord, l'approche nominaliste pour laquelle la médiation est ce que l'on baptise ainsi. Tous les programmes qui se réclament de la médiation y sont inclus. Cette approche présente l'avantage d'éviter les débats complexes entre ce qui est et ce qui n'est pas de la médiation. Ensuite, l'approche substantialiste est celle qui désigne les façons non verticales de réguler les conflits, ce qui réduit le champ des

définitions. Toutefois, le terme médiation est alors souvent confondu avec la négociation, le compromis et la conciliation.

Faget (2015 : 34) souligne que « cette approche qui définit la médiation par ses objectifs la considère comme un processus de production d'une vision du monde dont la fonction est de maintenir la cohésion ». De plus, cet usage ne serait d'aucun secours pour analyser des pratiques de médiation institutionnelles ou sociales. Finalement, l'approche normative est celle qui qualifie les pratiques sociales structurées, qui correspondent à des critères éthiques et appuyées sur le plan théorique élaborées par des praticiens et des universitaires. La médiation y est vue comme :

Un processus consensuel de réparation du lien social et de gestion des conflits, dans lequel un tiers impartial, indépendant et sans pouvoir décisionnel, tente, à travers l'organisation d'échanges entre les personnes ou les institutions, de les aider, soit à améliorer ou à établir une relation, soit à régler un conflit. (Faget, 2015 : 35)

Cette approche attribue une spécificité à la médiation et permet, en s'appuyant sur des indicateurs identifiables, d'en dégager des enjeux pratiques.

La polysémie et l'hétérogénéité de cette appellation (Faget, 2015; Tourrilhes, 2008; Guillaume-Hofnung, 2007; Ion, 2006; Lemaire et Poitras 2004; Ben Mrad, 2004) contribuent à semer la confusion et à donner à la médiation « une réputation de concept flou qui ne lui est pas imputable mais qui lui est imputée » (Guillaume-Hofnung, 2007 : 19). Il est d'ailleurs remarquable de voir à quel point les auteurs ne s'entendent pas sur une définition commune de la médiation. La diversité des définitions de la médiation est étroitement liée aux enjeux et objectifs que l'on veut assigner à cette pratique.

Bonafé-Schmitt (1998) propose de définir la médiation pour établir à la fois le moyen

qui est mis en place (la communication), le rôle du médiateur (l'impartialité) et les finalités du processus (la résolution du conflit). Il définit ainsi la médiation comme :

Un processus le plus souvent formel par lequel un tiers impartial tente, à travers l'organisation d'échanges entre les parties, de permettre à celles-ci de confronter leurs points de vue et de rechercher avec son aide une solution au conflit qui les oppose.
(Bonafé-Schmitt, 1998 : 24)

D'autres auteurs n'assignent pas à la médiation un objectif de résolution de conflits mais y voient davantage un processus transformateur de relations. En ce sens, la médiation est conçue comme :

Une action accomplie par un tiers entre des personnes ou des groupes qui consentent librement, y participent et auxquels appartiendra la décision finale destinée, soit à faire naître ou renaître entre eux des relations nouvelles, soit à prévenir ou guérir entre eux des relations perturbées.
(Six, 2002 : 110-111)

Folger (2015), pour qui la médiation répond à une crise de l'interaction humaine, appuie cette position. Fiutak (2009) présente une définition de la médiation qui insiste moins sur l'aspect communicationnel que sur l'aspect cathartique d'un processus qu'il envisage comme favorisant l'expression des émotions. Pour l'*International Mediation Institute*, principal regroupement de médiateurs sur le plan international, la médiation se définit comme une : « Negotiation facilitated by a trusted neutral person » (IMI, 2015 : site Internet de l'Institut). La médiation est ici réduite à un mode de négociation mené par une personne neutre et de confiance.

Ces diverses définitions de la médiation font obstacle à une vision claire et consensuelle de la médiation. Il en est de même lorsqu'il est question du champ plus précis de la médiation dite sociale.

La médiation « sociale » porte plusieurs noms en fonction du lieu géographique où elle se retrouve. Elle est nommée « sociale » dans les pays francophones, « communautaire » dans les pays anglophones et hispanophones, « citoyenne » en France, au Québec et au Pays basque espagnol (Faget 2015). Guillaume-Hofnung (2015 : 27) propose l'utilisation de « médiation de cohésion sociale, car il n'y a de médiation que sociale. » Ces différentes appellations traduisent des sens et des pratiques souvent dissemblables, qui se concrétisent par le développement de modèles de médiation différents au sein d'organismes non-institutionnels.

On accorde différentes fonctions à la médiation sociale. Une démarche de médiation est généralement initiée afin de prévenir et résoudre des conflits (National Association For Community Mediation, 2015; Faget, 2015; Guillaume-Hofnung, 2015; Stébé, 2012; Milburn, 2012). La création et la réparation du lien social (Faget, 2015; Tourrilhes, 2008; Guillaume-Hofnung, 2007; Stébé, 2005; Lemaire et Poitras 2004; Ben Mrad, 2004; Gouvernement français 2004; Lenoir, 2002; Petitclerc, 2002; Brévan et Picard, 2001 ; Bondu, 1998) demeurent la fonction la plus largement reconnue à la médiation sociale. Parmi les autres fonctions recensées, notons : l'intégration sociale et culturelle (Ben Mrad, 2004; Lemaire et Poitras, 2004), l'appropriation des espaces publics (Tourrilhes, 2008; Brévan et Picard, 2001), l'amélioration de la communication favorisant le mieux vivre ensemble (Ben Mrad, 2004; Lenoir, 2002) et la sécurisation (Stébé, 2012). Ajoutons à ces fonctions la promotion de la paix (National Association For Community Mediation, 2015) et la déjudiciarisation de situations variées référées par le système judiciaire (National Association For Community Mediation, 2015; Badino, 2014). Au Québec : deux visions distinctes de la médiation sociale sont mises de l'avant (Jaccoud, 2010). La première, portée par le réseau des Organismes de Justice Alternative (OJA), met de l'avant des principes de démocratisation de la justice favorisant des pratiques alternatives aux modes traditionnels de réaction sociale. Le deuxième, issu des politiques urbaines

(notamment de la Ville de Montréal), porte des principes de sécurisation, de pacification et de cohabitation sociale.

Guillaume-Hofnung (2015) souligne que cette hétérogénéité aurait pour effet d'altérer l'autonomie des fonctions de la médiation sociale qui devient alors auxiliaire de justice, de police ou du travail social. Elle ajoute qu'en France, on observe une augmentation de dérives dans les actions qui lient trop étroitement la médiation à des dispositifs municipaux, des policiers ou des magistrats².

Diversité des processus

Aux États-Unis, pays pionnier des programmes de médiation, les pratiques de médiation sociale ont été inspirées par les modèles fondateurs des Community Boards de San Francisco en 1976. Ces premières expériences de médiation menées par des comités de citoyens visaient à traiter les conflits sans contrôle judiciaire, donc avant qu'ils soient référés au système de justice (Badino, 2014; Stébé, 2005). En excluant l'intervention de la police ou des juges, les Community Boards se consacrent exclusivement à la médiation menée par des citoyens dans une dynamique coopérative et consensuelle entre les parties. Les nombreux programmes d'Alternative Dispute Resolution que l'on retrouve également aux États-Unis, en Australie, en Nouvelle-Zélande, en Grande-Bretagne et au Canada sont des modèles fondés sur un processus de communication entre les parties impliquées dans un conflit mais au sein desquels les médiateurs possèdent un pouvoir décisionnel (Faget, 2015). Les Neighbourhood Justice Centers représentent une autre variante des projets de médiation sociale états-uniens. Il possède la particularité d'offrir des services juridiques de proximité dans une perspective d'accessibilité et de démocratisation du droit (Bonafé-Schmitt, 1987; Faget, 2015), sans nécessairement offrir la possibilité aux parties de communiquer directement entre elles.

² À titre d'exemple, notons qu'aux États-Unis, la moitié des 400 000 situations référées aux différents programmes de médiation, en 2011, l'ont été par les tribunaux (Charkoudian et Bilick, 2015; NAFCM, 2011).

En France, Ben Mrad (2004) décrit deux processus distincts. Le premier, semblable aux Community Bords, plus traditionnel, indépendant des institutions, formalisé et normatif (Faget, 2015), agit à l'initiative des médiés. Le deuxième, plus éclaté et parfois étroitement lié aux institutions, prend la forme de travail de veille sécuritaire orienté vers des groupes d'individus et agit de manière spontanée à l'initiative du médiateur dans des espaces dits sensibles comme les rues, les terrains de jeu, les transports en commun, etc.

Au Québec, la majorité des projets de médiation intervient lorsque des citoyens, sur une base volontaire et sans contrôle judiciaire, contactent directement un service de médiation ou est référé à ce dernier par un tiers. Un fait reste à noter; on se rend rarement jusqu'à la médiation formelle, soit le face-à-face, dans ce type de projet car les médiateurs agissent davantage à titre d'accompagnateur à la résolution de conflit. La partie demanderesse trouve fréquemment réponse à ses questions ainsi que des pistes d'action face au conflit sans nécessairement avoir besoin de rencontrer l'autre partie dans le cadre d'une médiation.

Au Canada anglais et au Brésil, on observe plusieurs variantes d'une autre forme d'intervention : le cercle. Pensons aux cercles de conciliation communautaire, principalement utilisé dans les communautés autochtones, qui visent un partenariat entre la collectivité et le système judiciaire officiel (Justice Canada, 2009). Ajoutons les « community conferencing », les « peace circle » ou les « restorative circle » (Barter 2011) qui partagent certains aspects en commun, soit de traiter les conflits (et parfois les délits) en impliquant des acteurs de la communauté. Toutefois, ces processus possèdent des objectifs différents : déterminer la juste peine du contrevenant, donner la parole aux victimes directes et indirectes d'un événement ou permettre aux personnes impliquées dans un conflit de trouver conjointement une solution satisfaisante à la situation.

Les multiples fonctions accordées à la médiation sociale engendrent des processus qui prennent vie sous forme de pratiques diverses, souvent faiblement codifiées et régies par des logiques plurielles (Stébé, 2012). De plus, ces différents processus se situent à des degrés de proximité variables des institutions municipales et judiciaires. Le degré de dépendance face aux institutions agirait sur le respect des règles déontologiques de ces processus et sur le rôle joué par le médiateur. Plus la médiation sociale dépend de l'institution, plus il importe de se donner des garanties afin d'assurer des règles déontologiques et éviter que le médiateur devienne un agent de sécurité officieux (Guillaume-Hofnung, 2015).

Nous venons de constater la pluralité des usages et des fonctions de la médiation qui demeure un concept polysémique. À la lumière des écrits, nous pouvons donc conclure qu'aucun consensus ne peut se dégager sur cette pratique.

1.4 Le cercle

Dans cette section, nous allons présenter le principe et le fonctionnement du cercle comme modèle de pratique de médiation.

Nous venons de voir que la médiation sociale prend forme à travers différents processus. Rappelons que ce modèle de pratique relativement peu répandu, le cercle, était déjà en action dans un autre projet coordonné par Trajet, supporté par Mylène Jaccoud et appliqué par l'Équipe de médiation urbaine (ÉMU) dans le Square Viger à Montréal.

Le modèle du cercle est basé sur les pratiques des peuples amérindiens et symbolise notamment l'égalité et la globalité (Jaccoud, 1999). Le cercle signifie, que la collectivité est considérée comme un réseau de relations entre les gens d'un même territoire (Jaccoud, 1999). À titre d'exemple, le *Community Holistic Circle Healing*

(CHCH) de la Première nation anishnabé (objibwa) de Hallow Water au Manitoba (Couture, Parker, Couture et Laboucane, 2001) est un processus holistique qui opère dans le champ pénal pour des délits principalement de voies de fait, d'agressions sexuelles et de violence familiale. Ce processus regroupe les victimes, les agresseurs et leur famille respective. Dans le cadre de ce CHCH, il est possible de régler des problèmes complexes à partir du fondement et de l'environnement que constitue le cercle. Ce modèle permet de mettre l'accent précisément sur l'interaction entre la personne et le groupe; en plus d'établir un équilibre spirituel, physique, émotif et intellectuel.

La variante qui inspire le fonctionnement du cercle de médiation de la présente recherche s'inspire des « restorative circles » ou cercles restaurateurs de Barter ainsi que des cercles de dialogues observés par Mylène Jaccoud dans les townships sud-africains (Admo, 2012). Les « restorative circles » ont été développés au Brésil au milieu des années 1990 par Dominic Barter (Wachtel, 2009).

Toutefois, les « restorative circles », les cercles de dialogue et le modèle appliqué dans notre projet de médiation sont très proches par leurs structures (notamment par la réalisation de pré-Cercle, de Cercle et de post-Cercle impliquant l'ensemble des participants) et par les objectifs visés. Ils partagent deux objectifs communs : permettre à chaque personne d'être entendue afin de contribuer à l'amélioration de la situation; puis développer une réponse communautaire concrète et en lien au conflit basée sur le bien-être de la communauté. De plus, ces modèles se veulent inclusifs, ouverts et démocratiques.

La définition la plus complète que nous avons trouvé définit le cercle de médiation comme un :

Processus consensuel de gestion de problématiques sociales, dans lequel un tiers impartial, indépendant et sans pouvoir décisionnel, tente d'aider les participants à avoir une compréhension commune d'un problème, de ses causes et à trouver collectivement des solutions. Pour ce faire, le médiateur organise des échanges entre certaines personnes clés au conflit ainsi que des personnes ou des représentants d'institutions non directement impliqués dans le conflit, mais pouvant contribuer à le résoudre ». (Admo, 2012 : 63)

Concrètement, dans la phase Pré-Cercle, les participants sont d'abord contactés par téléphone puis rencontrés individuellement afin de clarifier la situation, connaître leur point de vue, valider leur volonté de participer et planifier la réalisation du cercle.

Dans la phase Cercle, les participants prennent place autour d'une table et les deux co-médiateurs s'assoient normalement l'un en face de l'autre afin d'avoir la meilleure vue d'ensemble possible. L'un des co-médiateurs anime la rencontre et l'autre agit davantage en soutien à l'animation et veille à garantir la participation de tous aux échanges. De plus, les co-médiateurs s'assurent du bon fonctionnement de la rencontre qui doit se dérouler dans le respect mutuel des participants où chacun contribue à construire des pistes de solution afin de possiblement élaborer un plan de réponses aux difficultés rencontrées. Le temps de parole est équitablement réparti entre les participants et le poids des propos n'est aucunement fonction du statut de la personne qui les émet. Les rencontres durent en moyenne entre une heure et deux heures.

L'ordre du jour est envoyé aux participants environ une semaine avant la première rencontre. Celle-ci débute par une présentation des objectifs, des règles de conduite, du rôle du médiateur ainsi que du rappel de l'aspect volontaire de la présence des participants. Cette introduction est suivie par la présentation des différents points de vue sur la situation problème.

Un rappel de la rencontre suivante, incluant l'ordre du jour ainsi que le compte rendu de la rencontre précédente, est acheminé à chacun des participants. Les rencontres subséquentes débutent par un retour sur les principaux éléments du compte rendu de la dernière rencontre. Ce dernier est ensuite validé par les participants.

Dès lors, les échanges se poursuivent durant le nombre de rencontres jugées indispensables aux participants pour partager leurs différentes visions du conflit, discuter les hypothèses de solutions et élaborer le plan de réponse (ou l'ensemble des actions convenues afin de tenter de solutionner la situation) au problème vécu. Lorsque le plan de réponse élaboré convient aux participants, la phase Cercle est terminée. Celle-ci est suivie par la phase Post-Cercle qui vise à assurer l'application du plan de réponse et faire les ajustements nécessaires, le cas échéant. Le suivi de cette dernière phase est assuré par les co-médiateurs de la manière qui aura été entendue par l'ensemble des participants.

Situons maintenant le cercle de médiation de la présente recherche. Sa finalité s'inscrit dans une perspective de transformation des relations entre les acteurs sociaux visant le mieux vivre ensemble. À l'origine, les initiateurs du cercle le souhaitaient indépendant des institutions publiques au sens où aucune reddition de compte n'était requise.

1.5 Le médiateur

Spécifions, d'entrée de jeu, que le rôle du médiateur doit être interprété ici de manière générale quelque soit le contexte de médiation dans lequel il opère, que ce soit un cercle de médiation ou un autre modèle de pratique.

À l'instar de la médiation, le rôle du médiateur est multiple et diffus : celui-ci remplit notamment des fonctions de sécurisation, de maintien de l'ordre, il surveille les espaces verts, les écoles, les transports, il facilite la communication ou il aide à

résoudre des conflits (Faget, 2015, 2005; Ben Mrad, 2006 ; Six et Mussaud, 2002).

Faget (2015) qualifie le médiateur de « tiers » en le distinguant des autres rôles relationnels connus au sein de certaines professions, par exemple les travailleurs sociaux, les médecins, les avocats et les psychologues. Fiutak (2015), quant à lui, questionne ce qualificatif de « tiers » car, selon lui, cela laisse entendre que le médiateur partage la responsabilité de la médiation au même titre que les parties impliquées. Il pose alors la question : « comment peut-on être un médiateur impartial en étant une partie sans être responsable des résultats? » (Fiutak, 2015 : 178). À « tiers », il préfère substituer le qualificatif d'intermédiaire qui établit des liens entre les acteurs ou celui de personne qui aide les parties en conflit à trouver une décision mutuellement acceptable.

Sans jouer le rôle d'arbitre ou de juge, le médiateur demeure tout de même le maître d'œuvre du processus de médiation porté par la légitimité que lui accordent les parties en présence.

Repères déontologiques

Faget (2015) établit six repères déontologiques essentiels au médiateur pour la bonne marche de la médiation. Il est question de la compétence, de l'impartialité, de la neutralité, de l'indépendance, de l'absence de pouvoir décisionnel et de la confidentialité.

La compétence s'acquiert par une formation offerte par une autorité administrative reconnue et par la légitimité accordée par les parties. Ce premier repère est suivi de l'incontournable impartialité, soit l'absence de parti pris qui peut se traduire par une attitude d'équité envers les parties présentes. L'impartialité se distingue de l'autre caractéristique, souvent difficile à définir, la neutralité. Cette neutralité est ici considérée comme la mise à distance de sa subjectivité, la prise de conscience de ses

projections, de ses affects et des résonnances existantes entre la situation des personnes et son propre vécu (A.Pekar Lempereur, J. Salzar, A. Colson, 2008). Fiutak (2015) ajoute que la neutralité n'est pas un état normal, car la condition humaine exige que nous ayons des valeurs, des préférences et des jugements. En ce sens, « le médiateur doit être attentif à ne pas signaler par inadvertance une partialité non-voulue à l'une des parties » (Fiutak, 2015 : 167). Puis, vient la question de l'indépendance tant personnelle qu'institutionnelle, au sens où le médiateur ne doit pas être rattaché aux instances en présence et doit être libre de compte à rendre. Ajoutons que l'absence de pouvoir décisionnel du médiateur favorise une meilleure participation des parties et leur prise de décision pour conclure le processus. Ben Mrad (2006) souligne l'importance de la libre adhésion et le consentement mutuel des parties. Finalement, la confidentialité invite le médiateur à ne pas diffuser le contenu des propos émis durant les rencontres de médiation. Le médiateur doit demeurer le maître d'œuvre de la médiation, c'est-à-dire qu'il doit garantir le bon déroulement du processus. Il aura donc un effet considérable sur sa réussite sans toutefois en être l'unique responsable.

Ces « fondamentaux » déontologiques, largement reconnus, se retrouvent au cœur de la démarche de médiation (Faget, 2015). Toutefois, ils ne représentent pas à eux seuls l'ensemble des défis auxquels le médiateur est confronté sur le plan éthique. Parmi les diverses dimensions éthiques, l'égalité est une des notions fortes et porteuses d'enjeux. La médiation favorise des relations égalitaires entre les individus, et ce, peu importe leur statut ou leur particularité. Cette conception philosophique s'éloigne du fonctionnement hiérarchisé entre les divers groupes sociaux qu'ils soient distincts au plan socioéconomique, culturel ou autre. Autrement dit, la médiation favorise l'égalité dans un contexte social inégalitaire. Ce qui amène Faget (2015 : 117) à poser la réflexion suivante : « on voit mal comment un travail de médiation pourrait s'organiser en occultant des hiérarchies sociales qui structurent des rapports politiques de domination. »

Ces rapports de domination peuvent parfois entraîner un certain déséquilibre de pouvoir entre les médiés. Le rôle du médiateur face à un déséquilibre de pouvoir ne fait pas l'unanimité. Jaccoud (2014) conçoit qu'équilibrer le pouvoir est une manière de favoriser l'empowerment des parties. Paradoxalement, le fait de vouloir équilibrer le pouvoir peut diminuer l'empowerment des parties en s'emparant de leur autorité. Alors, que pour d'autres, le médiateur ne doit pas décider laquelle des parties est plus forte que l'autre, il laisse donc les parties s'autodéterminer puisque la responsabilité tant du processus que du contenu leur appartient (Weldon, 2013). Le code d'éthique de l'Institut de médiation et d'arbitrage du Québec (2007) prescrit au médiateur d'intervenir dans ces circonstances lorsqu'il est d'avis que cela est nécessaire pour le bon déroulement de la médiation (article 3.1.2). Pour Fiutak (2015), le médiateur doit promouvoir le déséquilibre de pouvoir entre les médiés car celui-ci se déplace et évolue tout au long du processus de médiation. L'équilibre de pouvoir existe donc rarement.

Selon Folger (2015), rééquilibrer le pouvoir risque de faire perdre aux médiés leur capacité à s'autodéterminer; alors que pour Jaccoud (2014), ne pas le rééquilibrer risque de nuire au bon fonctionnement du processus de médiation. Agir ou non face à un déséquilibre de pouvoir réfère à l'utilisation de la notion de directivité/non directivité en cours de médiation. Sur cette notion, Admo (2012) préconise l'approche mixte (directive et non-directive) lors de la réalisation d'un cercle de médiation. Le médiateur se doit donc d'être prudent et de faire usage de tact face à l'enjeu du « pouvoir/déséquilibre de pouvoir » en médiation.

Dans la réalisation du présent cercle de médiation, les médiateurs se voulaient impartiaux, sans pouvoir décisionnel et dans un style non-directif, c'est-à-dire sans donner de conseil ou de suggestion aux parties visant ainsi à favoriser les capacités d'autonomie et de responsabilité des parties (Faget, 2015).

1.6 Les résultats de recherches évaluatives de la médiation sociale

À l'instar de Prince (2010), qui a étudié des projets de médiation sociale en Amérique du Nord, en Amérique du Sud et en Europe de l'Ouest, nous remarquons que ceux-ci demeurent peu documentés et sous-évalués. La production d'un bilan général de ces projets demeure difficile puisque les évaluations portent sur des objets différents d'une part, et qu'elles mobilisent des méthodologies de recherche différentes. Par exemple, on retrouve des études de cas, des évaluations coûts/bénéfices, des sondages de satisfaction, des évaluations d'efficacité et des bilans évaluatifs de projets pilotes. De plus, l'existence d'une littérature « grise », non publiée, limite l'accès à des informations complémentaires.

Nous allons présenter les principaux thèmes qui ressortent de l'évaluation des projets recensés.

Implantation du programme

La qualité de l'implantation et de l'enracinement du projet au sein de sa communauté joue un rôle important sur le développement du projet. Prince (2010) mentionne que les conditions de mise en œuvre et de réussite du partenariat entre les acteurs d'un processus de médiation dépendent de deux facteurs : la conception de la médiation et le contexte institutionnel de son développement. Dupont et Jaccoud (2006), qui ont procédé à l'évaluation de l'implantation de trois projets montréalais : Duff Court, Petite Bourgogne-BUMP (Burgundy Urban Mediation Project) et Sainte-Marie, soulignent l'importance du financement stable, de l'enracinement dans sa communauté ainsi qu'éviter les conflits internes au sein des membres du projet. Guité (2008), qui a rédigé son mémoire de maîtrise à l'École de criminologie de l'Université de Montréal sur le projet de Sainte-Marie, indique que trois éléments ont favorisé l'implantation du projet : une bonne connaissance des communautés ciblées, la légitimité locale du projet auprès des résidents et la présence des comités de pilotage

des projets. Par contre, les facteurs qui ont contribué aux difficultés d'implantation sont : les conflits internes, des objectifs très ambitieux et un espace géographique trop vaste couvert par le projet.

Fonctionnement du processus de médiation

Différents aspects de la mise en œuvre du processus de médiation sont abordés dans les recherches. Prince (2010) relève que l'intervention directe des médiateurs a favorisé la professionnalisation de ce mode d'intervention ce qui entraîne des tensions avec les autres professions du domaine de l'intervention. Pour sa part, Guité (2008) fait état que certains résidents qui ont participé au processus de médiation se décrivent comme des cobayes ou plutôt comme des objets d'expérimentations et d'interventions. Le projet mis sur pied par Parazelli (2000) présentait un modèle de médiation social novateur. Impliquant des jeunes de la rue, des intervenants jeunesse et des élus municipaux du centre-ville de Montréal, il favorisait une pratique démocratique de négociation de groupe à groupe entre ceux-ci. Les interactions entre les trois groupes se produisaient par l'intermédiaire d'un tiers qui accompagnait chacun des groupes à communiquer entre eux par échange de lettres. Badino (2014) s'est intéressée aux expériences et aux points de vue des acteurs ayant participé au cercle de résolution de conflit pour des problèmes de cohabitation dans le parc Viger et ses alentours dans le centre-ville de Montréal.

Des aspects plus descriptifs sont également mentionnés au sein de quatre études états-uniennes. Il s'agit d'abord de l'étude de Charkoudian et Bilick (2015) qui s'intéresse à l'état des connaissances sur les pratiques de médiation communautaire sur le territoire états-unien. Ensuite, l'étude de Pincock (2013) s'est intéressée au potentiel du « capacity building » qui représente une variante du développement du pouvoir d'agir (Le Bossée, 2012), mis de l'avant par la médiation sociale. Puis, le document synthèse produit par la National Association For Community Mediation (NAFCM, 2012) traite de l'état de la médiation communautaire des 400 programmes membres de

l'association. Finalement, la recherche de Hedeem, (2004) s'intéresse à l'évolution et à l'évaluation des programmes de médiation communautaire états-uniens. Dans ces quatre études, il est notamment question de la provenance et des types des situations référées aux programmes de médiation sociale ainsi que du profil des médiateurs qui y sont impliqués. La très grande majorité des situations référées à ces programmes le sont par les différents tribunaux, ce qui indique une proximité avec l'appareil de justice formelle. Les conflits référés sont en majorité de nature familiale, commerciale et pénale. Les médiateurs qui oeuvrent au sein de ces programmes sont majoritairement bénévoles, blancs à 85% et possèdent une scolarité de niveau professionnel.

Les effets de la médiation sociale

D'une part, parmi les effets positifs des différents projets de médiation sociale, on retrouve une augmentation du sentiment de sécurité des citoyens, une diminution des actes de vandalisme et des incivilités dans le quartier (Gouvernement français-Créteil, 2004)³, une augmentation du sentiment de satisfaction des participants de s'engager dans la recherche de solution et l'accroissement de l'empowerment (Charkoudian et Bilick, 2015). La socialisation et l'intégration d'une pratique démocratique de négociation a favorisé l'appropriation et la prise de risque dans l'expression, la délibération et la décision (Parazelli, 2000), en plus d'ouvrir un espace de dialogue et de collaboration afin de faciliter l'intégration de nouveaux arrivants (Pincock, 2013; Gilbert, 2003). La médiation urbaine, variante de la médiation sociale, constitue un espace de dialogue facilitant la communication, la compréhension de l'autre et la création de liens entre les participants (Badino, 2014), capable d'intervenir quelque soit l'étape d'évolution du conflit (Charkoudian et Bilick, 2015; Hedeem, 2004).

³ Cette recherche fait état de l'évaluation de trois projets de médiation sociale : Îles-de-France (Garges, Paris 19, Champigny-sur-Marne et Sevran), Angoulême et Rennes.

D'autre part, la méfiance des citoyens face aux pouvoirs publics ainsi que les rapports de force et les jeux de pouvoir entre les participants au processus représentent les aspects plus négatifs de cette pratique (Parazelli, 2000; Badino, 2014). De plus, l'augmentation potentielle de la « capacity building » visée par la médiation serait rarement identifiée (Pincock, 2013).

Cette recension de projets de médiation sociale permet d'indiquer que les recherches qui se sont intéressées aux processus et aux effets d'un cercle de médiation, outre celle de Badino (2014), révèle une certaine rareté de celles-ci. C'est la principale raison pour laquelle notre recherche s'intéresse à la signification que les participants donnent à ce type d'expérience.

1.7 Question et objectifs de recherche

Notre question de recherche se formule comme suit : « Quel sens les participants⁴ donnent-ils à une expérience de cercle de médiation réalisée dans le quartier Saint-Michel Sud à Montréal? »

Trois objectifs s'ajoutent à notre question de recherche:

1. Évaluer le processus du cercle de médiation sous l'angle des participants (incluant les co-médiateurs)
2. Évaluer les effets du cercle de médiation sous l'angle des participants (incluant les co-médiateurs)
3. Formuler des recommandations afin d'améliorer les pratiques du cercle de médiation.

⁴ En raison des critères de sélection élaborés au chapitre 3. Méthodologie, chaque participant à la présente recherche devait avoir assisté à au moins trois des huit rencontres du cercle de médiation, et ce, allant des premières rencontres jusqu'à l'arrêt du processus. Des neuf participants qui correspondaient à ces critères, six personnes ont répondu favorablement à notre demande de participation à la présente recherche.

1.8 Pertinence sociale et scientifique de notre recherche

Cette expérience mérite d'être analysée notamment en raison de l'originalité de sa forme, soit l'utilisation du cercle de médiation, et du peu d'expériences similaires évaluées en contexte urbain en Amérique du Nord. Nous avons pu identifier deux expériences semblables à la nôtre : celle des Cercles Restaurateurs développés par Dominic Barter au Brésil (2011) et celle étudié par Badino (2014) avec l'Équipe de médiation urbaine (ÉMU).

Par ailleurs, selon El-Hage (2002), l'augmentation de l'immigration serait nécessaire au Québec afin de maintenir son poids démographique en raison du faible taux de natalité. Cela aiderait à l'accroissement de la population active indispensable à son développement économique et social. En ce sens, la situation-problème dont il est question dans notre recherche risque fort de se reproduire. Cette recherche devrait permettre de mieux orienter l'action, le cas échéant, et d'offrir une autre option aux modes de régulations sociales plus traditionnels. Le développement d'une telle pratique pourrait offrir une occasion de modifier les perceptions réciproques des acteurs en cause et, par conséquent, de diminuer les tensions existantes.

De surcroît, cette recherche permettra de produire de nouvelles connaissances sur cette pratique en plus d'éclairer des décideurs et des intervenants sociaux quant à la pertinence de recourir à ce type d'intervention pour prévenir et résoudre certains problèmes reliés à la cohabitation urbaine.

En résumé, dans ce premier chapitre nous avons mis en contexte notre sujet de recherche : le cercle de médiation réalisé dans le quartier St-Michel-Sud en 2010 - 2011. Ensuite, nous avons fait état des défis de l'intervention en contexte interculturel en présentant d'une part, le modèle d'intervention interculturel systémique développé par Legault et Rachidi (2008). Ce modèle propose de prendre en compte tant

l'intervenant que les acteurs sociaux (migrants et non migrants). D'autre part, Young (2000) propose l'inclusion culturelle des populations immigrantes sous la forme de la participation au débat public.

Par la suite, nous avons exposé la polysémie et l'hétérogénéité des objectifs et des pratiques de la médiation incluant la médiation sociale. Cette dernière vise autant la résolution de conflit, la transformation des relations entre individus, l'intégration sociale que la sécurisation des quartiers. Par la suite, nous avons traité du cercle comme modèle d'intervention en médiation sociale. Ce modèle inspiré des pratiques amérindiennes regroupe une diversité de participants afin que ceux-ci trouvent collectivement, accompagnés d'un ou parfois deux médiateurs, des solutions au conflit qui les oppose. Le médiateur assume des fonctions qui peuvent être multiples. À titre d'exemples il peut sécuriser, faciliter la communication ou aider à résoudre des conflits. Indépendamment de celles-ci, le médiateur doit demeurer le maître d'œuvre de la médiation. De plus, un cadre déontologique précis semble nécessaire pour baliser le travail du médiateur.

La recension des études portant sur la médiation sociale a permis de mettre en lumière la diversité des processus et des effets des différents projets examinés. Certaines études mettent l'accent sur le degré de proximité variable des projets avec le système de justice, alors que d'autres s'intéressent aux aspects positifs et négatifs de tels projets. Parmi ceux-ci, notons l'augmentation du sentiment de sécurité ainsi que la création d'espace de dialogue et de liens entre les participants d'une part, et d'autre part, la méfiance des citoyens face aux pouvoirs publics. Toutefois, une seule des études recensées s'est intéressée aux processus et aux effets d'une telle pratique du point de vue des acteurs, celle de Badino (2014).

Le chapitre suivant traitera de notre cadre d'analyse et conceptuel.

CHAPITRE II

LE CADRE D'ANALYSE ET CONCEPTUEL

Notre recherche s'intéresse à l'évaluation que font les participants du cercle de médiation sous l'angle de la signification qu'ils en donnent. Cet objet d'étude renvoie directement au cadre d'analyse de l'interactionnisme symbolique et deux concepts, soit le cercle de médiation et l'évaluation.

Dans le présent chapitre, nous allons présenter l'interactionnisme symbolique, le cercle de médiation et le modèle d'évaluation retenu.

2.1 L'interactionnisme symbolique

Du fait de la question et des objectifs de recherche, nous avons retenu, en toute cohérence, ce cadre d'analyse de la sociologie compréhensive. Faisant place à l'individu et à ses expériences subjectives, il permet de donner un sens à la dynamique du cercle perçue par les participants. De plus, l'intérêt porté au monde naturel de la vie quotidienne aide à comprendre l'intériorité des acteurs à partir de l'expérience vécue (Le Breton; 2004).

La sociologie compréhensive prend ses origines dans un essai de Max Weber écrit en 1913 s'intitulant *Essai sur quelques catégories de la sociologie compréhensive*. Dans cet essai, il n'est plus question de positionner la sociologie par rapport à un objet du monde extérieur, mais par rapport à un sujet relativement à d'autres sujets qui entretiennent des relations sociales (Jeffrey et Maffesoli, 2005). Weber indique que les faits sociaux, à la différence des faits naturels, sont des faits humains, doués de sens pour leurs acteurs eux-mêmes. L'auteur s'intéresse au sens simple et accessible des comportements individuels ou de groupes en fonction des savoirs dont disposent ces

acteurs. Weber conçoit la sociologie comme une « science qui se propose de comprendre par interprétation » (1995 : 28). Il souligne que les tâches de la sociologie consistent à comprendre « par interprétation les actions orientées significativement » (Weber, 1995 : 33). L'auteur définit ce qu'il entend par une sociologie compréhensive en précisant que « comprendre » signifie saisir par interprétation le sens ou l'ensemble significatif visé (Weber, 1995).

Mead, l'un des fondateurs de l'interactionnisme symbolique, estime que la signification « naît et se tient dans le champ de la relation entre le geste d'un organisme humain donné et son comportement ultérieur, indiqué à autrui par la médiation de ce geste » (2006 : 158-159).

Blumer, successeur de Mead, à qui on attribue l'expression d'« interactionnisme symbolique » formule trois axiomes de base. Il affirme, premièrement que les êtres humains agissent envers les choses sur la base du sens qu'elles ont pour eux, deuxièmement que la signification de ces choses dérive et émerge de l'interaction avec autrui; et troisièmement que le sens est traité et modifié par un processus d'interprétation (Blumer, 1969). Donc, l'interprétation devient une affaire de traitement de sens.

Panagiotis (2002) note que l'acteur a besoin de comprendre son action, car s'il ne la comprend pas, il ne peut agir. L'agir de l'acteur est en fait interagir à l'intérieur d'un ensemble d'acteurs et d'actions. L'action de l'acteur se déroule à l'intérieur d'un ensemble de règles et de comportements déchiffrables par tous les acteurs de la communauté. Toutefois, cette compréhension de l'action nécessaire à l'agir ne peut se réaliser sans une interprétation basée sur l'expérience personnelle de l'acteur. Il est donc question d'une compréhension subjective de l'action.

Le Breton définit l'interactionnisme symbolique de la façon suivante :

L'interactionnisme s'intéresse à ce qui se joue entre les acteurs dans la détermination mutuelle de leur comportement. Le centre de gravité de l'analyse réside dans le lien de sens et d'action qui se noue entre les acteurs en présence. Le processus d'interaction est symbolique, c'est-à-dire qu'il est un échange de signification. (Le Breton, 2004 : 6-7)

La dimension symbolique, définie comme un échange de significations, conditionne le rapport au monde (Le Breton, 2004). L'échange de signes entre les acteurs tels le langage et les mouvements du corps qui leur sont familiers leur permettent d'interagir sans trop de malentendus. Selon Le Breton (2004 : 50), « l'existence commune est un immense processus de communication, puisque communiquer c'est d'abord échanger du sens en échangeant du lien. Le symbolique en est la matière première ». Sur la dimension symbolique, Blumer (1969) avance que le monologue intérieur de l'acteur est un processus d'interaction symbolique où l'autre est toujours présent même s'il est physiquement absent ou imaginaire.

Le débat autour de la définition des situations, attribuées par les uns et les autres, n'est pas une affaire de vérité, mais de significations où il suffit à l'individu et à son public de disposer d'indications suffisantes pour interagir (Le Breton, 2004). Cet auteur indique également que :

Tout dérapage de l'interaction impose aux uns et aux autres d'en annuler rituellement le mauvais effet pour restaurer la civilité. Une première activité réparatrice est le dialogue, un échange de propos plus ou moins vifs, qui résorbe la tension. (Le Breton, 2004 : 126)

2.2 Le cercle de médiation

Comme premier concept clé, nous retenons le cercle de médiation. Nous avons vu au chapitre 1 que ce modèle de pratique est peu répandu. Une définition précise qui correspond à la pratique qui fait l'objet de la présente recherche demeure à construire. Nous nous inspirons, pour le moment, des caractéristiques du cercle (de médiation) identifiées par Jaccoud (1999, 2014) et par Admo (2012).

Le cercle de médiation se veut un processus, dont plusieurs d'étapes qui évoluent dans le temps. Processus au sein duquel, deux co-médiateurs multipartiaux (soit qui explorent les perspectives de toutes les parties en médiation et qui soutiennent chacune d'elles), indépendants (sans lien personnel et institutionnel avec les parties en présence et libre de leur rendre des comptes), et sans pouvoir décisionnel, tentent d'aider les participants à développer une compréhension commune d'un problème, de ses causes et à trouver collectivement des solutions. Celles-ci devront faire l'assentiment de l'ensemble sinon d'une vaste majorité des personnes présentes. Pour ce faire, ces co-médiateurs organisent des échanges entre des personnes clés au conflit : des résidents, des commerçants, des représentants d'organismes communautaires et d'institutions publiques ou parapubliques (instances politiques, administratives, policières) directement ou indirectement impliqués dans le conflit, et pouvant contribuer à le résoudre. Ces personnes auront donné leur consentement à participer au cercle de manière libre et éclairée.

2.3 L'évaluation

L'évaluation constitue notre deuxième concept clé. Nous avons vu au chapitre précédent que les évaluations des projets de médiation sociale recensées portent sur des objets différents. Il s'agit d'études de cas, d'évaluations coûts/bénéfices, d'évaluations d'efficacité et de bilans évaluatifs de projets pilotes. L'évaluation peut

donc prendre différents angles et s'intéresser à différentes composantes de l'objet évalué. De manière générale, l'évaluation peut être définie comme un processus servant à récolter des preuves afin de conclure sur la valeur, le mérite, la signifiante et la qualité d'un programme, d'un produit, d'une personne, d'une politique ou d'un plan (Mathison, 2005).

La définition plus précise que nous retenons de la démarche évaluative s'inspire des travaux de Patton et de Zuniga. Patton (2012) avance qu'en des termes simples, l'évaluation permet de se questionner sur ce qui est arrivé dans une action (une intervention ou un programme), quels sont les résultats de cette action et quels résultats peuvent être attribués à l'exécution de celle-ci. Autrement dit, Patton évalue le processus, les résultats et les liens possibles entre les résultats et le processus. L'auteur précise que l'évaluation du processus s'intéresse à l'expérience du participant et à comment celui-ci perçoit l'action à laquelle il a participé, en plus de tenter d'expliquer les succès, les échecs et les changements survenus.

Zuniga (2007) ajoute que l'évaluation d'une intervention a un sens en elle-même qu'il faut comprendre dans ce qu'elle a d'unique, avec une dynamique et une structure propres, organisée par un réseau d'interactions et de relations qui lui sont spécifiques. C'est un bilan des acquis et des apprentissages qui ont eu lieu en cours de route (Zuniga, 1994).

L'évaluation est une réflexion critique qui accompagne l'action – la réflexion critique de tous les participants, de tous ceux qui se sentent concernés par l'action. Elle est une réflexion critique constructive, fondée sur la connaissance des buts et des objectifs, et aussi des confrontations avec une situation concrète qu'on ne pouvait pas prévoir dans tous les détails. (Zuniga, 2007 : 14)

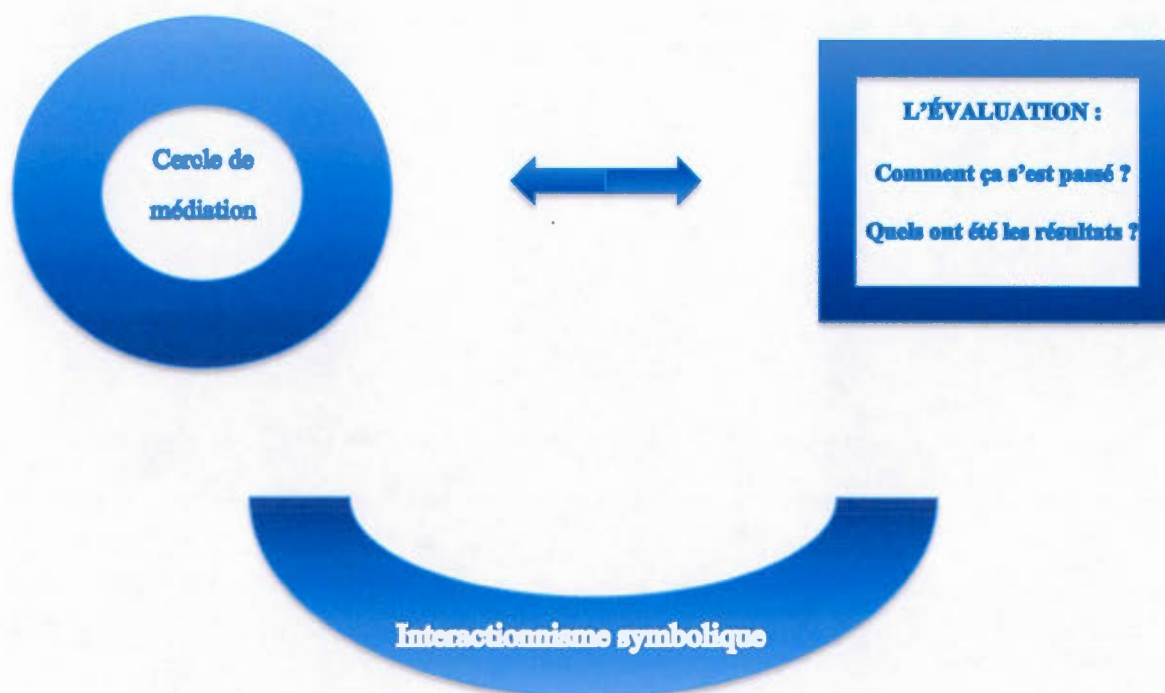
Nous venons de préciser les principaux éléments de notre cadre d'analyse, soit l'interactionnisme symbolique issu de la sociologie compréhensive, ainsi que nos deux

concepts : le cercle de médiation et l'évaluation. La relation entre ces deux concepts et le cadre d'analyse nous permettra de mieux comprendre l'intervention étudiée. L'interactionnisme symbolique constitue donc l'angle à partir duquel nous allons analyser nos données. (Voir schéma 2.1)

C'est en travaillant avec l'interaction que l'on peut transformer la perception que les acteurs se font des autres et leur définition de la situation. D'où cette idée fondatrice de la médiation que la mise en présence physique immédiate des acteurs dans une relation de face-à-face est de nature à influencer réciproquement la façon dont ils interprètent la réalité et déterminent leurs actions. (Faget, 2015 : 63)

Le schéma qui suit permet de visualiser comment les concepts de cercle de médiation et d'évaluation vus sous l'angle de l'interactionnisme symbolique interagissent pour nous permettre de répondre à notre question de recherche.

Schéma 2.1 : Cadre d'analyse et conceptuel de la recherche



Le prochain chapitre présentera le cadre méthodologique retenu pour répondre à notre question de recherche.

CHAPITRE III

MÉTHODOLOGIE

Le présent chapitre décrit le cadre méthodologique retenu. Il y sera question de la stratégie générale de recherche inspirée de la démarche de l'évaluation d'une intervention de Zuniga (2007), de la population cible, des critères de sélection des sujets et des modalités de recrutement, de la méthode et des instruments de cueillette de données, de la méthode d'analyse des données et des limites de l'étude, ainsi que des considérations éthiques.

3.1 Stratégie générale de recherche

La question de recherche, les objectifs de recherche et le cadre d'analyse et conceptuel orientent nos choix méthodologiques vers l'approche qualitative. Sans faire fi des débats terminologiques et des nuances évoquées par Charmillot et Dayer (2007) sur les réflexes d'associer à tort la démarche compréhensive à l'approche qualitative, allant même à les considérer comme synonymes, notre recherche s'inscrit dans la démarche compréhensive. La pertinence de cette démarche s'explique par le fait que notre recherche s'intéresse aux perceptions subjectives des personnes ayant participé aux cercles de médiation.

Cette recherche comporte également une dimension évaluative car elle s'intéresse au sens que donnent les personnes concernées par un processus de médiation sociale, plus précisément à partir d'un cercle de médiation. Zuniga (2007) pose la question fondamentale en évaluation de l'action sociale : Pourquoi évaluer? Nous répondons que cette évaluation servira à connaître le sens donné par les participants à leur expérience du cercle de médiation ainsi qu'à déterminer les effets causés par ce

processus. Autrement dit, aux yeux des participants, comment le cercle de médiation s'est-il déroulé? Et quels ont été les résultats?

Comme le mentionne Zuniga (2007), l'évaluation d'une intervention réfère à une unité qui a un sens en elle-même et qu'il faut comprendre dans ce qu'elle a d'unique. Il s'agit donc de récupérer (ou de réécrire) l'histoire d'une intervention.

Pour ce faire, nous retenons la démarche d'évaluation proposée par Zuniga (2007) qui comprend les six étapes suivantes :

1. Une description de la situation problématique
2. L'interprétation faite du problème
3. L'hypothèse d'intervention
4. Le plan d'intervention
5. Le déroulement de l'intervention
6. Les résultats de l'intervention.

3.2 Population cible

Comme stipulé dans la question de recherche, la population cible est composée des personnes qui ont participé à la démarche de cercle de médiation du quartier St-Michel Sud à Montréal. Il est ici question de quatorze personnes; soit des citoyens, des commerçants, des représentants d'organismes communautaires et d'organismes publics, notamment Ville de Montréal et Service de police de la ville de Montréal, puis de deux co-médiateurs.

3.3 Critères et modalités de sélection

Afin de réaliser cette recherche en tenant compte de la composition variée du cercle de médiation, nous avons pu interviewer six des quatorze participants⁵ du cercle étant issus de chacune des diverses catégories (voir tableau 3.1, page 36). Chaque personne devait avoir participé à au moins trois des huit rencontres du cercle (voir tableau 3.2, page 38), et ce, allant des premières rencontres (première ou deuxième rencontre) jusqu'à l'arrêt du processus (avant-dernière ou dernière rencontre). Nous avons tenté de joindre les participants au cercle de médiation qui correspondaient à ce critère, soit 11 personnes (en plus du rédacteur de ces lignes). Six d'entre elles ont accepté de participer à la présente recherche, soit deux participantes des catégories *résident* et *organisme parapublic*, une participante de la catégorie *organisme communautaire* du quartier et une de la catégorie *co-médiateur*. Cet échantillonnage assure la représentativité des acteurs ayant été témoins de l'évolution de la démarche (voir tableau 3.3, page 39).

Trajet, l'organisme responsable du processus de cercle de médiation, avait déjà en sa possession les coordonnées complètes des participants aux cercles, les ayant déjà rencontrés lors d'entretien préalables aux rencontres de groupe. Il était donc possible de recruter les personnes à interviewer. Ainsi, nous avons, dans un premier temps, fait parvenir une lettre aux personnes correspondant aux critères mentionnés en leur laissant un délai d'une semaine pour nous répondre. Nous les avons ensuite contactées par téléphone afin de nous enquérir de leur volonté à participer à une entrevue individuelle.

⁵ Précisons que quatorze personnes ont participé aux rencontres du cercle incluant le rédacteur de ces lignes à titre de co-médiateur.

Tableau 3.1 : Les 14 participants au cercle de médiation

Participant	Catégorie	Âge*	Sexe
A	résident	entre 50 et 59 ans	M
B	résident	entre 50 et 59 ans	F
C	résident	entre 50 et 59 ans	F
D	commerçant	entre 40 et 49 ans	M
E	commerçant	entre 40 et 49 ans	M
F	organisme communautaire	entre 30 et 39 ans	F
G	organisme communautaire	entre 30 et 39 ans	F
H	organisme public	entre 50 et 59 ans	F
I	organisme public	entre 40 et 49 ans	F
J	organisme parapublic	entre 40 et 49 ans	F
K	organisme parapublic	entre 40 et 49 ans	M
L	organisme parapublic	entre 50 et 59 ans	F
M	co-médiateur	entre 50 et 59 ans	F
N	co-médiateur (auteur de ce mémoire)	entre 50 et 59 ans	M

* Cette information était cochée par catégorie sur la fiche de chaque participant.

Tableau 3.2 : Présences des 14 participants aux rencontres du cercle

Participant	Nombre de rencontre sur 8	Numéro des rencontres
A	8	Toutes
B	3	1 ^e , 2 ^e et 7 ^e
C	4	1 ^e , 2 ^e , 5 ^e et 7 ^e
D	2	1 ^e et 2 ^e
E	4	1 ^e , 2 ^e , 3 ^e et 7 ^e
F	8	Toutes
G	5	1 ^e , 4 ^e , 5 ^e , 6 ^e et 7 ^e
H	5	1 ^e , 2 ^e , 3 ^e , 6 ^e et 7 ^e
I	3	1 ^e , 2 ^e et 3 ^e
J	2	1 ^e et 2 ^e
K	3	1 ^e , 2 ^e et 3 ^e
L	8	Toutes
M	8	Toutes
N	8	Toutes

Ces six femmes se distinguent sur le plan sociodémographique ainsi que par leur engagement dans le quartier. Cinq d'entre elles sont Caucasiennes et Québécoises de souche. La sixième est née en Haïti et est arrivée au Québec en 2010. Une participante appartient à la tranche d'âge des 30 à 39 ans, une à celle des 40 à 49 ans et quatre ont entre 50 et 59 ans.

Elles proviennent de trois catégories. Deux femmes résident dans le quartier St-Michel Sud depuis plus de 50 ans. Elles y sont nées et y ont grandi. Leur sentiment d'appartenance au quartier est fortement développé. Des quatre autres répondantes,

deux travaillent dans le milieu communautaire et deux dans des organismes parapublics, et ce, depuis un nombre d'années variant entre deux et 20 ans.

Tableau 3.3 : Profil des participantes à la recherche

Participant (Noms fictifs)	Catégories	âge	sexe	Rapport au quartier
Solange	résident	entre 50 et 59 ans	F	Y réside depuis plus de 50 ans
Martine	résident	entre 50 et 59 ans	F	Y réside depuis plus de 50 ans
Diane	organisme communautaire	entre 30 et 39 ans	F	Y travaille depuis 3 ans
Claudette	co-médiatrice	entre 40 et 49 ans	F	Y travaille depuis 20 ans
Sonia	organisme parapublic	entre 40 et 49ans	F	Y travaille depuis 2 ans
Thérèse	organisme parapublic	entre 50 et 59 ans	F	Y travaille depuis 10 ans

3.4 La méthode et les instruments de collecte de données

Pour la collecte de données, nous avons opté pour une multiplicité des sources d'information, condition importante pour l'évaluation d'une intervention. Notre principale source de données est l'entretien individuel de type compréhensif, car nous nous intéressons au point de vue des participants (Zuniga, 2007). L'entretien individuel de type compréhensif s'appuie sur le fait que les individus sont des producteurs actifs du social et qu'ils portent un savoir important qui doit être saisi de l'intérieur (Kaufman, 2011). Tel que cet auteur le suggère, la grille d'entretien est composée de questions ouvertes, tout en étant précises, regroupées par thèmes et visant le plus possible à favoriser la conversation avec l'informateur plutôt que la simple réponse aux questions (voir l'appendice A). Afin de valider la grille d'entrevue, nous avons réalisé un pré-test auprès d'une intervenante communautaire

et d'un citoyen du quartier possédant tous deux une connaissance de la présente démarche.

Nous sommes également allés recueillir des informations dans les comptes rendus des rencontres du cercle. Ceux-ci étaient rédigés de manière sommaire entre les rencontres du cercle par les deux co-médiateurs afin de conserver des traces du déroulement de celles-ci. Ces comptes rendus étaient déposés aux participants pour approbation au début de chacune des rencontres.

Rappelons que nous avons agi à titre de co-médiateur lors des rencontres de cercle. Nous avons donc pu observer de près ce processus. Nous avons donc complété notre collecte de données par notre journal de bord rédigé à la suite de nos observations participantes (Mucchielli, 2009; Hilgers, 2013). Cette dernière source d'information a plusieurs avantages. Elle permet de connaître le terrain, la réalité sociale étudiée et d'en saisir sa complexité, pour ensuite ouvrir sur la possibilité de produire des données inédites.

La connaissance du terrain et la production des données inédites seraient étroitement liées puisque, pour reprendre la distinction de William James popularisée en sociologie par Park (1940), la production d'une connaissance de première main est rendue possible par une familiarité avec (acquaintance with) l'objet d'étude plutôt que par une simple connaissance sur (knowledge about) cet objet. (Hilgers, 2013 : 101)

Nous allons donc ajouter certaines informations au chapitre 4 (présentation des résultats) basés sur la tenue de notre journal de bord rédigé en cours de démarche.

3.5 La méthode d'analyse

Dans un premier temps, à partir des enregistrements et avec l'accord des personnes interviewées, nous avons procédé à la transcription du verbatim de chacun des entretiens. Nous avons ensuite fait au moins deux lectures de chacune des transcriptions afin de nous approprier le contenu. Afin de pouvoir dégager ce qu'il y a de fondamental dans les propos analysés, nous avons utilisé l'analyse thématique, plus spécifiquement la thématisation continue avec le mode d'inscription en marge (Paillé et Mucchielli, 2008). Ce type d'analyse permet de repérer les thèmes exprimés pour ensuite pouvoir documenter leur importance parmi l'ensemble des thèmes abordés dans l'entretien. Avant de procéder à l'analyse comparative du relevé des thèmes de chacune des entrevues, nous avons regroupé le relevé de thèmes par colonnes avec extraits de verbatim. Puis, finalement, nous avons procédé à l'interprétation des résultats obtenus en les mettant en lien avec la problématique, le cadre d'analyse retenu et la question de recherche (Paillé et Mucchielli, 2008).

Nous avons ajouté les éléments clés contenus dans nos comptes rendus des rencontres de cercles de médiation et dans notre journal de bord.

3.6 Les limites de l'étude

Au-delà des limites fréquemment reprochées aux recherches qualitatives quant à leur validité et à leur crédibilité scientifiques dues à leur échantillonnage restreint, la présente recherche comporte ses propres limites. Les résultats ne peuvent être généralisés à d'autres situations similaires de cohabitation sociale impliquant des citoyens d'origines culturelles différentes étant donné la démarche utilisée : le cercle de médiation et le contexte spécifique de cette intervention. Par contre, considérant le faible nombre d'études portant sur les effets de la médiation sociale — cercle de

médiation — et sur le sens donné par ses participants, cette recherche permettra d'approfondir les interactions entre ceux-ci.

De plus, les résultats d'entretiens de type compréhensif traduisent uniquement les propos, les points de vue et les interprétations des personnes rencontrées ayant participé aux cercles. Les acteurs impliqués de près ou de loin dans le Petit Maghreb qui n'ont pas participé à la recherche ne s'y reconnaîtront pas nécessairement.

Le fait que nous participions à la majeure partie de la démarche, à titre de co-médiateur, constitue à la fois un avantage et un désavantage. Il s'agit effectivement d'un avantage, car cette double identité subjective nous a permis d'être un témoin pour faire connaître de l'intérieur des acteurs et leur capacité d'innovation (De Lavergne 2007). Il peut également s'avérer un désavantage puisque la proximité à la démarche a pu engendrer le risque d'induire un biais dans la réalisation de cette recherche. Nous sommes conscients que l'observation participante peut poser certains problèmes. Selon Mucchielli (2009), il n'y a pas de « bonne distance », on en fait toujours trop ou trop peu. Être trop impliqué empêche souvent de vouloir poursuivre l'analyse. Mais, toujours selon Mucchielli (2009 : 176), « être sensible, poreux aux préoccupations de l'autre... est plus fécond qu'une enquête de participation volontaire ». Nous sommes demeurés vigilants afin de limiter ce risque le plus possible. Pour un maximum de vigilance et afin de réduire ce biais, nous avons exprimé ce risque avant la réalisation des entrevues et nous avons été attentif à ne pas induire de réponses aux questions ni à devenir trop familier avec la personne interrogée. Malgré les précautions, les réserves et les efforts d'objectivité, ce risque de biais demeure présent.

Finalement, les propos des commerçants maghrébins et ceux des représentants municipaux ayant participé au cercle sont absents de nos résultats faute d'approbation de leur part. Ils manquent à l'obtention de points de vue plus larges du

problème et à la complémentarité de nos résultats. Leur participation aurait pu ajouter d'autres dimensions aux résultats obtenus.

3.7 Considérations éthiques

La recherche doit se préoccuper des considérations éthiques des sujets qui y participent. C'est pourquoi nous avons pris en compte les risques et les avantages d'y participer, le moyen pour obtenir le consentement des participantes et les moyens pour respecter la confidentialité des données.

Les risques pour les sujets de participer à cette recherche nous semblent minimes étant donné notre objet de recherche. Ces risques peuvent être reliés au stress de réaliser l'entretien - la volonté de performer et de s'exprimer adéquatement - (Gauthier, 2009) ou à l'expression d'émotions difficiles lors de cet entretien en raison des tensions existantes créées par le conflit. Afin de réduire ces risques, les sujets étaient avisés qu'ils pouvaient mettre fin à l'entrevue à tout moment et si des malaises survenaient, nous avions prévu les référer à un CLSC ou un centre hospitalier.

Le consentement à la participation des sujets à la recherche s'est concrétisé par la présentation des objectifs de la recherche et par la signature d'un formulaire de consentement (voir appendice B en annexe) éclairé dès le début de la rencontre avec les répondantes. Nous avons pris le temps nécessaire afin de bien expliquer les tenants et aboutissants de cet engagement de leur part.

La confidentialité des données est également assurée. Elle se fera dans le respect des règles reconnues à cet effet. Pour le respect de l'anonymat, les sujets sont identifiés à l'aide d'un nom fictif et la description de chacun de leur rôle et fonction est exposée de manière à ce qu'ils ne soient pas reconnus. Les données recueillies lors des

entrevues individuelles ne seront accessibles qu'au rédacteur de la recherche ainsi qu'à son directeur de mémoire et elles devront être détruites après un maximum d'une année à la suite de la finalisation du mémoire.

Les modalités de diffusion des résultats de ce mémoire prendront la forme d'un document synthèse diffusé aux participantes et de présentations verbales à notre équipe de travail, aux membres de notre association provinciale d'organismes de justice alternative et au sein de divers lieux de concertation intéressés par notre sujet de recherche

En somme, nous venons de présenter les différentes composantes de notre cadre méthodologique. Le prochain chapitre fera état des résultats obtenus auprès de nos six répondantes.

CHAPITRE IV

PRÉSENTATION DES RÉSULTATS

Ce chapitre présente les résultats recueillis auprès des six répondantes qui seront complétés par des informations contenues dans les comptes rendus des rencontres du cercle de médiation et du journal de bord de l'étudiant. Ceux-ci sont en liens avec nos objectifs de recherche, soit évaluer le processus du cercle de médiation sous l'angle des participants et les effets du cercle de médiation sous l'angle des participants et formuler des recommandations afin d'améliorer les pratiques du cercle de médiation. Rappelons également notre question de recherche : « Quel sens les participants donnent-ils à une expérience de cercle de médiation réalisée dans le quartier Saint-Michel Sud à Montréal? ». Tel qu'annoncé au chapitre 3, la présentation des résultats correspond aux six étapes de la démarche d'évaluation proposée par Zuniga (2007). Finalement, la dernière partie de ce chapitre fait état des recommandations des participants.

4.1 Description de la situation-problème

Nous allons décrire l'évolution de la situation qui a mené à la mise sur pied des rencontres de cercle de médiation tel que les participantes nous en ont fait part. Cette présentation constitue une synthèse des données que nous avons recueillies auprès des participantes à la démarche, des informations issues des comptes rendus des rencontres du cercle, ainsi que par nos observations participantes à titre de co-médiateur notées dans notre journal de bord.

En mars 2007, l'administration municipale du maire Gérald Tremblay fonde l'Association du Petit Maghreb visant à revitaliser l'artère commerciale de la rue Jean-Talon comprise entre les rues St-Michel et Pie IX. Cette section de la rue Jean-Talon regroupait déjà un certain nombre de commerces maghrébins.

À l'automne 2009, des manifestations festives, principalement de familles maghrébines, à la suite de la victoire de l'équipe nationale de soccer algérienne à la Coupe d'Afrique ont passablement irrité des citoyens riverains de la rue Jean-Talon qui sont principalement d'origine canadienne-française, italienne et haïtienne. Ces événements ont eu un rôle de catalyseur qui a exacerbé le mécontentement des citoyens face à certaines difficultés quotidiennes et annuelles (telles le Ramadan et autres fêtes religieuses). Il était question, notamment, d'incivilité, d'un code langagier déficient, de la nature des rapports hommes-femmes et du respect des règlements municipaux sur le stationnement⁶.

4.2 L'interprétation du problème

Dans cette deuxième partie, il sera question de la vision du problème exprimée par les participantes. Ce thème occupe une place importante au sein des réponses des répondantes et se décline sous différentes formes selon diverses perspectives, parfois liées au rapport que la répondante entretient avec le quartier à titre de résidente ou de travailleuse. Leurs propos ne sont pas uniformes sur le plan des références événementielles et accordent une importance variable aux différentes sources de ce conflit social.

Dans cette section, il sera question d'une variété de facteurs ayant causé ce conflit. Des répondantes ont fait mention de situations concrètes insatisfaisantes qui seraient à la source de ce conflit. Certaines d'entre elles y ajoutent une dimension politique en faisant référence à des tensions sociales prenant place dans le quartier révélant une trame de fond anti-maghrébine.

⁶ Il n'existe malheureusement pas d'études sur lesquelles nous pourrions appuyer ces propos. Ces informations sont basées sur les commentaires d'acteurs du quartier, les comptes rendus (littérature grise) des rencontres de cercle et de notre journal de bord.

La description du conflit est loin d'être simple. L'ensemble des participantes admet que la situation se vivant sur le terrain comporte différentes dimensions ainsi qu'une diversité d'acteurs. Chacune d'entre elles accorde une importance plus ou moins grande à certaines composantes du conflit et les participantes du secteur parapublic n'en font aucunement mention. Ce sont davantage les intervenantes des deux organismes communautaires qui l'ont exprimé plus clairement. Plusieurs facteurs sur lesquels s'appuie cette complexité sont identifiés. Il est question, notamment, du nombre important d'acteurs impliqués et de certaines habitudes de vie liées à la culture maghrébine.

C'est ça qui est intéressant, c'est que le problème est tellement complexe, puis il a tellement de facettes, t'sais il y a les citoyens, il y a les commerçants, il y a les usagers, il y a le politique, il y a la police, il y a le milieu communautaire... (Diane - représentante d'un organisme communautaire)

Deux sources : je pense qu'il y en avait une de cohabitation, indépendamment de l'origine, de commerces à résidents. Et l'autre peut-être qui est plus relié aux différences, aux origines différentes des habitudes de vie pas communes. Par exemple, en lien avec le Ramadan, qui fait qu'ils vivent plus de soir. (Claudette - médiatrice)

Deux éléments importants auraient contribué au développement des tensions et seraient précurseurs de la création du cercle de médiation; il s'agit de la création du secteur Petit Maghreb, rue Jean-Talon à Montréal, et des manifestations survenues à la suite des matchs de soccer impliquant l'équipe nationale d'Algérie sur cette même rue.

4.2.1 Création du Petit Maghreb

La dynamique du conflit se serait développée lentement au courant des dernières années. La création du Petit Maghreb par l'administration municipale, en 2007, visant à revitaliser l'artère commerciale de la rue Jean-Talon, serait à l'origine du conflit. Cette décision aurait été prise sans l'appui des citoyens. Bien que cet aspect ne soit pas souligné avec la même importance par chacune des participantes, elles en font toute mention et l'identifient comme toile de fond au problème. Cette dimension politique est davantage soulignée par deux intervenantes du quartier.

Bien en fait, comment moi je le comprends, c'est que le gouvernement municipal, d'arrondissement, même pas municipal, mais le gouvernement d'arrondissement, madame X⁷ c'est dans son premier mandat, je pense qu'elle a fait ça. Elle a décidé de créer le petit Maghreb sur la rue Jean-Talon. (Diane - représentante d'un organisme communautaire)

On peut parler de frictions interculturelles, et on parle des gens qui sont là depuis 40, 60, 70 ans, des gens qui ont 60 ans, qui sont nés et le petit Maghreb qui ne se reconnaissent plus dans l'appellation du petit Maghreb, c'est des Québécois, des Italiens, mais ça fait 60 ans qu'ils sont là. Et là ils disent que « J'habite le petit Maghreb, ça fait 60 ans. Moi j'ai vu le jour ici, j'ai 60 ans. », le petit Maghreb. Des gens qui côtoient des jeunes qui sont ... toute la journée qui sont sur le trottoir, qui se regroupent sur le trottoir pour prendre une bière, pour prendre du café, pour manger, qui parle fort. Ça n'a rien à voir de la culture et du coin et de la culture d'origine du coin. Parce que là, c'est une nouvelle culture, et ça prenait de l'ampleur. Les gens avaient l'impression d'être envahis. Alors c'est là qu'on parle de conflit, ça ne se parle pas. Quand on voit plusieurs jeunes Maghrébins sur le trottoir, les femmes viennent pour passer, les femmes se sentent intimidées. (Sonia - représentante d'un organisme parapublic)

⁷ Nous avons choisi d'identifier cette personne par la lettre X plutôt que de lui donner un nom fictif dans le texte.

On pense qu'il y a eu beaucoup de commerces, des gens qui se sont installés et là, bien la Ville, l'arrondissement a offert de l'argent pour une revitalisation de la rue Jean-Talon pour que ça devienne le petit Maghreb, comme c'est la petite Italie, et tout ça. Alors mais il y a ... Selon les gens, il n'y a pas eu un processus de consultation, de faire de ce projet-là de la mairesse, un projet commun. (Sonia - représentante d'un organisme parapublic)

Selon Thérèse (représentante d'un organisme parapublic), certains citoyens riverains ne se reconnaissaient pas dans cette appellation et ont mal réagi à la décision politique.

Il y avait des enjeux, il y a eu des enjeux politiques. C'est que les résidents qui étaient très frou, ils étaient frou, parce que ça s'appelle le petit Maghreb. Le petit Maghreb, c'est venu de où? C'est venu d'une tentative de prendre un bout de rue, de la rue Jean-Talon, de réunir une association de marchands. Puis bon, mais le problème c'est que ça, ça a fait que les riverains entre autres disaient : « Non, vous ne viendrez pas me dire que j'habite dans le petit Maghreb quand moi je suis Italienne, puis que je suis immigrée depuis 50 ans, puis que je paie des taxes, puis bon, tatata tatata! ». Honnêtement, je trouvais ça dommage que ça n'ait pas été mieux expliqué. (Thérèse - représentante d'un organisme parapublic)

Précisons que les représentants des pouvoirs publics affirment que le Petit Maghreb a été créé de manière transparente avec la contribution de divers acteurs (propos que nous avons recueillis, à titre de co-médiateur, auprès de représentants des pouvoirs publics et notés dans notre journal de bord après la deuxième rencontre du cercle de médiation tenue le 12 mai 2010).

4.2.2 Manifestations festives à la suite des matchs de soccer

L'autre facteur important réfère à la tenue des matchs préparatoires à la Coupe d'Afrique de soccer impliquant l'équipe nationale d'Algérie. En fait, les festivités ayant eu cours durant l'automne 2009 à la suite de ces matchs ont provoqué des tensions dans le quartier.

Oui, le match, la fête après les matchs, c'était vraiment la goutte qui a fait déverser le vase, mais il y avait déjà une « écoeurantite aiguë », les gens étaient frustrés...(Sonia - représentante d'un organisme parapublic)

L'impact négatif dans la vie des habitants et le difficile contrôle de ces événements par les pouvoirs publics et parapublics sont soulevés, mais de manière différente par les répondantes. Par exemple, les résultats peuvent être concrets et affecter la vie quotidienne.

Puis il y a des gens qui ont marché sur leur auto, puis que les gens étaient captifs dans la voiture, puis je vous dirais que le taux de risque qu'il arrive un événement plus que malheureux, je dirais, fatal, il est assez élevé. (Thérèse - représentante d'un organisme parapublic)

C'était l'euphorie, Jean-Talon était bloquée. On ne pouvait plus sortir de chez nous ... Personne n'avait comme prévu ce débordement de joie-là. (Solange - résidente)

Ces manifestations peuvent toucher l'image projetée par la communauté. De plus, le risque que les autorités perdent le contrôle demeure présent.

L'antiémeute est venue. Ça, on n'avait jamais vu ça l'antiémeute à Saint-Michel, fait qu'ils ont clairé la rue Jean-Talon. Ils ne voulaient pas comme répéter ce qui se faisaient en France, ils ne voulaient pas,

pour que les jeunes Maghrébins, pour ne pas qu'ils mettent le feu aux véhicules... Bien nous autres, t'sais d'un côté, eux autres, ils se sentaient agressés, puis nous autres on se sentait agressés parce qu'ils ne fessaient pas dans le tas. Parce que franchement nous autres, on aurait voulu qu'ils fessent dans le tas pour libérer, dégager là, t'sais... Parce que c'était l'enfer! (Solange - résidente)

La manifestation, c'était la première fois, alors il n'y a personne qui était préparé [...] les routes fermées, une intervention à l'improviste; très à l'affût de ce qui se passait à Paris et entre autres, justement le conflit maghrébin et la police à Paris, il avait vu qu'est-ce que ça avait donné. (Sonia - représentante d'un organisme parapublic)

4.2.3 Situations insatisfaisantes

Solange (résidente) et Martine (résidente) voient essentiellement les situations insatisfaisantes comme étant les principales sources de conflit. Pour elles, les irritants se manifestent par des gestes ou des actions clairement identifiables. Il est question, ici, du stationnement désordonné, des groupes de jeunes adultes qui flânent sur les coins de rue, des dames qui se font pousser sur la rue, des commerçants maghrébins qui placent les dames d'origine québécoise de souche au second rang et de la rue Jean-Talon fermée à la circulation lors des manifestations ayant lieu après les matchs de soccer de l'équipe algérienne.

Dans nos coutumes à nous, c'est les mamans qui vont faire les commissions. C'est pas les papas. Qu'est-ce que c'est que c'est ça? C'est plein d'hommes dans la boulangerie? Dans les boulangeries d'ici, c'est les femmes. T'es tellement à l'opposé de nous autres ! En plus, tu dis viens, viens, viens, tu veux faire de l'argent. Je te comprends. Mais quand on rentre, tu nous fais passer au second plan. Je n'accepte pas ça et je n'accepterai jamais ça. (Martine - résidente)

Aïe! Regarde tu m'empêches de rentrer chez nous pour un match qui se déroule en Afrique. (Solange - résidente)

De plus, durant les festivités suivant ces matchs de soccer, il arrivait que certains débordements surviennent, par exemple : marcher sur les voitures, se rassembler à plusieurs (40 à 50 personnes sur le balcon d'un logement), uriner sur les terrains privés, etc. Ces événements sont métaphoriquement qualifiés, par plusieurs, de « goutte qui a fait déborder le vase ».

De tout ordre, le pipi, le stationnement : « Je viens pour entrer chez nous, il y a des voitures et je ne peux pas... ». C'est des frustrations et l'inquiétude pour aller à l'hôpital en urgence si on en a besoin. Alors c'est tout ça, la garderie qui est là, les enfants, les parents ne pouvaient pas passer. (Sonia - représentante d'un organisme parapublic)

Venir et faire des feux d'artifice sur la rue Jean-Talon, monter sur les toits, les galeries à 20 personnes. Je ne suis pas d'accord avec ça. C'est pas vrai qu'ils se promènent dans les petites rues, les petits quartiers. Ils se ramassent 7000 dans les petits quartiers entre trois rues. (Martine - résidente)

Ces situations sont sources de tensions qui seraient palpables selon les résidents mécontents. Certains propos émanant d'observations et de commentaires entendus par Solange (résidente) et Martine (résidente) en font foi :

Y'en a un qui va se tanner pis qui va lui rentrer dedans. Il va avoir un accident d'auto, un moment donné il y en a un qui va rentrer dans le tas. Il ne s'en apercevra pas, il ne regardera pas et il va rentrer dans le tas. (Martine - résidente)

4.2.4 Rôle des responsables municipaux

Tout en faisant mention des situations concrètes insatisfaisantes également exprimées par les deux résidentes, les quatre autres intervenantes ajoutent la dimension politique aux causes du conflit et, particulièrement, le rôle du gouvernement municipal.

Les gens qui voulaient savoir pourquoi, ils n'ont pas été consultés quand on a fait le choix du petit Maghreb, de ce nom-là. Pourquoi on l'a appelé le petit Maghreb? (Thérèse - représentante d'un organisme parapublic)

On voyait que les problèmes c'était plus avec la Ville. Parce que nous, le poste de police n'a rien à voir avec le petit Maghreb et on n'a pas choisi le petit Maghreb et les gens qui voulaient que madame le maire vienne leur parler, et c'est quoi qu'on a vécu, c'était... On sentait une colère envers la Ville. (Sonia - représentante d'un organisme parapublic)

Diane (représentante d'un organisme communautaire) ajoute que la volonté du gouvernement municipal d'améliorer le développement économique de l'arrondissement est bien, mais que la progression des citoyens favorisant l'unité sociale nécessaire à une vie paisible compte aussi beaucoup. Elle ajoute que les résultats économiques ne semblaient pas être réellement perceptibles.

Elle [une représentant politique] n'a pas pris en compte, qu'à un moment donné, ce qui est important, oui, le développement économique, mais dans un secteur comme un arrondissement, le développement des citoyens puis l'espèce d'unité sociale nécessaire à la vie paisible d'un quartier, ça compte aussi beaucoup. Surtout qu'à mon avis, ce n'est pas une grande réussite économique. (Diane - représentante d'un organisme communautaire)

Solange (résidente) fait état de la partialité d'une responsable politique de l'arrondissement et de son manque d'ouverture vis-à-vis des citoyens en refusant de les rencontrer.

Elle ... qui est très comme impliquée, qui est très comme... Comment je pourrais dire? Pro Maghrébine dans le sens que pour elle c'est très important d'identifier le quartier du petit Maghreb, puis de dire qu'ils apportent beaucoup puis tout ça. Tu sentais qu'elle avait un préjugé favorable du côté des Maghrébins. Donc on

ne s'est jamais senti appuyé. Elle n'a jamais cherché à nous rencontrer en groupe. (Solange - résidente)

4.2.5 Éviter l'émeute

À cette dimension politique, Sonia (représentante d'un organisme parapublic) et Solange (résidente) ajoutent un côté international en référant aux événements qui se sont déroulés en France, en 2005, opposant des policiers parisiens à des résidents maghrébins des banlieues lors d'émeutes dont les images ont fait le tour du monde. Elles soulignent le rôle significatif joué par le commandant du poste de quartier (PDQ) et ses policiers.

Sauf qu'à ce moment-là on a eu un commandant qui était déjà sensibilisé sur la résolution de conflit. Qui n'était pas un commandant qui pouvait envoyer plusieurs voitures de police dans une situation, qui était très, très à l'affût de ce qui se passait à Paris et entre autres, justement le conflit maghrébin et la police à Paris, il avait vu qu'est-ce que ça avait donné. (Sonia - représentante d'un organisme parapublic)

Ils (les policiers) ne voulaient pas comme répéter ce qui se faisaient en France, ils ne voulaient pas que les jeunes Maghrébins mettent le feu aux véhicules... (Solange - résidente)

4.2.6 Propos anti maghrébins

La majorité des répondantes, soit cinq des six répondantes, y vont de propos antimaghrébins dans leur définition de la problématique. Ces propos à caractère antimaghrébin, et non xénophobes, car ils ne visent aucunement les personnes d'origine italienne ou haïtienne, expriment une peur de l'autre vu comme étant un étranger qui dérange parce que différent.

Solange (résidente) et Martine (résidente) attribuent aux responsables de ces gestes dérangeant leur quiétude des caractéristiques ethnoculturelles propres, notamment la façon dont ils occupent l'espace public :

On ne parle pas d'une personne en particulier. On parle d'une façon de vivre qui n'est pas la nôtre. Je sais que vous êtes à vie ici. Vous avez vos coutumes, vous avez vos choses. Vous rendez-vous compte à quel point c'est dérangeant pour nous qui habitons ici? (Martine - résidente)

Diane (représentante d'un organisme communautaire) ajoute avoir voyagé partout dans le monde et ne se dit pas surprise de la réaction des résidents. Elle dit que ce qui se vit dans le quartier St-Michel se vit aussi ailleurs dans le monde parce que les populations maghrébines sont composées d'individus qui demandent de manière véhémente, en ce sens où l'arabe est une langue qu'elle qualifie de rude, ce qui a des effets sur le ton et sur la manière dont ils parlent le français.

C'est ça, puis ils ont un timbre de voix, puis l'arabe c'est dur, puis ça se répercute dans le français, ça fait ... C'est comme un ensemble d'affaires qu'ils font qui fait que ça ne marche pas! Ça ne marche pas. (Diane - représentante d'un organisme communautaire)

Pour sa part, Thérèse (représentante d'un organisme parapublic) croit que les Maghrébins auront, ici au Québec, beaucoup de difficultés en ce qui a trait à la question des femmes. Elle considère ces hommes comme étant très insultants pour les femmes québécoises. Elle ajoute : « Je ne vais pas perdre des droits à ton profit à toi. Je vais continuer à me promener en camisole, moi. »

Alors que Martine (résidente) exprime, à quelques reprises, des propos plus généraux qui traduisent la limite de sa tolérance.

On n'est pas chez nous! Oublie ça, c'est plus chez nous. Ce n'est plus Saint-Michel! C'est effrayant comme on est anti maghrébins! On ne peut pas dire rien à personne, on est anti maghrébins. Hey, je te dis que tu m'emmerdes là! Je ne suis pas en train de te dire que tu es Noir, que tu es Juif, que tu es ci ou ça. Tu me tannes !!! On dirait qu'on n'a pas le droit nous de le dire. C'est nous autres qui ne peut pas rien dire. On ne peut rien dire ici! (Martine - résidente)

Diane (représentante d'un organisme communautaire) souligne que la manière qu'ont les Maghrébins d'exprimer leurs demandes peut parfois placer l'entourage dans un état de frustration.

C'est des gens qui demandent puis qui demandent de manière véhémence, puis généralement ils obtiennent, fait que ça fait du monde frustré autour. (Diane représentante d'un organisme communautaire)

Les observations de Thérèse (représentante d'un organisme parapublic) vont dans le même sens. Celle-ci traite précisément de l'occupation de l'espace public par les Maghrébins et, en particulier, les Algériens. Leurs comportements auraient des effets dérangeants pour les résidents.

Bien c'est sûr que les parties en place, moi je regarde comme ici, les Maghrébins, les Algériens particulièrement, ils ont des comportements qui sont vraiment dérangeants. Entre autres, l'occupation de l'espace public. Ça, c'est la première chose. Mais je vous dirais que les gens que j'ai rencontrés, c'est vrai qu'ils vivent des choses vraiment poches, ça je ne veux pas minimiser. Mais honnêtement, tu rencontres des gens qui ne sont pas anti maghrébins, ils sont hyper anti maghrébins. (Thérèse - représentante d'un organisme parapublic)

Sonia (représentante d'un organisme parapublic) apporte une nuance aux propos antimaghrébins. Elle explique que la nature de ceux-ci serait motivée par la frustration.

Ce n'était pas du racisme, c'étaient des gens qui sont frustrés puis qui lancent des affaires : « Qu'ils retournent dans leur pays! Moi, pourquoi ces gens-là sont venus? » C'est ça, il y avait « Nous et les autres ». Mais c'était des propos, tu voyais la frustration en arrière de ça et non une volonté nécessairement, quelqu'un qui est anti maghrébin. (Sonia - représentante d'un organisme parapublic)

Seule Claudette (co-médiatrice) ne tient aucun propos à caractère antimaghrébin sur les parties en cause. Toutefois, elle reconnaît que le conflit comporte une dimension interculturelle.

T'sais c'était ... tu avais du bruit, tu avais de l'interculti... T'sais des conflits ethniques, si on peut dire comme ça. (Claudette - co-médiatrice)

Nous tenons à ajouter, à titre de co-médiateur⁸, que les membres de la communauté maghrébine présents au cercle de médiation pouvaient tenir, à certains égards, des propos quasi similaires en ciblant toutefois les jeunes adultes maghrébins (propos recueillis et notés dans notre journal de bord après la troisième rencontre du cercle de médiation tenue le 9 septembre 2010). En effet, ils pouvaient reprocher à ces jeunes adultes leurs comportements parfois jugés répréhensibles. À titre d'exemple, ceux-ci pouvaient tenir des propos inappropriés envers certains résidents et même certains commerçants maghrébins ou occuper de manière tapageuse l'espace public, ce qui pouvait nuire à l'image de la communauté maghrébine.

Nous venons de voir que les sources du problème sont multiples. La création du quartier Petit Maghreb en est un élément fondamental. De plus, les manifestations festives survenant à la suite des matchs de soccer de l'équipe algérienne durant lesquelles les pouvoirs publics et parapublics ont dû intervenir afin d'éviter qu'elles dégénèrent constituent un autre élément à la source du conflit. Le rôle joué par les

⁸ Notez que l'utilisation du terme « co-médiateur » fait référence à l'étudiant - rédacteur de ce mémoire. Alors que le terme « co-médiatrice » réfère à notre collègue Claudette, dans l'expérience du cercle.

responsables municipaux dans cette dynamique et l'expression de propos antimaghrébins viennent ajouter à la complexité du problème.

4.3 L'hypothèse d'intervention

Après avoir pris connaissance des causes du problème et des facteurs qui lui sont associés, regardons maintenant les hypothèses d'intervention.

À la suite des premières manifestations sur la rue Jean-Talon et à la demande de citoyens, les pouvoirs publics et parapublics ont jugé pertinent d'organiser une rencontre avec les citoyens. Solange (résidente) et quelques résidents du quartier se sont mobilisés afin de recueillir des signatures qu'ils ont déposées aux représentants des pouvoirs publics pour qu'ils organisent une rencontre de quartier afin de traiter de cette situation.

On est allé déposer une pétition, on était comme une vingtaine, je pense. On est allé déposer une pétition, demandant quoi, je ne m'en souviens même plus. De ne pas fermer la rue Jean-Talon, je pense. Ou de nous prévenir, quelque chose du genre. (Solange - résidente)

Sonia (représentante d'un organisme parapublic) a participé à l'organisation de cette rencontre. Elle se dit surprise par la réponse des gens du quartier et par la nature des propos exprimés par les citoyens. Pour elle, cette rencontre a permis de jeter les bases du cercle de médiation.

On a eu... 170 personnes. La salle était pleine, on restait debout, on a dû aller chercher des chaises, on n'en revenait pas, et c'est là que tout est sorti. La colère des gens. On a commencé à 19 h, il était 22 h, on a dû arrêter la rencontre. Alors les gens, vraiment les préoccupations sortaient. Des choses très concrètes. J'ai noté certains leaders. (Sonia - représentante d'un organisme parapublic)

Le bilan de cette rencontre a permis aux pouvoirs publics et parapublics de saisir l'ampleur de la situation. En effet, la nature des propos exprimés par les citoyens et l'identification de certains leaders parmi ceux-ci ont confirmé la nécessité d'agir.

Pour les pouvoirs publics et parapublics, il fallait agir sur le problème qu'ils qualifiaient de problème de communication.

Alors on a vu ça, on dit : « Oh! Oh! », après la rencontre, nous on s'est rencontré, on a fait le bilan. On a dit : « Non, il y a un problème interculturel, il y a un problème intergénérationnel. » Et il y a un problème de communication, alors il faut, les gens ne se parlent pas... (Sonia - représentante d'un organisme parapublic)

Solange (résidente) abonde dans le même sens que Sonia (représentante d'un organisme parapublic) et confirme l'origine de l'idée de mettre sur pied une structure de rapprochement.

Là bien, ils ont comme senti le besoin de faire un comité puis là, de rapprocher, de voir qu'est-ce qu'on pouvait faire pour éviter des irritants. (Solange - résidente)

En avril 2010, l'organisme Trajet a été invité par les pouvoirs publics et parapublics, principalement le service de police, à intervenir dans le quartier afin de diminuer les tensions entre les différents acteurs. L'organisme a accepté de relever ce défi. Les acteurs clés référés par les pouvoirs publics et parapublics sont alors contactés. Il s'agit de représentants de l'Association des marchands du Petit Maghreb, des citoyens qui ont instauré le mouvement de contestation dans le quartier, des organismes communautaires et des représentants des pouvoirs publics et parapublics.

Le schéma 4.2 illustre la chronologie du déroulement des événements menant à la création du cercle de médiation

Schéma 4.2 : Chronologie du déroulement des événements menant à la création du cercle de médiation.



Ce schéma illustre la chronologie des événements à partir de la création du Petit Maghreb en mars 2007 jusqu'au début des rencontres de cercle de médiation en avril 2010.

4.4 Le plan d'intervention

L'idée de tenter une démarche différente afin de répondre à la problématique énoncée a d'abord germé dans la tête de Sonia (représentante d'un organisme parapublic) et de ses collègues de travail. Un certain nombre de récriminations ayant été portées à leur attention provenant principalement des citoyens lors de la rencontre

publique de quartier les ont incité à contacter Trajet sachant que cet organisme développait des activités de médiation.

Pour Sonia (représentante d'un organisme parapublic) les problèmes étaient de trois ordres : un problème interculturel, un problème intergénérationnel et un problème de communication. Alors, il fallait trouver un moyen pour que les gens se parlent et se comprennent.

Bien, puis je me disais peut-être essayer de comprendre, de dialoguer, trouver une manière, on s'est dit : « Mais il faut aller voir de l'autre côté aussi. ». Parce qu'on a parlé avec les commerçants mais on n'a pas parlé avec les résidents maghrébins. Alors on s'est dit que mais non, si on a les mêmes problèmes, les mêmes préoccupations, mais on ne se parle pas, il faut les mettre ensemble. Et c'est là qu'on s'est dit qu'il faut vraiment les mettre ensemble. (Sonia - représentante d'un organisme parapublic)

Claudette (co-médiatrice) a par la suite été contacté par des responsables des pouvoirs publics et parapublics pour tenter de mettre en œuvre un processus de médiation qui s'attaquerait à la problématique précédemment énoncée.

Diane (représentante d'un organisme communautaire) savait qu'on faisait de la médiation, puis c'est un petit peu elle, de mémoire qui nous avait, qui avait commencé des contacts, il me semble. Puis qu'à un moment donné, elle avait présenté ça le petit Maghreb, vous pourriez vous joindre au comité. Fait qu'on était allé un peu, t'sais innocemment, aux proposés : Il pourrait y avoir une médiation, puis... (Claudette - co-médiatrice)

Ajoutons, à titre de co-médiateur, que Trajet en était seulement à sa deuxième expérimentation de ce modèle de pratique. La première expérience portait sur des problèmes de cohabitation dans le parc Viger et ses alentours dans le centre-ville de Montréal. De plus, la mise sur pied du cercle s'est effectuée dans un court délai ce qui a occasionné une préparation nettement insuffisante des acteurs présents au

cercle de médiation. Ajoutons que ces acteurs ont tous été référés par les pouvoirs publics et parapublics et non sélectionnés par les co-médiateurs, ce qui a pu occasionner un certain biais dans le choix des participants au cercle de médiation.

4.5 Le déroulement de l'intervention

Huit rencontres sur une période de 20 mois, soit entre le mois d'avril 2010 et le mois de décembre 2011, à des fréquences variant entre un et deux mois, chacune regroupant de six à quatorze personnes, se sont tenues afin de partager des perceptions et de dégager des solutions pouvant améliorer la qualité de vie dans le quartier. Ces rencontres se voulaient ouvertes aux nouveaux participants, mais dans les faits, ceux-ci sont demeurés plutôt stables à l'exception d'un ou deux participants (commandant de police remplacé, départ en congé de maternité, vacances annuelles). Précisons que le cercle de médiation a cessé ses activités au mois de décembre 2011.

Le tableau 4 présente les huit rencontres en termes de points traités, du déroulement et des résultats.

Tableau 4.4 : Synthèse des rencontres du cercle de médiation⁹

Rencontres	Principaux points traités	Déroulement / climat	Résultats
1	Présentation de l'objectif de la démarche de cercle de médiation et du mode de fonctionnement; amorce d'identification de ce qui pose problème : impacts négatifs du rassemblement populaire sur la rue Jean-Talon et des principaux irritants vécus dans le quartier	Déroulement courtois et amorce de dialogue entre les acteurs (durée : 2h00)	Constat de la nécessité d'inviter un autre acteur, le directeur du poste de quartier (PDQ), absent à la table

⁹ Ces informations proviennent de comptes rendus des rencontres et de notre journal de bord.

2	L'importance de la circulation de l'information; appel à la mobilisation de toutes les parties pour des événements à venir dans le quartier; partage de quelques améliorations remarquées dans le vivre ensemble; ébauche de quelques pistes de solutions	Baisse des tensions entre les parties (durée : 1h30)	Début d'apaisement des tensions entre les parties
3	Trois niveaux de préoccupations : les jeunes adultes problématiques dans le quartier, problème de cohabitation durant le Ramadan, question sur des perceptions de radicalisation de la communauté maghrébine	Échanges plus francs et parfois secs entre les participants, difficultés des co-médiateurs à maintenir une certaine cohésion entre les participants (durée : 1h15)	Émergences de tensions, verbales et non verbales, traduisant des points de vues divergents entre certains participants. Demande émise afin de joindre à la démarche des gens qui pourraient contribuer à l'apport de solutions (il est notamment question de femmes maghrébines et d'Imam de la mosquée du quartier)
4	Discussion sur l'absence des commerçants de la communauté maghrébine	Propos parfois jugeant à l'égard des commerçants de la communauté maghrébine absents et tâche difficile des co-médiateurs qui arrivent mal à maintenir un décorum (durée : 1h10)	Demande adressée aux co-médiateurs afin qu'ils contactent les représentants de la communauté maghrébine (démarche qui va s'avérer infructueuse)
5	Échanges sur les manquements reprochés aux pouvoirs publics et de leurs impacts sur l'évolution de la situation	Divergence de positions sur les actions qui ont pu alimenter le conflit entre des représentants des pouvoirs publics et des résidentes (durée : 1h30)	Nous convenons d'orienter la démarche vers des pistes de solution
6	Discussion sur des pistes de solution (notamment :	Bonne entente entre les participants et moments	Perspectives positives pour la poursuite des

	embauche d'un travailleur de milieu)	d'apaisement du climat (durée : 1h45)	rencontres
7	Les parties tentent de clarifier l'interprétation des comportements jugés inappropriés	Augmentation marquée de la tension entre les parties, manque de respect de base entre certains participants (verbal et non-verbal) (durée : 1h15)	Insatisfaction du déroulement de la rencontre exprimé aux co-médiateurs
8	Remise en question de la pertinence de poursuivre la présente démarche	Tensions et désaccords entre les parties présentes (durée : 1h00)	Suspension de la démarche

4.5.1 Diversités des motivations à participer au cercle

La mise en œuvre du processus de médiation par Trajet incluait la prise de contact auprès de résidents, de commerçants et de divers intervenants du quartier. Une des conditions incontournables à la participation à un tel processus est le volontariat des parties. Les motivations à participer à la démarche de médiation sont diverses et propres à chaque participant.

Celles des répondantes visaient toutes l'amélioration générale de la situation, sans en préciser la nature. Pour Solange (résidente) et Martine (résidente) ce sont des considérations personnelles qui ont motivé leur participation à cette démarche étant directement sur la ligne de feu comme résidentes. Martine (résidente) exprime une motivation de départ fort positive. Pour elle, il est intéressant de connaître l'autre en face d'elle. Elle souhaite ainsi pouvoir à la fois se calmer et satisfaire sa curiosité, au point qu'elle admet avoir fait l'effort de lire le Coran.

C'est d'apprendre à connaître l'autre aussi. Si t'es connais, t'as moins peur. T'as moins de préjugés. Tu comprends plus le point de vue de l'autre. Peut-être que tu peux te calmer un petit peu pis te dire bon ben ok c'est correct. C'était ça qui m'intéressait aussi parce que

bon ben ok c'est correct. C'était ça qui m'intéressait aussi parce que j'aime bien savoir à qui j'ai à faire. Je suis curieuse. Je suis même allée lire le Coran. (Martine - résidente)

Pis c'est comme oh! Tu t'en viens tout revirer mon pays, mes coutumes, mes choses à moi. Là, ça a fait, ok, je vais aller voir ce qui se passe. C'est pour ça que j'ai dit oui je vais embarquer. Si y'a moyen de faire quelque chose, on le fera. Y'a rien de mieux que de s'entendre. Ça fait partie de mon caractère, disons. On ne se tapera pas dessus, on va se parler avant. (Martine - résidente)

Solange (résidente) précise qu'étant personnellement touchée par la situation et ayant participé à la rencontre organisée par les pouvoirs publics et parapublics, ça valait la peine d'essayer de faire quelque chose.

Bien, puis je me disais peut-être essayer de comprendre, de dialoguer, trouver une manière. (Solange - résidente)

Cet environnement malsain a pour effet qu'elles ne se sentent plus chez-elles. Les deux résidentes souhaitent s'entendre avec les personnes d'origine maghrébine et faire diminuer les tensions, alors que ces motivations sont principalement d'ordre professionnelle pour les quatre autres participantes qui, rappelons-le, ne vivent pas quotidiennement dans le quartier. Il est ici question de volonté d'améliorer le vivre ensemble, de diminuer les tensions entre les groupes présents sur le secteur et de pacifier le quartier. Sonia (représentante d'un organisme parapublic) nous parle de son engagement face à cette démarche :

Moi personnellement, j'ai dit : « Mon Dieu il va avoir des rencontres où les gens, on va parler de l'interculturel, on va parler de la communication interculturelle. Les gens vont comprendre la culture québécoise. Les Québécois vont comprendre la culture de ces Maghrébins-là, leurs difficultés d'intégration, ce qui fait en sorte... Comment... Nos perceptions ». (Sonia - représentante d'un organisme parapublic)

Claudette (co-médiatrice) précise ses motivations et avoue y voir une belle opportunité pour une organisation de se faire connaître. De plus, elle voulait voir ce qu'elle est capable de faire là-dedans et comment elle se développe dans cette démarche. (À titre de co-médiateur, nous appuyons les propos de Claudette)

On travaillait pour faire connaître Trajet avec tous les services de médiation. Donc je trouvais que c'était une belle opportunité pour Trajet, pour son développement, pour le développement de la médiation d'embarquer dans cette démarche-là. (Claudette - co-médiatrice)

Thérèse (représentante d'un organisme parapublic) admet que les propos émis lors de la rencontre publique de quartier l'ont incité à agir en s'engageant concrètement, mais pas uniquement sur le plan professionnel. La volonté de comprendre et de dialoguer sont également présents.

Bien, puis je me disais peut-être essayer de comprendre, de dialoguer, trouver une manière, on s'est dit : « Mais il faut aller voir de l'autre côté aussi ». Parce qu'on a parlé avec les commerçants mais on n'a pas parlé avec les résidents maghrébins. Alors on s'est dit que mais non, si on a les mêmes problèmes, les mêmes préoccupations, mais on ne se parle pas, il faut les mettre ensemble. Et c'est là qu'on s'est dit qu'il faut vraiment les mettre ensemble. (Thérèse - représentante d'un organisme parapublic)

Après avoir vu la nature des motivations de base à leur participation au cercle, allant de l'amélioration de la situation générale dans le quartier à des considérations d'ordre personnel tel que connaître, comprendre et dialoguer avec l'autre ou faire la promotion de son organisme, voyons maintenant les commentaires émis par les participantes sur le déroulement du processus de médiation.

4.5.2 Les rencontres du cercle

Les participantes n'ont pas toutes fait de commentaires sur cet aspect de la démarche, soit le fonctionnement des rencontres. Cinq des six participantes en ont fait explicitement mention.

Certains aspects du déroulement des rencontres ont été clairement identifiés comme cause de démotivation des participants. Que ce soit le climat de non respect, l'attitude arrogante d'un commerçant en particulier, le rôle joué par les représentants politiques (les agendas cachés) ou la répétition des mêmes propos d'une rencontre à l'autre. Voyons ce qu'elles en disent.

Tout d'abord, dans son rôle de co-médiatrice, Claudette admet que l'animation des rencontres a été difficile et qu'ils (les deux co-médiateurs) n'ont jamais réussis à s'organiser ni à structurer ces dernières. Très peu de moments d'avancement ont été perceptibles à ses yeux. À titre de co-médiateur, nous allons dans le même sens que Claudette.

Parce qu'on s'enfargeait tout le temps, peu importe ce qu'on avait préparé, on s'enfargeait tout le temps. Ça revenait tout le temps avec les mêmes affaires ... Ça a toujours été tendu. Je me dis, peut-être qu'on voulait tellement, on souhaitait, t'sais on voulait quand même embarquer là-dedans. On croyait que la médiation pouvait être une bonne formule ... (Claudette - co-médiatrice)

Cette impression de ne pas être capable d'y arriver, ce sentiment d'incompétence partielle qui habitait Claudette (co-médiatrice) ont eu un effet de démotivation ou du moins ne l'ont pas inciter à se battre pour maintenir en vie cette démarche. Solange (résidente) partage ces difficultés d'organisation et de structure des rencontres qui n'ont pas été facilitantes.

On n'a jamais réussi à s'organiser puis à se structurer non plus.
(Solange - résidente)

Le climat de non respect et les tensions vécues lors des rencontres ont eu un effet négatif sur la motivation de Martine (résidente) à s'investir dans la démarche. Il est ici question de l'attitude de deux participantes au cercle. L'attitude arrogante d'une des participantes du milieu politique et d'un commerçant maghrébin n'a fait que cristalliser les positions de chacun sans faire avancer le processus de médiation.

Je voulais plus qu'on trouve un moyen de faire, un moyen de dire, un moyen de hey, on peut-tu trouver quelque chose pour que ça se calme? Et deux personnes, mais vraiment deux personnes ont... je ne sais pas comment dire, mais je pourrais être vulgaire carrément, scrappé cette réunion-là. Toi, tu te plains trop, arrête. Pis, toi, tu parles trop, t'es trop fin, t'es trop parfait, arrête. (Martine - résidente)

Les propos de certains participants ainsi que certaines attitudes non-verbales ont également été mentionnés par Sonia (représentante d'un organisme parapublic) et Thérèse (représentante d'un organisme parapublic) comme étant un aspect négatif au déroulement des rencontres.

Puis j'avais l'impression... mais les gens ont verbalisé qu'ils ne se sentaient pas bienvenus. Je pense que madame Solange (résidente) a pris la parole à un moment donné. Il y a eu des attitudes, le non verbal, qui parle beaucoup. Qui leur donnait l'impression qu'ils n'étaient pas bienvenus. (Sonia - représentante d'un organisme parapublic)

Quand les gens commencent à faire du personnel, puis à dire des choses, puis à avoir une attitude arrogante puis tatatatata! Moi, je vous dirais, que ça, ça ne fonctionne pas avec les Québécois. (Thérèse - représentante d'un organisme parapublic)

La place occupée et le rôle joué par les représentants municipaux sont identifiés avec insistance par quatre des répondantes. Solange (résidente) souligne les propos et

l'attitude d'une des intervenantes du municipal ainsi que l'effets que ceux-ci ont eu sur elle. Diane (représentante d'un organisme communautaire) souligne l'ingérence dans le processus, alors que Thérèse (représentante d'un organisme parapublic) mentionne que les agendas de tout le monde n'étaient pas sur la table.

Ces représentants prenaient beaucoup de place et cette démarche est alors devenue non viable selon elle car le municipal ne la souhaitait pas.

Quand la dame [une représentant politique] lui a dit quelque chose dans le style : « Vous êtes dans mes bonnes grâces sinon vous ne resterez pas longtemps. », puis il lui avait dit : « je n'ai pas besoin d'être dans vos bonnes grâces pour garder mon poste », en tout cas ça avait comme hou! Les couteaux volaient bas. Ça c'était une rencontre, je pense que ça a été une des dernières rencontres officielles. Tu ne pouvais pas revenir sur le sujet parce que madame... Ouais, j'ai sacré mon camp cette fois-là. (Solange - résidente)

Ce que je pense c'est que l'arrondissement à ce moment-là a décidé que Trajet ce n'était pas le bon interlocuteur pour eux, parce qu'il ne faisait pas exactement ce qu'eux demandaient. (Diane - représentante d'un organisme communautaire)

Les gens qui étaient autour de la table, ils avaient un problème de vision par rapport à régler ou ne pas régler ça. Et les agendas de tout le monde n'étaient pas sur la table. Puis il y a des gens qui prenaient beaucoup de place. ... le politique, pour des raisons que je n'ai pas réussi à toutes identifier, ils ne voulaient pas ça (la tenue du cercle). (Thérèse - représentante d'un organisme parapublic)

Thérèse (représentante d'un organisme parapublic) poursuit, appuyée par les propos de Martine (résidente), en disant que tout le monde autour de la table, exception faite des médiateurs et des résidentes, ont des liens avec le municipal. Seul les co-médiateurs étaient neutres dans cette démarche. En effet, les participants communautaires et institutionnels sont financés par le gouvernement municipal, ce qui les met en situation de subordination et peut affecter la teneur de leurs propos. Selon elles, le politique, pour des raisons qu'elles ne peuvent clairement identifier, ne

voulait pas vraiment de cette démarche de médiation et aurait agi de manière à interférer dans le travail de médiation de Trajet, voire à mettre fin à ce processus.

Il y a eu des enjeux, puis il y a eu des réactions, puis les réactions étaient souvent... Mais c'est ça, c'est que tout le monde autour de la table, dans ma lecture à moi, tout le monde autour de la table, excepté Trajet, avait des liens avec le municipal. Le municipal avait un peu ... pas une emprise, parce que ce n'est pas vrai, nous, on est indépendant de la municipalité. (Thérèse - représentante d'un organisme parapublic)

C'est ce qui fait que je trouve que la seule chose qui était neutre, c'était Trajet. Vous arriviez et vous n'aviez pas de parti pris pour qui que ce soit. Je ne l'ai pas senti en tous les cas. Peut-être dans vos têtes, ça se peut. Vous aviez vos opinions. Vous n'aviez pas fait sentir à personne que vous étiez dans un camp ou dans l'autre. C'était la partie neutre pour moi. (Martine - résidente)

Finalement, le sentiment de ne pas avancer, de tourner en rond, de se répéter, et ce, malgré les efforts des co-médiateurs pour relancer les discussions et tenter de faire progresser les discussions n'ont pas donné les résultats anticipés. Une impression d'inertie est clairement décelée dans les propos de Thérèse (représentante d'un organisme parapublic) et de Martine (résidente). Les deux co-médiateurs ont eu certaines difficultés à assumer une forme de leadership propre à ramener un peu d'harmonie au sein du cercle de médiation et ainsi permettre aux participants de progresser dans ce processus.

Parce qu'on s'enfargeait tout le temps, peu importe ce qu'on avait préparé, on s'enfargeait tout le temps. Ça revenait tout le temps avec les mêmes affaires. Puis c'est plate parce que c'est Trajet qui arrivait avec le plus, le plus de neutralité, de toujours relancer ça d'une façon centrée sur la tâche, de dépersonnaliser. Ça a toujours été tendu. Mais à cause peut-être des forces en présence, ça n'a jamais passé. (Thérèse - représentante d'un organisme parapublic)

Comme rien n'avancait jamais, je pense qu'on tournait en rond. C'était toujours la même chose qui arrivait. Trajet a tenté le plus possible d'arriver avec des ordres du jour, mais c'est pas ça qui se passait. C'était pas respecté. Donc, ça tourne en rond et tu te dis ouach ! C'est plate ! On vas-tu se taper des réunions où on va parler toujours de la même affaire et où il ne se passera rien ? Je pense que c'est là que les gens se sont désintéressés. (Martine - résidente)

Pour ma part, on tourne en rond et c'est très difficile au niveau de l'animation, sans vouloir choquer personne. C'était difficile, je pense, d'arriver et de mettre un frein à ça. De dire, ok, c'est assez, c'est hors d'ordre. On n'est pas là. Je suis sûre que c'était pas dans le cadre d'un C.A. Parce que c'est pas compliqué pour le président ou la secrétaire de dire t'es hors d'ordre. On reviendra. Mais, ça, je trouvais ça comme... Oh ! Ça barde ! Oh ! On est rendu où, là ? J'ai pas senti que j'avais pas ma place pour dire ce que j'avais à dire. Ce que moi, je pouvais dire, ça n'avait pas rapport avec ces deux personnes là. (Martine - résidente)

Les participants au cercle l'ont fait pour diverses raisons allant de l'amélioration générale de la situation à des raisons personnelles. De plus, le cercle s'est parfois déroulé dans un climat de non-respect duquel les représentants municipaux ont une part de responsabilité, ayant laissé peu de place aux autres participants.

4.6 Les résultats de l'intervention

Toutes les participantes s'entendent pour affirmer que ce processus de médiation n'a pas complètement répondu à leurs attentes et n'a pas eu d'impact majeur sur le climat dans le quartier St-Michel Sud. Quatre d'entre elles arrivent tout de même à relever certains effets, qu'ils soient directs ou indirects, positifs ou négatifs.

Un des effets découlant du processus correspond, selon Sonia (représentante d'un organisme parapublic), à un certain apaisement chez les gens. Elle arrive à identifier quelques participants, qu'elle nomme « ambassadeurs », c'est-à-dire des

représentants des citoyens et des commerçants, qui sont parvenus à créer des liens avec leurs voisins dans leurs activités quotidiennes.

Certainement ça a fait un changement, ça a apporté quelque chose de positif, même si ça n'a pas donné l'effet escompté, mais il y a des liens qui se sont tissés, je pense. Il y a quelques ambassadeurs qui sont allés à la boulangerie, dans les commerces maghrébins, des voisins qui peuvent se saluer, il y a un lien. Des gens qui peuvent automatiquement parler avec quelqu'un, je pense que oui, des fois, il n'y a pas de petites actions. Ça a quand même... Ça a apaisé les gens. Ça n'a pas donné vraiment ce que nous, l'attente qu'on avait, mais ... (Sonia - représentante d'un organisme parapublic)

La demande de financement visant l'embauche d'un travailleur de milieu déposée au palier municipal par des membres de la démarche issus du milieu communautaire et d'un organisme parapublic est un des effets positifs qui rallie l'ensemble des participantes. Cette demande était fondée sur un objectif d'apaisement des tensions dans le quartier. Elle a été acceptée pour une année.

Puis tu vois, à un moment donné, ce comité-là en lien avec la problématique du petit Maghreb, a fait une demande de subvention pour un travailleur de milieu. (Claudette - co-médiatrice)

Finalement ils ont engagé, ils ont débloqué un budget pour un travailleur de rue, puis ça a aidé, je le vois encore. Je pense qu'il est encore travailleur de rue? (Solange - résidente)

Toutefois, même si les effets observables ne sont pas évidents au quotidien, Martine (résidente) dit que la démarche lui a permis d'apprendre à connaître celui qu'elle appelle « l'autre », faisant référence aux Maghrébins. Cette connaissance a engendré une diminution de sa peur et lui a permis de se sentir un peu plus calme de manière générale.

C'est d'apprendre à connaître l'autre aussi. Si t'es connais, t'as moins peur. T'as moins de préjugés. Tu comprends plus le point de

vue de l'autre. Peut-être que tu peux te calmer un petit peu pis te dire bon ben ok c'est correct. C'était ça qui m'intéressait aussi parce que j'aime bien savoir à qui j'ai à faire. (Martine - résidente)

Finalement, elle s'en prend plutôt à la passivité des Québécois qu'elle considère responsables de leur sort par leur inertie :

Il n'y a personne qui ne dit rien ici. C'est ça le Québec. Je pense qu'on est très désabusés. On se dit : « De toute façon, qu'est-ce que ça va donner? » Ça se dit dans les cuisines, mais quand ça vient pour se mobiliser... Le Québécois moyen ne se mobilise pas à moins que ça soit pour la Coupe Stanley. (Martine - résidente)

Et elle ajoute, en dérision : « Un jour, il va y avoir le quartier Québécois. Oui ! Le Petit Québec. On va avoir une arche en fromage ».

Pour Claudette (co-médiatrice), la démarche a été utile, car elle a permis aux différentes parties en présence, principalement les Québécois de souche et les commerçants maghrébins, de partager leur vision de la situation et de constater qu'ils vivaient une problématique commune quant aux incivilités des jeunes adultes maghrébins chacun à leur manière.

C'est sûr qu'il peut y avoir un effet positif que ces gens-là se parlent pour une première fois, parce qu'ils ne s'étaient jamais parlés d'effets positifs, peut-être que je vais en rajouter un, c'est que entre autres, les citoyennes, je pense qu'elles ont été écoutées puis reçues dans ce qu'elles vivaient. (Claudette – co-médiatrice)

De plus, le pont qui a été créé entre une résidente et son voisin, un commerçant propriétaire d'un Café, a eu un effet direct sur la qualité de vie de la résidente. En effet, il lui a fait découvrir le thé à la menthe, par exemple, ainsi que des aliments typiques qu'elle consomme maintenant fréquemment. De plus, lorsqu'elle constate qu'une voiture est stationnée de manière à nuire à ses allées et venues, elle va

directement chez le commerçant qui voit à remédier au problème. Elle croit que la situation s'est globalement améliorée, que les irritants sont moins nombreux, mais que le tout demeure fragile, notamment avec le Ramadan et le lot de problèmes qu'il génère.

Et le pont qui a été créé à un moment donné, entre une résidente puis un commerçant, et cette résidente-là vivait une problématique avec la clientèle du commerçant. Et ce que ça a pu permettre, c'est au lieu de dire : « Bon astheure, va appeler la police ». C'est qu'elle débarquait directement dans le commerce puis dire : « Bon bien... ». Aller voir le propriétaire puis « C'est qui, cette personne-là, puis mon driveway est bloqué, tatata... ». (Claudette – co-médiatrice)

Le commerçant a alors invité la dame à aller boire un thé à la menthe, ce qu'elle fit pour ensuite y retourner régulièrement au moins durant les 20 mois durant lesquels se sont déroulées les huit rencontres du cercle de médiation. (Co-médiateur)

Par contre, sur le plan professionnel, Claudette (co-médiatrice) craint que le déroulement de cette démarche, qui pourrait être interprétée par le gouvernement municipal comme un échec, ou du moins comme une démarche incomplète, ait un effet négatif sur la crédibilité de son organisme.

À ce sujet, nous (co-médiateur) divergeons d'opinion avec Claudette. Malgré certaines lacunes, les deux co-médiateurs ont fait preuve de respect et d'impartialité envers tous les participants, sans leur faire de promesses ou créer d'illusions sur les résultats qui émergeraient de cette démarche. Il serait donc étonnant que Trajet écope des ratés de ce cercle de médiation.

Claudette (co-médiatrice) termine par un jugement qu'elle considère comme sévère à l'égard des citoyens et des commerçants en doutant de leur capacité à prendre conscience des petits effets bénéfiques de ce processus.

T'sais le petit peu, les petits effets bénéfiques que ça a eus, je ne suis pas sûre qu'ils sont capables de le voir. Je serais curieuse de savoir ce qu'ils disent. Je pense qu'ils ont plus une lecture puis ça n'a pas donné grand-chose la médiation. (Claudette - co-médiatrice)

Solange (résidente), quant à elle, constate que sa participation a eu des effets bénéfiques sur le plan personnel. Son engagement au sein de cette démarche de médiation l'a fait sortir de son univers quotidien et lui a permis de s'« aérer le cerveau », dit-elle. Aidante naturelle auprès de sa mère malade nouvellement admise au sein d'un centre hospitalier de soins de longue durée (CHSLD), elle n'était pas sortie de chez elle depuis un certain moment. Il y a longtemps qu'elle ne s'était pas impliquée autrement qu'auprès de sa famille et de l'entreprise familiale. Cette expérience, qu'elle qualifie de riche et exigeante, lui demandait des périodes de préparation préalables à chacune des rencontres de cercle.

Dans mon cas, ça m'a fait sortir de mon univers que je m'occupais de ma mère, donc ça m'a permis d'aérer mon cerveau et de ... C'est bien personnel là mais comme... Donc j'ai sorti, j'ai... comme ça faisait longtemps que j'avais peut-être pas trop sorti, mais que je ne m'étais pas impliquée, que je n'avais pas fait quelque chose d'autres que de m'occuper de ma mère, mes enfants, puis de la compagnie. Fait que moi j'ai beaucoup aimé cette expérience-là. (Solange - résidente)

Sur le plan personnel, sa participation aux rencontres du cercle de médiation lui a permis de la faire sortir de son univers et du monde de la maladie comme elle le dit si bien. C'est là un effet imprévu et positif pour elle car lors de la mise sur pied de cette démarche, elle hésitait à participer car elle devait s'occuper de sa mère âgée et malade qu'elle hébergeait chez-elle. (Co-médiateur, notes de notre journal de bord)

Aux yeux de Thérèse (représentante d'un organisme parapublic), l'occasion de rassembler des gens ne partageant pas le même point de vue et leur permettre d'en discuter en valait l'effort, et ce, même si la manière de le faire n'était pas toujours

parfaite. Elle y voit une sorte de reconnaissance réciproque des difficultés vécues de part et d'autre. De plus, elle estime que les participants sont ressortis de cette démarche en sachant qu'ils n'étaient sans doute pas faits pour constituer un groupe de travail. Elle considère cette constatation comme positive et ajoute que cela les aura poussés à développer d'autres stratégies pour trouver des solutions.

Bien moi je pense que ça a donné l'occasion quand même de mettre ces gens-là en présence, moi je pense qu'il ne faut pas négliger ça. Puis écoute, quand on a été dans ces salles là, on est sorti de là puis on a au moins appris qu'on n'était peut-être pas le meilleur groupe pour travailler ensemble. (Thérèse - représentante d'un organisme parapublic)

Par contre, deux répondantes ne voient aucun effet à ce processus et expriment même un certain découragement, ne percevant aucun espoir de changement potentiel.

J'ai dans ma tête : « Jamais, ils ne vont s'adapter. C'est nous qui serons obligés de le faire. Ou bien on s'en va ailleurs ou on va... ». Ça me traverse énormément l'esprit ! Oh oui. Ça ne bougera pas ! C'est moi qui vais bouger parce que je ne vivrai pas comme tu le veux. Y'en a pas vraiment eu. C'est toute une éducation qu'ils n'ont pas. (Martine - résidente)

Moi je n'ai aucun espoir que ça va être mieux! (Diane - représentante d'un organisme communautaire)

Pour notre part, à titre de co-médiateur, nous sommes d'avis que les résultats de cette démarche sont sous-estimés par les participantes. Nous percevons dans leurs propos un certain désespoir que nous mettons en relation avec les attentes peut-être excessives qu'elles avaient face à cette démarche en début de parcours. Évidemment, ces effets ne sont pas spectaculaires, mais ils dénotent une forme d'avancement sur laquelle il serait intéressant de bâtir pour leur permettre d'améliorer la situation dans le quartier.

Après avoir pris connaissance du processus de médiation et de ses effets pour les participantes, le point suivant indiquera les principales recommandations qu'elles ont émises.

4.7 Recommandations

Des recommandations de différentes natures ont été formulées en cours d'entrevue. Nous présenterons celles qui semblent les plus pertinentes pour les participantes et qui devraient être considérées lors d'une prochaine expérience.

Cinq principales recommandations ressortent :

1. Tout d'abord, le cadre dans lequel se déroule la démarche ainsi que les règles de fonctionnement se doivent d'être toujours clairs pour ses participants. Claudette (co-médiatrice) insiste fortement sur ce point qui est également repris par d'autres participantes qui attribuent, en partie, la fin de la démarche au non-respect de ces règles. Une animation plus directive serait également un atout à la réussite du processus de médiation.¹⁰

Je trouve que peut-être que notre cadre n'a pas été assez clair. Je pense qu'on n'a pas été assez clair autant au début des rencontres que peut-être dans les préparatoires, pour qu'ils adhèrent à ce processus-là. Ça manquait un peu de direction puis de ... Fait que c'est ça, donc un manque de cadre puis peut-être d'animation un peu plus directive. Fait que peut-être qu'on s'est ... Il y a peut-être une affirmation qu'on ... un rôle de médiateur qu'on n'a pas assumé finalement là-dedans. (Claudette - co-médiatrice)

¹⁰ Nous formulerons nos recommandations, à titre de co-médiateur, dans la conclusion de ce mémoire.

2. De plus, Claudette (co-médiatrice) propose d'ajouter un critère prédominant pour la sélection des participants à un éventuel processus de médiation : il s'agit de l'engagement. Elle parle ici d'un engagement tant sur le plan personnel, en faisant référence au contenu discuté, que sur le plan temporel, en faisant référence à la durée du processus.

Moi je pense que je verrais un critère, qui pour moi l'emporterait sur le reste, ça serait l'engagement. T'sais autant l'engagement personnel dans ce qu'ils vont dire et tout ça, mais aussi dans la durée, parce qu'on sait que c'est long que ça va demander des rencontres de soir. Ça fait que c'est ça... (Claudette - co-médiatrice)

3. On suggère également de tendre vers une représentation plus juste des acteurs touchés par la problématique. À titre d'exemple, les femmes maghrébines étaient complètement absentes du processus de médiation à St-Michel Sud.

Une avenue qui aurait pu être empruntée de former un comité. Ne serait-ce qu'il y ait des femmes arabes, on n'en a jamais vu une. On n'a jamais parlé à une. Ça, c'est très dommage! (Solange - résidente)

4. L'instauration, de façon permanente, d'une structure de médiation de type « restorative circles » (Dominic Barter : 2011) ou d'autre type pourrait contribuer à donner le réflexe aux gens de traiter les difficultés vécues ou les problématiques de manière plus instantanée et ainsi éviter qu'elles dégénèrent et deviennent quasi intraitables.

Parce qu'on est des humains, on va encore avoir des problèmes, même si ce n'est pas entre Maghrébins et les Québécois, mais par contre, on se dit : « Bien il y aurait une institution, quelque chose,

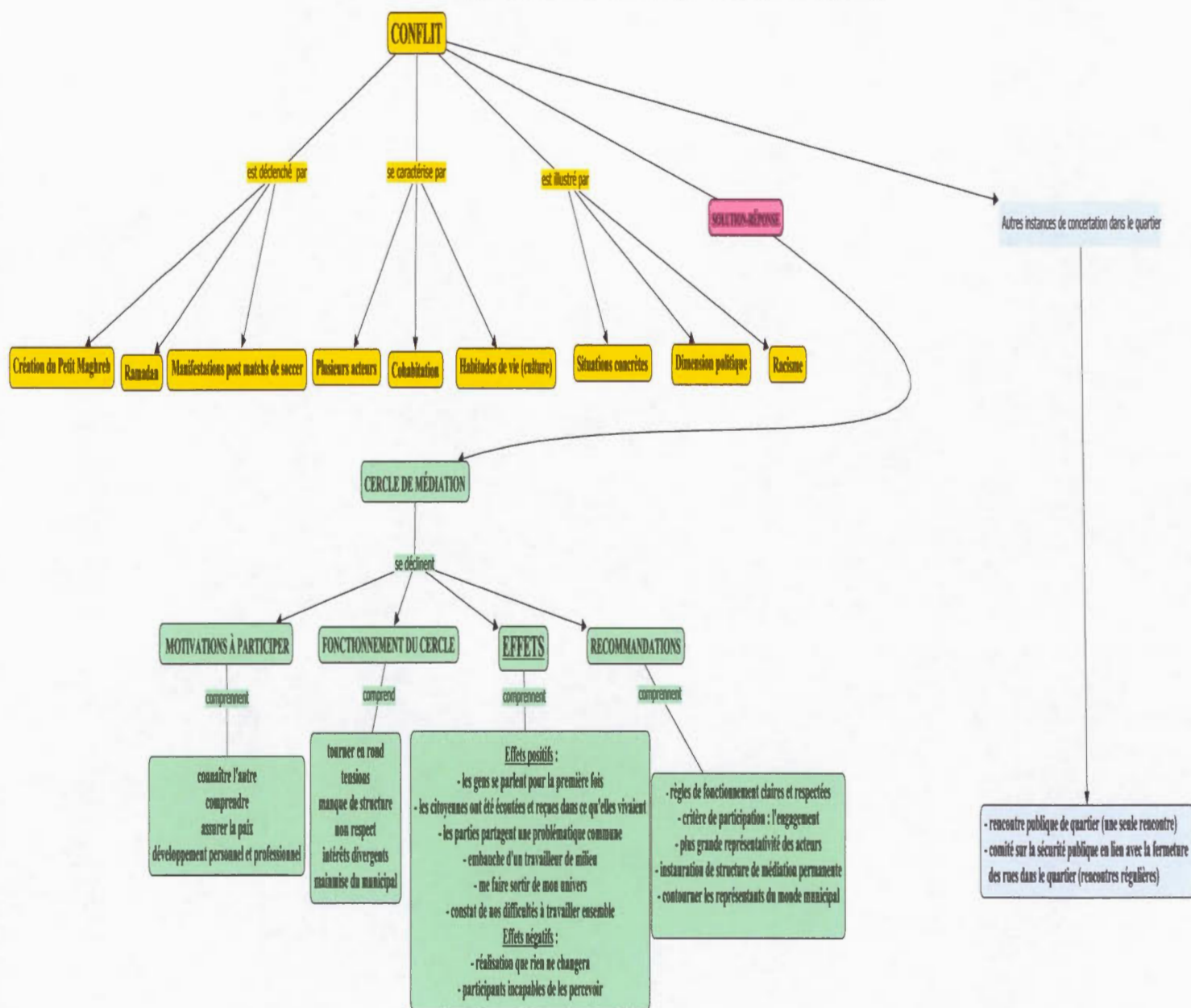
puis les gens auraient une expérience positive », on a eu des problèmes. On a utilisé la médiation urbaine, la médiation citoyenne, comme vous voulez, mais on a eu cette solution positive. Alors on a un problème maintenant, on peut aller encore, c'est l'instaurer de façon permanente. (Sonia - représentante d'un organisme parapublic)

5. Envisager la possibilité de contourner un des acteurs clés du quartier : les représentants municipaux. Cette recommandation est portée par Thérèse (représentante d'un organisme parapublic). Pour elle, l'emprise du monde politique municipal sur les acteurs d'un quartier, notamment par le financement d'activités, biaise une telle démarche.

À un moment donné, cette démarche-là (le cercle de médiation) d'après moi, elle est devenue non viable, puis qu'il a fallu penser, commencer à penser à des plans pour contourner un peu le (municipal)... Moi ce que je vois, ça fait partie de ce que j'expliquais tantôt, qui est de la méthode contournement. (Thérèse - représentante d'un organisme parapublic)

Nous venons de présenter les recommandations émises par les participantes : instaurer des règles de fonctionnement claires pour ses participants, viser la plus grande représentation possible d'acteurs, implanter une structure de médiation permanente, contourner les représentants municipaux et favoriser la présence de femmes maghrébines au sein du cercle. Nous terminons ce chapitre avec une représentation graphique qui se veut une carte synthèse de la problématique et des différents propos recueillis. Ces éléments seront analysés au prochain chapitre.

Schéma 4.3 : Synthèse des résultats recueillis



Ce schéma représente une synthèse de nos résultats, soit les causes du conflit (les rectangles jaunes), la création et le fonctionnement du cercle de médiation, les résultats obtenus et quelques recommandations (les rectangles verts).

Premièrement, il met en évidence les différents facteurs qui ont mené au conflit. En tout premier lieu, la création du Petit Maghreb par l'administration municipale a provoqué une mésentente entre divers acteurs du quartier St-Michel, notamment les commerçants maghrébins et les résidents non maghrébins. Par la suite, des manifestations festives à la suite de la victoire de l'équipe de soccer algérienne, ont été interprétées par certains résidents non maghrébins comme une forme de provocation à leur égard. Des habitudes de vie différentes entre les personnes d'origine maghrébine et non maghrébine s'ajoutent aux sources de ce conflit. Il est ici question notamment de l'occupation de l'espace public et de rapports interpersonnels tendus rendant la cohabitation difficile dans le quartier. Cette tension a même provoqué des commentaires à connotation raciste de part et d'autre. À cette dynamique interpersonnelle s'ajoute une dimension politique. En effet, les représentants de l'administration municipale sont identifiés comme des acteurs importants. Tout en reconnaissant leur volonté de tenter une intervention visant à résoudre le conflit, on questionne l'attitude de ceux-ci face aux résidents du quartier, particulièrement leur capacité d'écoute et de réponse à leur demande.

Deuxièmement, c'est donc à partir de ce contexte que le cercle de médiation a été rapidement mis sur pied. Les motivations d'y participer étaient propres à chaque participant et donc hétérogènes. En plus de vouloir l'amélioration générale des relations et du climat dans le quartier; la connaissance de l'autre, la compréhension réciproque, l'apaisement des tensions et le développement personnel (pour une résidente) et professionnel (pour la co-médiatrice) sont également identifiés comme sources de motivation.

Troisièmement, le fonctionnement des rencontres du cercle de médiation a fait l'objet de plusieurs critiques. Les répondantes ont eu le sentiment de tourner en rond et elles avaient l'impression que les discussions ne progressaient pas. On souligne le manque de structure des rencontres lié au rôle des deux co-médiateurs qui ont eu de

la difficulté à assumer un leadership adéquat au cours de celles-ci. Il est également fait état de tensions et d'attitudes de non-respect tant verbales que non verbales entre certains participants au cercle de médiation. Autrement dit, la manière de manifester un désaccord pouvait être dérangeante pour certains participants en plus d'avoir un effet sur la détérioration du climat dans lequel se sont tenues les rencontres.

Quatrièmement, le déroulement tumultueux des rencontres a tout de même permis quelques avancées qui, sans avoir d'impacts majeurs sur la vie du quartier, sont tout de même importantes aux yeux de certaines participantes au cercle de médiation. Parmi celles-ci, mentionnons l'amorce d'échanges et de dialogue entre les participants et l'embauche d'un travailleur de milieu qui pourra contribuer à l'amélioration des rapports ainsi qu'à l'apaisement des tensions entre les différents acteurs du quartier. Ce schéma se termine par la présentation des cinq recommandations émises par les participantes qui devraient être considérées lors d'une prochaine expérience de cercle de médiation : clarifier les règles de fonctionnement et s'assurer qu'elles soient respectées, favoriser l'engagement comme critère de sélection des participants, assurer une plus grande représentativité des acteurs, instaurer une structure de médiation permanente dans le quartier, contourner les représentants du monde municipal.

Le chapitre suivant présentera l'analyse et la discussion de nos résultats.

CHAPITRE V

ANALYSE ET DISCUSSION

Dans ce chapitre, nous allons dégager les points saillants des résultats présentés au chapitre précédent. Nous les mettrons d'abord en lien avec les recherches portant sur la médiation sociale recensées en indiquant les similarités et les variantes entre nos résultats et ceux de ces recherches. Nous expliquerons ensuite les liens entre ces résultats et les six composantes du modèle d'évaluation d'une intervention dans ce qu'elle a d'unique de Zuniga (2007). Nous présenterons par la suite le sens donné à l'expérience du cercle par les répondantes nous permettant ainsi de répondre à notre question de recherche : « Quel sens des participants donnent-ils à une expérience de cercle de médiation réalisée dans le quartier Saint-Michel Sud à Montréal? » À la section suivante, nous ferons un retour sur notre cadre d'analyse et conceptuel nous permettant d'en modifier certains aspects à la suite de l'analyse de nos données. Puis, nous allons considérer les limites de nos résultats, pour terminer ce chapitre par une synthèse des principaux éléments à retenir de cette recherche.

5.1 Liens avec les résultats de recherches portant sur la médiation sociale

Cette section exposera les liens entre nos données et les résultats de recherches évaluatives sur la médiation sociale recensées entre termes de similarités et de variantes.

Plusieurs similarités apparaissent entre notre recherche et les recherches recensées. Tout d'abord, deux recherches, celle de Parazelli (2000) et de Badino (2014), se sont intéressées aux expériences et aux points de vue des acteurs ayant participé à une démarche de médiation. Sur le démarrage d'un tel projet, Prince (2010) souligne l'importance de la qualité de l'implantation et de l'enracinement du projet au sein de sa communauté. Cet aspect insuffisamment privilégié en raison du court délai entre la sollicitation de Trajet pour la mise sur pied du cercle de médiation et la première

rencontre formelle du cercle, n'a pas permis une préparation adéquate des participants. Ce qui évoque que la qualité de l'implantation et de l'enracinement du projet au sein du quartier a pu être affectée.

Les recherches de Badino (2014) et de Parazelli (2000) font également état de tensions, de rapports de force et de jeux de pouvoir au sein d'un processus de médiation entre des représentants du monde municipal et d'autres acteurs, notamment ceux en provenance du milieu communautaire et des citoyens. Badino (2014) mentionne que la majorité des représentants du milieu communautaire a entretenu des relations difficiles avec certaines institutions étatiques, soit des représentants de la Ville de Montréal. Parazelli souligne que les jeunes ont senti que les élus municipaux ne répondaient pas à leurs questions : « votre manque de coopération et vos tactiques évasives sont déplorables et démotivantes. » (Parazelli, 2000 : 67). Les conflits internes sont également relevés par Dupont et Jaccoud (2006) comme facteurs ayant contribué aux difficultés des projets qu'ils ont évalués.

Badino (2014) dénote également que des participants identifient un certain laisser-aller de la part des co-médiateurs. Cet aspect que nous avons qualifié de manque de leadership des médiateurs a pu entraver le bon déroulement des rencontres.

Finalement, tout comme Pincock (2013) a pu l'identifier dans ses recherches, l'augmentation potentielle de la « capacity building », soit la capacité de se construire, autrement dit l'augmentation du pouvoir d'agir (Le Bossée, 2012), visée par la médiation serait rarement identifiée, force est d'admettre qu'il en est de même avec notre étude de cas.

Des variantes entre notre recherche et les recherches recensées apparaissent clairement. D'une part, les acteurs clés pressentis pour participer au cercle de médiation ont été identifiés et référés par les pouvoirs publics et parapublics, ce qui

n'est pas le cas pour les projets menés par Badino (2014) et Parazelli (2000). D'autre part, l'augmentation du sentiment de sécurité comme effet possible de la médiation (Gouvernement français-Créteil, 2004) est très peu présente au sein de notre recherche. Seulement une de nos répondantes, Martine (résidente) en a fait mention. Puis, l'ouverture d'un espace de dialogue facilitant la communication, la compréhension de l'autre et la création de liens entre les participants, identifiés par la recherche de Badino (2014) et visés par le cercle de médiation, se sont avérées partiellement atteints par celui-ci et ne se sont pas traduits par la collaboration des participants tel que soulevé par Pincock (2013).

Puis, soulignons quelques caractéristiques communes au présent cercle de médiation et au projet évalué par Badino (2014) mené par l'Équipe de Médiation Urbaine (ÉMU) sur des problèmes de cohabitation dans le parc Viger à Montréal. Ces deux projets sont indépendants des institutions (État et tribunaux) contrairement à la vaste majorité des projets de médiation états-uniens. Ils ont été menés sans comité de pilotage et sans financement dédié à leur réalisation.

5.2 Liens avec le modèle d'évaluation

Le modèle que nous avons retenu pour évaluer le cercle de médiation est celui de Zuniga (2007). Il comprend six étapes. Il sera d'abord question de la description des dimensions fondatrices de la situation problème et de l'interprétation qu'en font les participantes à la présente recherche. Puis, nous poursuivrons avec l'hypothèse d'intervention, soit le choix de la mise sur pied du cercle de médiation, le plan d'intervention faisant état des démarches préalables aux rencontres de cercle de médiation, le déroulement de ces rencontres et les résultats de cette intervention.

5.2.1 Description des dimensions fondatrices de la situation problème

Plusieurs événements se retrouvent à l'origine de ce conflit. Il est d'abord question de la création du Petit Maghreb et des festivités qui ont suivi les victoires de l'équipe nationale algérienne de soccer. Ajoutons à celles-ci des interactions quotidiennes entre les résidents non maghrébins du quartier et des membres de la communauté maghrébine ainsi que des caractéristiques attribuées par ces mêmes résidents aux membres de cette communauté. Ces événements ont contribué à façonner l'interprétation de la situation problème comme étant une situation à changer (Zuniga, 2007).

De plus, les festivités ayant eu cours durant l'automne 2009 dans le quartier et les impacts de ces manifestations festives à la suite de la victoire de l'équipe nationale de soccer algérienne à la Coupe d'Afrique ont indéniablement contribué à l'émergence du conflit. Des images fortes résultent de ces festivités : la fermeture de la rue Jean-Talon : « On ne pouvait plus sortir de chez nous... ». (Solange - résidente) ou la présence de l'escouade antiémeute dans le quartier : « l'antiémeute est venue. Ça, on n'avait jamais vu ça l'antiémeute à Saint-Michel. » (Sonia - représentante d'un organisme parapublic). Ces images symboliques sont perçues comme un échange de signification qui conditionne le rapport au monde (Le Breton, 2004). Elles ont suscité des réactions qui découlent des interprétations que les gens en ont faites.

5.2.2 Interprétation de la situation problème

La création politique du Petit Maghreb par les pouvoirs municipaux, de manière transparente selon ses représentants ou sans l'appui des résident-e-s du quartier selon deux d'entre elles, apparaît en toile de fond comme point de divergence entre ces deux parties. Certaines résidentes, dont Solange (résidente) et Martine (résidente), se

disent frustrées de ne pas avoir été partie prenante d'un processus de consultation. Celles-ci se sont senties mises de côté. À cet égard, Taylor (2010 : 20) rappelle qu'« Il est impossible aux démocraties de fonctionner [...] lorsque certains de leurs membres se sentent abandonnés par les autres ». Cette impression de mise à l'écart a contribué à opposer les groupes les uns contre les autres en raison des différences culturelles et identitaires, ce qui a créé un « mouvement cacophonique de demandes visant les intérêts de chacun des groupes rendant ceux-ci non disposés ou incapables de communiquer et de coopérer. » (Young, 2000 : 84)

S'ajoutent à ces effets des interactions quotidiens tels les problèmes de stationnement, l'occupation de l'espace public et les rapports interpersonnels difficiles qui participent à l'accroissement des tensions dans le quartier. Ces expériences ont façonné l'interprétation que se font des participantes à notre recherche habitant le quartier St-Michel quant à leurs relations avec la communauté maghrébine. L'interprétation, notion clé de l'interactionnisme symbolique, fait de l'individu un acteur de son expérience (Le Breton, 2004). En interprétant une situation, l'individu en voit les implications et agit en conséquence. Dans le cas échéant, l'action et les propos ont pris la forme d'exclusion et de rejet de la communauté maghrébine, par exemple Thérèse (représentante d'un organisme parapublic) affirme que « les Maghrébins, les Algériens particulièrement, ils ont des comportements qui sont vraiment dérangeants. Entre autres, l'occupation de l'espace public. » Deux principes qui émanent de l'interactionnisme symbolique appuient ces réactions : Weber (1995) souligne que la dimension humaine à la base du conflit s'appuie sur l'interprétation donnée aux comportements humains et rejoint un des axiomes de Blumer (1969) pour qui la signification émerge de l'interaction avec autrui.

Plusieurs caractéristiques sont attribuées aux Maghrébins par les deux participantes qui sont résidentes du quartier et non maghrébines. Pensons à la manière de vivre le

Ramadan, la vie à l'extérieur des bâtiments, les discussions bruyantes, les rapports hommes-femmes, l'absence de femmes dans la vie publique. D'ailleurs, plusieurs de ces traits, symboles à connotation péjorative pour ces participantes, peuvent se comparer à ceux qu'on attribuait aux familles italiennes il y a à peine 30 ans. Les Italiens, lors de leur arrivée massive en Amérique du Nord, étaient considérés comme des citoyens bruyants, fêtards et exubérants. Avec le temps, ils se sont intégrés à la société nord-américaine (Carra et Faggianelli, 2011). De plus, si les Italiens avaient gagné un match prestigieux de soccer; que se serait-il passé dans le quartier St-Michel où la communauté italienne est fortement représentée? Il y aurait probablement eu tolérance parce que la référence culturelle italienne est ici acceptée. Cela nous porte à dire que l'intolérance est une notion relative variant en fonction du contexte socioculturel et politique. Cette forme d'intolérance n'aurait donc rien de spécifique à une culture, mais s'appliquerait aux familles dominées, qu'elles le soient par leur position ethnique ou sociale (Carra, et Faggianelli, 2011). Certaines de ces caractéristiques, quoi que discutables, ont pu également s'appliquer à la population originaire d'Haïti qui a aussi fait l'objet de préjugés défavorables lors de leur arrivée massive au Québec. Les relations entre les québécois dits de souche, les québécois d'origine italienne et ceux d'origine haïtienne s'étant normalisées depuis et ne semblant plus poser problème dans le quartier St-Michel, il est vraisemblable d'espérer qu'à plus long terme il en sera de même avec les québécois d'origine maghrébine. En référence au modèle interculturel systémique proposé par Rachédi et Legault (2008), nous pouvons questionner la disposition et l'ouverture des deux résidentes par rapport à leur volonté de se décentrer (première étape du modèle) afin de favoriser l'inclusion de la communauté maghrébine.

Nous sommes ici en présence des deux dimensions fondatrices du conflit : l'une politique et l'autre interpersonnelle. La création du Petit Maghreb et l'interaction

humaine quotidienne constituent les racines de cette crise¹¹ qui a mené à la mise sur pied du cercle de médiation.

5.2.3 Hypothèse d'intervention

L'émergence de crises serait la démonstration de l'incapacité des groupes, des organisations (dans ce cas-ci le gouvernement municipal et le service de police) ou de la société globale à mettre en œuvre un « être-ensemble » des individus (Bondu, 1998). Afin de tenter de résoudre cette crise, ces deux organisations ont réagi en favorisant la mise sur pied d'une démarche de médiation et en faisant appel à Trajet pour opérationnaliser ce processus.

5.2.4 Plan d'intervention

Le contexte dans lequel s'est implanté le cercle de médiation ainsi que la manière dont les premières démarches se sont réalisées présentent au moins trois caractéristiques spécifiques.

Premièrement, la solution proposée par Trajet, soit la mise sur pied d'un cercle de médiation, en était seulement à sa deuxième expérimentation de ce modèle de pratique peu répandu. L'organisme possédait donc très peu d'expérience dans cette forme de médiation et se trouvait en situation d'apprentissage dans l'action, ce qui peut mener à un certains nombres de réajustements réguliers.

Deuxièmement, parmi les failles possibles, le fait que les acteurs clés pressentis pour participer au cercle de médiation aient été identifiés et référés par les pouvoirs

¹¹ Défini selon le sens donné comme une « manifestation brusque et intense, de durée limitée (d'un état ou d'un comportement), pouvant entraîner des conséquences néfastes. » (Centre National de Ressources Textuelles et Lexicales - Nancy Université, <http://www.cnrtl.fr>, consulté en ligne le 29 août 2014).

publics et parapublics suppose une présélection, donc possiblement l'exclusion de parties jugées non pertinentes. De plus, il devient impossible d'en connaître les critères de sélection. Dans le cadre de la médiation, cette façon de faire, soit qu'une des parties au processus oriente le choix des participants pose problème. Cette façon de faire peut conduire à un conflit d'intérêt, ou du moins d'influence ou de pressions indues auprès de certains participants. D'ailleurs, plusieurs participants au cercle de médiation entretenaient des liens structurels et financiers avec les pouvoirs publics municipaux. Il aurait été préférable que Trajet, via ses co-médiateurs et par souci d'impartialité, identifie les parties au processus de médiation.

Troisièmement, la phase pré-cercle, soit entre le moment où les services de Trajet ont été sollicités et la première rencontre du cercle de médiation, s'est déroulée sur une période d'un mois. Durant ce mois, les parties ont été rencontrées individuellement afin de clarifier la situation, connaître leur point de vue et valider leur volonté de participer au cercle. Ce mois représente un délai plutôt court pour que les deux co-médiateurs rencontrent et préparent adéquatement les douze personnes qui ont participé au cercle de médiation. Ce court laps de temps met en doute la préparation nécessaire et appropriée des parties afin de maximiser leur participation au cercle de médiation. Finalement, cette courte période accordée à la préparation des parties n'aura possiblement pas permis de préciser les motivations des personnes à participer au cercle de médiation. Ces motivations demeurent générales et imprécises, telles qu'améliorer la situation, faire quelque chose, comprendre ce qui se passe ou améliorer ses compétences professionnelles.

5.2.5 Déroulement des rencontres du cercle de médiation

Le cercle de médiation s'est parfois déroulé de manière tumultueuse. En démocratie, il faut rendre visibles et audibles tous les membres d'une communauté, et ce, même si les propos sont d'abord exprimés sous le mode de la plainte ou de la récrimination

(Young, 2000). Ces conditions ont été présentes lors des rencontres du cercle si on en croit les propos émis par Solange (résidente) : « Les couteaux volaient bas. Tu ne pouvais pas revenir sur le sujet parce que madame [représentante municipale] n'écoutait pas! Ouais, j'ai sacré mon camp cette fois-là ». La manifestation, notamment par les représentants municipaux, d'attitudes verbales et non verbales interprétées par les participantes comme un manque d'écoute, un manque de réponse à leurs questions ou un manque de respect de leurs opinions et de leur pouvoir est considérée par celles-ci comme une atteinte au fonctionnement démocratique du cercle.

Dans ce tumulte, les deux co-médiateurs ont eu certaines difficultés à assumer une forme de leadership propre à favoriser l'écoute et les échanges harmonieux au sein du cercle de médiation et ainsi permettre aux participants de progresser dans ce processus. La préparation déficiente et la non-directivité excessive ont pu encourager une forme de stagnation de la démarche. Ce faisant, les co-médiateurs ont involontairement suivi les approches de Fiutak (2015) et de Weldon (2013) pour qui le médiateur doit faire la promotion du déséquilibre de pouvoir entre les médiés et laisser les parties s'autodéterminer tant sur le processus que sur le contenu.

Les représentants municipaux sont fréquemment ciblés par les répondantes pour leur rôle joué tant à la source du conflit qu'à l'aboutissement du processus. Diane, représentante d'un organisme communautaire, mentionne :

que l'arrondissement [soit les représentants municipaux], à ce moment-là [en cours de processus de médiation], a décidé que Trajet ce n'était pas le bon interlocuteur pour eux, parce qu'il ne faisait pas exactement ce qu'eux demandaient.¹²

¹² Ces propos pourraient être interprétés de la manière suivante : l'impartialité de Trajet ne favorisait aucune des parties et incitait chacun à s'exprimer dans un fonctionnement équitable et démocratique. Précisons que le monde municipal n'a jamais explicitement retiré son appui à Trajet.

L'interprétation du déroulement de l'intervention faite par les six participantes de la présente recherche les pousse à modifier le sens qu'elles accordent au cercle de médiation (Blumer, 1969). Cette impression de déficit démocratique¹³ demeure présente tant face aux dimensions fondatrices du conflit que lors du déroulement des rencontres du cercle de médiation.

5.2.6 Les résultats de l'intervention

En questionnant le bien-fondé de la démarche du cercle de médiation, nous constatons, en premier lieu, que les effets identifiés par les participantes apparaissent en deçà de leurs attentes. Certaines répondantes, suite à la fin abrupte du processus de cercle de médiation qui leur a laissé un goût amer, constatent même qu'il n'y aura pas de changement car la situation conflictuelle ne pourra pas progresser. De plus, elles reconnaissent que ces rencontres n'ont pas eu d'effet significatif sur le climat de tension dans le quartier. Claudette (co-médiatrice) se demande même si certaines participantes au cercle de médiation étaient à même de percevoir des résultats possibles à cette démarche.

Toutefois, ce processus n'est pas sans effets et mérite certaines nuances. Par exemple, on a pu constater l'amorce d'un dialogue entre une résidente (Solange) et un commerçant d'origine maghrébine. Ces deux voisins, la résidente et le propriétaire du Café, se sont parlés pour la première fois lors de la première rencontre du cercle de médiation et ils ont poursuivi leur relation par la suite. Cette même résidente ajoute que sur le plan personnel, sa participation aux rencontres du cercle de médiation lui a permis de la faire sortir de son univers et du monde de la maladie comme elle le dit si bien. C'est là un effet imprévu et positif pour elle car

¹³ Le déficit démocratique fait ici référence au manque de démocratie, soit le manque de consultations publiques ainsi que le peu de place laissée aux résidents dans ce processus de cercle de médiation par les pouvoirs publics et non à la notion qui s'est développée dans le contexte législatif de l'Union européenne (Grand Dictionnaire terminologique – Office québécois de la langue française).

lors de la mise sur pied de cette démarche elle hésitait à participer, devant s'occuper de sa mère âgée et malade qu'elle hébergeait chez-elle.

Malgré les difficultés rencontrées en cours de processus et leurs commentaires critiques sur la démarche, Solange (résidente) et Martine (résidente), admettent s'être senties écoutées et reçues dans ce qu'elles vivaient par les autres participants au cercle de médiation.

Pour Claudette (co-médiatrice) et Thérèse (représentante d'un organisme parapublic), les rencontres du cercle de médiation auront permis de partager leur vision de la situation du point de vue de chacune des parties, ce qui constitue un premier pas vers une compréhension commune du conflit. De plus, il leur devient possible de prendre conscience de la difficulté à travailler ensemble vers la résolution de ce conflit.

L'effet de loin le plus concret fut le dépôt de la demande de financement visant l'embauche d'un travailleur de milieu déposée au palier administratif municipal par Diane (représentante d'un organisme communautaire) et Sonia (représentante d'un organisme parapublic) et appuyée de tous les participants. Cette demande de financement fut rapidement acceptée permettant l'embauche d'un jeune maghrébin qui s'est vu proposer le mandat d'établir des ponts entre la communauté maghrébine et la communauté non-maghrébine du quartier St-Michel Sud. Comme le souligne Patton (2012), l'évaluation a permis de questionner les résultats qui sont directement attribués à l'exécution du cercle de médiation et d'obtenir des réponses pertinentes. Fallait-il s'attendre à des résultats plus significatifs, à partir de huit rencontres du cercle de médiation, dans un contexte où les conditions favorables étaient insuffisantes pour tenter de résoudre un problème complexe ?

Finalement, des cinq recommandations émises par les répondantes et qui devraient être considérées lors d'une prochaine expérience de cercle de médiation, nous voulons prêter une attention à la cinquième où il est mentionné la possibilité de contourner un des acteurs clés du quartier : les représentants municipaux. En fait, cette recommandation signifie que des représentants municipaux ne devraient pas faire partie des participants au cercle de médiation. Nous croyons que la présence de ces acteurs est incontournable et même indispensable à une saine représentativité des personnes touchées par un problème de quartier d'autant plus que ces derniers possèdent un pouvoir décisionnel qui peut aider à prévenir ou résoudre un conflit (modification de lois, investissement de ressources matérielles et humaines, etc). Selon nous, il serait donc préférable de bien préparer ces représentants municipaux avant la tenue de la première rencontre de cercle de médiation, à l'instar de tous les participants, et d'être particulièrement sensibles aux enjeux de pouvoir afin de prévenir un éventuel déséquilibre de pouvoir.

5.3 Le sens donné à l'expérience du cercle de médiation

Les éléments que nous venons de présenter nous éclairent sur le sens que donnent les six répondantes à l'expérience de cercle de médiation. Précisons que nous faisons référence à un sens simple et accessible qui s'établit en fonction des savoirs dont disposent les répondantes à la présente recherche (Weber, 1995). Ce sens accordé à l'expérience du cercle de médiation par les participantes est propre à chacune d'elle. En s'intéressant à ce sens simple et accessible des comportements et à ce qui se joue entre les acteurs, l'interactionnisme symbolique permet de rendre intelligible la signification du processus du cercle de médiation à chacune des répondantes. En effet, il fait place à l'individu dans une expérience subjective en contexte conflictuel qui se vivait dans le quartier St-Michel Sud à Montréal.

Solange (résidente) ressort de cette expérience ébranlée et déçue des résultats, cependant elle a tout de même établi quelques liens personnels, notamment avec son voisin propriétaire d'un Café qu'elle fréquente quasi quotidiennement, en plus d'être temporairement sortie des lourdes responsabilités d'aidante naturelle auprès de sa mère malade. L'expérience fut donc, pour elle, une occasion de se distraire.

Martine (résidente), a appris à connaître ce qu'elle nomme « l'autre » personnification des maghrébins, qui a eu pour effet de diminuer sa peur et de la calmer. Outre cet effet, à l'instar de Diane (représentante d'un organisme communautaire), elle ne constate pas de changement significatif ou de baisse de tension dans le quartier suite au cercle de médiation.

Pour sa part, Claudette (co-médiatrice) considère positivement le fait que les parties aient pu échanger leur vision respective de la situation. Ce défi a permis d'expérimenter une nouvelle pratique, mais elle craint ses effets négatifs sur la crédibilité de son organisme (Trajet).

Sonia (représentante d'un organisme parapublic) constate que le cercle de médiation a eu un effet d'apaisement chez les participants en raison des échanges entre eux. Thérèse (représentante d'un organisme parapublic), quant à elle retient que rassembler des gens qui ne partagent pas le même point de vue en valait l'effort et que le cercle de médiation permettait la reconnaissance des difficultés vécues de part et d'autre.

En ayant dégagé les diverses significations données par six répondantes à l'expérience du cercle de médiation, les éléments qui précèdent nous permettent de répondre partiellement à notre question de recherche : « Quel sens des participants donnent-ils à une expérience de cercle de médiation réalisée dans le quartier Saint-Michel Sud à Montréal? » Cette diversité de sens n'est pas étonnante, comme le

souligne Le Breton (2004), les significations attribuées par les uns et les autres n'est pas une affaire de vérité. Le sens reste traité et modifié par un processus d'interprétation propre à chaque être humain (Blumer, 1969).

De manière générale, le sens accordé à l'expérience du cercle de médiation apparaît mitigé en comparaison des différentes motivations manifestées au départ par les participantes à la démarche. Aucune des répondantes n'y voit un gain significatif porteur d'amélioration marquée pour la qualité de vie et le vivre ensemble dans le quartier. Le cercle de médiation n'a donc pu atteindre de façon plus satisfaisante les objectifs de création de liens entre les différents acteurs du quartier et à être une pierre d'assise dans la réduction des tensions qui favoriseraient une cohabitation harmonieuse dans le quartier. En fait, le dialogue réparateur ayant pour effet de restaurer la civilité lors du dérapage de l'interaction entre des individus en conflit, n'a pu se réaliser dans le présent cercle de médiation (Le Breton, 2004).

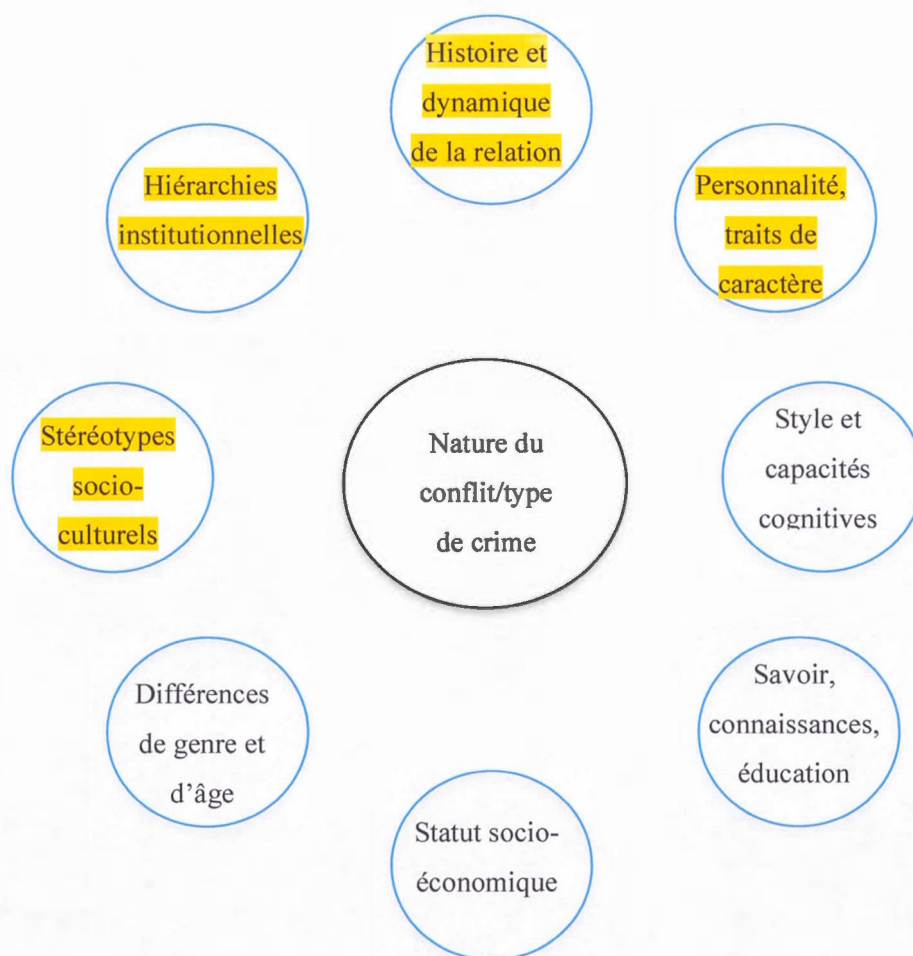
5.4 Retour sur notre cadre d'analyse et conceptuel

Le cadre d'analyse retenu, l'interactionnisme symbolique (Blumer, 1969), et conceptuel soit le cercle de médiation et l'évaluation nous sont apparus pertinents pour cette recherche. En effet, l'analyse des données recueillies nous permet de justifier la pertinence et la cohérence de ce cadre d'analyse et conceptuel pour répondre à notre question de recherche.

Le concept de cercle de médiation, tel que défini au chapitre 2 demande cependant quelques ajustements. Les échanges entre des personnes clés au conflit peuvent être sujet à des jeux de pouvoir qui peuvent mener à un déséquilibre de celui-ci. Dans un contexte de médiation, le pouvoir peut être défini comme la capacité d'une personne, dans une relation, à influencer, à modifier ou à imposer un aboutissement (Jaccoud, 2014). Ce déséquilibre de pouvoir rend difficile voire impossible la compréhension

commune de la situation problème, étape préalable à l'identification et à la mise en œuvre de solutions.

Le cercle de médiation demeure un terreau fertile à d'éventuels déséquilibres de pouvoir compte tenu de sa nature même. À cet égard, le schéma 5.4 ci-dessous, proposé par Kelly (1995) fait état de huit sources possibles de déséquilibre de pouvoir. Dans le présent contexte du cercle de médiation, quatre de ces huit caractéristiques émergent. Le cercle de médiation rassemblait un groupe d'acteurs ayant des personnalités et des traits de caractères spécifiques (première caractéristique), un historique et une dynamique de relation (deuxième caractéristique) dans un contexte de hiérarchies institutionnelles (troisième caractéristique) parfois teintées de stéréotypes socioculturels (par exemple, l'expression de propos anti maghrébins) (quatrième caractéristique). Ces enjeux peuvent faire déraiser le processus de cercle de médiation et même menacer sa survie. Les ingrédients propres à un potentiel déséquilibre de pouvoir étaient donc rassemblés durant les rencontres du cercle de médiation. Il aurait été nécessaire que les deux co-médiateurs, leur accordent une attention plus soutenue afin de prévenir le dénouement connu, soit la fin de la démarche au terme des huit rencontres.

Schéma 5.4. : Sources possibles de déséquilibre de pouvoir¹⁴

Il nous apparaît important, dans le cadre de cette recherche, de redéfinir le concept de médiation (au chapitre 2, point 2.2), en y ajoutant que les co-médiateurs se doivent de repérer et de rapidement désamorcer un déséquilibre de pouvoir, le cas échéant.

¹⁴ Les quatre figures surlignées représentent les sources de déséquilibre de pouvoir touchées dans le présent cercle de médiation.

5.5 Limites des résultats

À la suite de la présentation et de l'analyse de nos résultats, nous soulignons quatre limites à ceux-ci. Premièrement, seulement six des quatorze participants au cercle de médiation ont accepté de prendre part à la présente recherche. Ce nombre ne permet pas de généraliser ou extrapoler les résultats à d'autres situations d'intervention similaires. Deuxièmement, aucun participant issu de la communauté maghrébine ni de représentants des pouvoirs publics n'a donné suite à nos tentatives de contact afin de solliciter leur participation à cette recherche. Leurs propos auraient sans doute enrichi nos résultats. Troisièmement, le nombre de rencontres du processus de cercle de médiation (huit), s'attaquant à un problème aussi complexe, peut difficilement répondre aux attentes élevées des participants. Et quatrièmement, le sens demeure parfois difficile à exprimer ou à conceptualiser car il peut faire référence à une certaine capacité d'abstraction plus difficile à concevoir pour certaines personnes. Par exemple, il peut être influencé par des capacités cognitives, des savoirs, des connaissances, de l'éducation ou autres motifs. Tout bien considéré, le sens, même simple et accessible, n'est pas toujours facile à exprimer.

En résumé, nous avons vu dans ce chapitre que l'implantation du cercle de médiation ne s'est pas réalisée dans les conditions optimales. Le manque d'expérience des co-médiateurs, le court délai octroyé à la phase pré-cercle et la présélection des participants par les pouvoirs publics et parapublics peuvent en témoigner. La réalisation des rencontres du cercle de médiation a été marquée par certaines difficultés dont le manque de leadership des co-médiateurs et les échanges discordants entre les participants. Les effets de cette démarche n'ont pas été à la hauteur des attentes des répondantes mais demeurent quand mêmes perceptibles. La diversité du sens donné au cercle de médiation apparaît de manière générale mitigée tout en étant manifeste et propre à chacune des répondantes. En comparant notre recherche à celles recensées, nous constatons qu'elle constitue un modèle

d'intervention singulier tout en ayant certains traits de similarité avec deux recherches québécoises, soit celle de Badino (2014) et celle de Parazelli (2000). Elles se rejoignent notamment sur le plan des tensions vécues entre les participants durant les rencontres et sur les rapports de force et les jeux de pouvoir impliquant certains participants dont les représentants des pouvoirs publics. Le cadre d'analyse, l'interactionnisme symbolique (Le Breton 2004), et le concept d'évaluation selon les perspectives de Patton (2012) et Zuniga (2007) répondent bien à notre recherche. Pour ce qui est de notre premier concept, le cercle de médiation, nous y avons ajouté une précision à savoir la prise en compte des relations de pouvoir afin de prévenir ou désamorcer un éventuel déséquilibre de pouvoir. Nous avons terminé notre analyse en identifiant des limites aux résultats obtenus.

En définitive, cette recherche a évalué une intervention en travail social. L'évaluation permet à la fois d'essayer de comprendre ce qui a pu contribuer ou nuire à l'atteinte des effets souhaités. Cette compréhension mène à l'approfondissement du sens donné à une expérience de cercle de médiation et à considérer certains éléments afin de favoriser cette pratique en travail social. Hormis les résultats mitigés de l'expérience dont le manque d'impact majeur sur l'apaisement des tensions dans le quartier, la littérature nous indique que nous apprenons tout autant d'une expérience qui n'a pas bien fonctionné (Zuniga, 2007). De plus, Dupont et Jaccoud (2006 : 10) rappellent que :

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

Par exemple, dans le cas qui nous concerne, des gens du quartier se sont parlés pour la première fois, des résidentes ont été écoutées et soutenues par certains des

participants au cercle de médiation dans ce qu'elles vivaient et un travailleur de milieu a été embauché. Ce sont des effets qui sont susceptibles de laisser des traces à court et à moyen terme. D'ailleurs, comme le souligne Fiutak (2009 : 106), « Réunir les parties avec une personne neutre est déjà en soi une forme de succès ».

Cette expérience a impliqué des représentants municipaux, des résidents, des groupes communautaires et des institutions d'un quartier. Ce type d'action communautaire rejoint le Guide des pratiques professionnelles des travailleuses sociales et des travailleurs sociaux en milieu communautaire (OTSTCFQ, 2008 : 19), où l'on précise :

... en valorisant les actions de solidarité, en sensibilisant, en dénonçant les préjugés, en militant pour des conditions de vie justes et équitables pour tout être humain, les milieux communautaires contribuent à l'avancement de la société. Ils offrent aussi la possibilité d'oser, de faire autrement, de prendre des risques, d'innover.

CONCLUSION

Ce mémoire s'est intéressé à la réalisation d'un cercle de médiation dans le quartier St-Michel à Montréal au cours des années 2010-2011. La création du secteur Petit Maghreb par les autorités municipales visant à stimuler le développement économique de l'artère principale du quartier a généré des tensions entre différents acteurs locaux. Afin de tenter de diminuer celles-ci, les pouvoirs publics et parapublics ont initié la mise sur pied du présent cercle de médiation. Ce modèle de pratique peu répandu, regroupait des représentants de l'Association des marchands du Petit Maghreb, des citoyens qui ont instauré le mouvement de contestation dans le quartier, des membres d'organismes communautaires et des représentants des pouvoirs publics et parapublics autour de la même table.

La question à laquelle cette recherche voulait répondre est la suivante : « Quel sens les participants donnent-ils à une expérience de cercle de médiation réalisée dans le quartier Saint-Michel Sud à Montréal? » Les objectifs spécifiques visaient plus précisément à évaluer le processus du cercle de médiation sous l'angle des participants (incluant les co-médiateurs), à évaluer les effets du cercle de médiation sous l'angle des participants (incluant les co-médiateurs) et à formuler des recommandations afin d'améliorer les pratiques du cercle de médiation. Six participantes au cercle de médiation témoignent du sens qu'elles donnent à ce conflit, à l'expérience du cercle et à ses effets. L'analyse du discours de ces six participantes à notre recherche a permis d'identifier une diversité de réponses à notre question de recherche et d'atteindre les objectifs que nous poursuivions. Parmi les résultats significatifs, soulignons d'abord la diversité du sens donné à l'expérience de médiation par les répondantes. Chacune d'elles y allant de ce qui lui était propre et doté de sens pour elles-mêmes, basé sur leur expérience personnelle et leur compréhension subjective. À titre d'exemple, cette variété de sens se traduit par la création de lien avec un voisin, la diminution du sentiment de peur, l'apaisement

apporté par les moments d'échange entre les participants sur leur vision respective de la situation, un moment de divertissement du quotidien jugé lourd ou la reconnaissance de la difficulté de travailler ensemble.

La complexité du contexte d'intervention et la diversité des acteurs qui se sont retrouvés autour de la même table, avec leurs différences et sans pratique commune de travail, représentaient un défi de taille. Le principal objectif d'un cercle de médiation est de permettre les échanges entre les citoyens afin de créer des liens. Il vise à réduire les tensions et à favoriser une cohabitation harmonieuse dans le quartier. Cet objectif a été partiellement atteint, mais la mise sur pied du cercle de médiation dans le quartier St-Michel constitue les premiers pas d'une pratique en développement et contribue à l'élargissement du spectre des modèles de pratique en travail social.

Au terme de notre démarche, nous proposons quatre recommandations visant à améliorer la pratique de la médiation sociale et nous soulevons deux questions afin de stimuler la recherche dans ce champ d'expertise.

La première recommandation porte sur la dimension temporelle d'une telle démarche; la deuxième concerne l'importance de poursuivre des objectifs communs; la troisième traite du rôle des médiateurs et la dernière souligne la nécessité d'un suivi entre les rencontres du cercle de médiation.

Recommandation 1.

Il serait pertinent, lors d'une prochaine expérimentation, d'accorder une attention particulière à la dimension temporelle de manière à ne pas précipiter la mise en place du processus de médiation. Une préparation individuelle avec chacun des acteurs

demeure fondamentale afin de préciser clairement les règles de fonctionnement et les modalités pour s'assurer qu'elles soient bien comprises et respectées.

L'importance de la préparation de cette étape pré-cercle est primordiale, car elle optimise le déroulement de la médiation. Tout d'abord, les co-médiateurs doivent bien définir leurs rôles communs et respectifs lors des rencontres de médiation. Ensuite, chacun des participants au cercle doit être bien préparé. Cette préparation implique qu'ils cernent leurs motivations et leurs intentions à y participer et qu'ils soient ouverts à la « position de l'autre », ce qu'on appelle faire preuve d'altérité. L'étape du Pré-Cercle est complétée lorsque les médiateurs et les parties impliquées s'entendent pour passer à l'étape suivante, soit le Cercle.

Recommandation 2.

Lors de la première rencontre de médiation, les co-médiateurs (ou le médiateur, le cas échéant) devraient s'assurer que les participants poursuivent les mêmes objectifs et qu'ils déterminent quelques valeurs communes.

Le fait d'explicitier les objectifs et les valeurs du cercle de médiation, puis de travailler à ce que chacun des participants s'y rallie, aide à faire émerger les objectifs et les valeurs implicites de chacun d'eux et de jeter les bases d'un contrat d'engagement mutuel. Le ralliement autour d'objectifs et de valeurs clarifie la direction donnée à la démarche en plus de permettre de s'y référer advenant une embûche en cours de processus.

Recommandation 3.

Malgré son apparente évidence, il nous semble nécessaire de rappeler que les médiateurs doivent demeurer les maîtres d'œuvre du processus de médiation en ce

sens où ils mettent en place le cadre des rencontres et s'assurent de son bon fonctionnement, tout en étant attentifs aux relations de pouvoir afin de prévenir ou désamorcer un éventuel déséquilibre de celui-ci. Ils doivent, dès le départ, expliquer aux participants leur rôle ainsi que les responsabilités qui s'y rattachent. Ce rôle de maître d'œuvre doit être perçu et compris par les participants au cercle de médiation afin d'assurer un niveau d'échange supérieur à celui d'avant sa mise sur pied (Fiutak 2015).

Recommandation 4.

Il serait également pertinent que les co-médiateurs assurent un suivi auprès des participants entre chacune des rencontres du cercle de médiation. Ce suivi sert à maintenir un bon niveau de motivation et à répondre rapidement aux questions ainsi qu'aux insatisfactions des participants, le cas échéant. Il peut prendre différentes formes : par l'entremise des médias électroniques, par téléphone ou lors d'une brève rencontre. Toutefois, il ne doit pas se transformer en processus de médiation individuelle dans lequel le médiateur devient un agent de liaison entre les parties du cercle de médiation. Une nette distinction demeure à faire entre le contenu du suivi et celui des rencontres.

Finalement, notre recherche nous amène à poser deux questions :

Question 1 :

Contrairement aux commentaires de Thérèse (représentante d'un organisme parapublic) proposant la possibilité de contourner un des acteurs clés du quartier, soit les représentants municipaux qui, par leur attitude, ont pu nuire au fonctionnement du cercle, nous croyons préférable de les intégrer au processus. La présence de représentants municipaux, même imparfaite, nous semble plus porteuse de progrès. Travailler à intégrer un acteur clé vaut mieux que de l'exclure d'emblée.

Notre première question se formule ainsi : Quelles seraient les stratégies et les moyens pour faciliter l'intégration des représentants politiques au sein de structures de médiation?

Question 2 :

Sur le fonctionnement du cercle, pointe la question du pouvoir et de sa répartition entre les acteurs du cercle. Les situations où le pouvoir est pleinement équilibré n'existent pas (Fiutak, 2015). Le rôle et le statut des acteurs au sein d'une communauté diffèrent, mais ne doivent pas faire obstacle au fonctionnement du cercle de médiation qui se veut un modèle de résolution de conflit inclusif, ouvert et démocratique.

Notre deuxième question est la suivante : Comment peut-on augmenter le pouvoir de chacune des parties de manière à favoriser l'équilibre des forces au sein d'une structure de médiation?

Même s'il est loin d'être sûr que la vie démocratique de nos sociétés soit à la hauteur de l'idéal qu'elle porte, comme le souligne Métayer (2013), il faut s'attarder à rétrécir le fossé béant entre l'idéal et la réalité, soit entre les énoncés de principes démocratiques et leur actualisation dans une communauté.

APPENDICE A

LE GUIDE D'ENTREVUE

J'aimerais vous remercier de m'accorder du temps pour cette entrevue. Par cette recherche, j'essaie de comprendre le sens donné par les participants à la démarche de groupe dans le Petit Maghreb.

J'apprécie beaucoup que vous acceptiez de répondre à mes questions. Évidemment, il n'y a pas de bonne ou de mauvaise réponse, parce que c'est votre expérience et votre perception qui m'intéresse. Je vous rappelle aussi que si vous n'êtes pas à l'aise de répondre à une question, vous n'avez qu'à le dire et on va passer à une autre question.

AVANT :

Thème 1 : Les raisons – motivations à la base de leur implication au sein du cercle de médiation portant sur les difficultés vécues dans leur quartier (Petit Maghreb)

- Pour commencer, j'aimerais que vous me parliez de la vie dans le quartier : ce qui va bien et ce qui va moins bien.
- J'aimerais vous entendre sur cette expérience. Pourquoi et comment est-ce que ça a débuté? Qu'est ce que ça visait comme but?
- Depuis quand et de quelle façon avez-vous connu ce groupe?

- Quelles sont les raisons qui vous ont poussé à vous impliquer au sein du groupe?
- Y a-t-il eu des gens ou des événements qui vous ont incité à vous impliquer ?
- Y a-t-il eu des réactions autour de vous quand vous avez annoncé votre implication au sein de ce groupe?

PENDANT :

Thème 2 : Le moyen utilisé ou processus : le cercle de médiation

- Parlez-moi du déroulement des rencontres :
 - La clarté des objectifs
 - Les personnes présentes, leur participation, leur rôle
 - Ce que vous avez apprécié le plus et ce que vous avez apprécié le moins.
 - L'animation
 - Le climat des discussions : facilité d'expression, écoute, réceptivité
 - Les liens entre les participants
 - La durée des rencontres
 - La fréquence
- Le plan de match a-t-il été respecté?
- Adaptation ou non en cours de processus?
- Qu'est-ce qui a été important pour vous durant ces rencontres?
- Évolution? Oui / non? Si oui, positive ou négative? (changements positifs / négatifs)

APRÈS :

Thème 3 : Les effets

- Qu'est-ce que votre implication au sein de ce groupe vous a apporté ?

- Avez-vous observé des effets / changements (positifs / négatifs, prévus et non prévus) suite à ces rencontres? Leur importance?
Si oui, lesquels ?
Dans votre propre vie ?
Dans la vie du quartier ?
Auprès des autres participants ?
- Quel bilan faites-vous de tout ça?

Thème 4 : Vos recommandations

- Quelles sont les principales recommandations que vous feriez aux personnes responsables d'une nouvelle démarche semblable à celle-ci ?
- Si c'était à refaire, le referiez-vous ?

Est-ce qu'il y a des questions que je ne vous ai pas posées et que vous auriez aimé que je vous pose?

APPENDICE B

FORMULAIRE DE CONSENTEMENT

Le titre du projet de recherche.

Étude de cas : Intervention dans le petit Maghreb à Montréal

But de la recherche.

La présente recherche a pour objectif de favoriser l'expression des acteurs du quartier qui ont participé à une intervention dans le petit Maghreb à Montréal et rendre explicites les effets perçus par ces acteurs de manière à saisir le sens donné à cette expérience.

La nature de la participation :

Une entrevue semi-dirigée aura lieu avec les participants qui consentiront à la démarche. Un questionnaire sera présenté aux parties préalablement. La durée de l'entrevue sera d'une heure et aura lieu le plus près du domicile du participant ou à un lieu de sa convenance.

La participation à cette recherche permettra un temps d'arrêt sur leur expérience. Les participants auront l'occasion de s'exprimer et d'être entendus sur la réalité qu'ils ont vécue lors de cette démarche d'intervention.

Il n'y aura pas de dédommagement volontaire pour cette recherche, les participants s'impliqueront de façon bénévole.

Toute forme de participation à cette recherche sera volontaire, libre et sans contrainte. Les participants auront droit de se retirer à tout moment du processus sans pénalité d'aucune forme.

 Les moyens de diffusion des résultats de la recherche.

Les participants à la présente recherche seront informés des résultats de recherches. À tout moment, l'anonymat des participants ainsi que la confidentialité des données seront assurés.

 L'identification de l'étudiant et du superviseur et leurs coordonnées

Cette recherche sera réalisée par Benoit Gauthier, étudiant au programme de maîtrise en travail social, sous la direction d'un directeur de maîtrise en travail social. Vous pouvez communiquer avec M. Benoit Gauthier aux 514-521-2000 poste 242 ou avec M. Jacques Hébert, professeur à l'École de travail social de l'UQAM au 514- 987-3000 postes 7052.

 Le présent projet a reçu l'approbation éthique du comité de l'UQAM.

 Âge du / de la participant(e)

20 – 29 ans ☐

30 – 39 ans ☐

40 – 49 ans ☐

50 – 59 ans ☐

60 – 69 ans ☐

Signature du participant

date

Signature de l'étudiant chercheur

date

BIBLIOGRAPHIE

Abric, J-C. (1994). *Pratiques sociales et représentations*, Paris, Presses universitaires de France.

Admo, N. (2012). *La résolution de conflits : guide d'implantation et de pratiques*. Les Presses de l'Université de Montréal (PUM).

Alexander, N. (2008). The Mediation Metamodel : Understanding Practice. *Conflict Resolution Quarterly*, Automne 2008, vol. 26, (no. 1), p. 97-123.

Badino, V.-P. (2014). *Médiation urbaine à Montréal : étude sur les cercles de résolution de conflits*. École de criminologie, Faculté des arts et des sciences. Rapport de stage présenté à la Faculté des arts et des sciences en vue de l'obtention du grade de maîtrise en criminologie.

Barter, D. (2011). *Restorative circles*. [En ligne], accessible sur : <http://www.restorativecircles.org/> (Page consultée le 10 juillet 2011).

Béliveau, D., Charbonneau, S. et Jaccoud, M. (2004). *Guide de médiation*, Regroupement des organismes de justice alternative du Québec.

Béliveau, D., Charbonneau, S. et Jaccoud, M. (2008). *Guide des formateurs en médiations pénales*, Regroupement des organismes de justice alternative du Québec.

Ben Mrad, F. (2006). Équité, neutralité, responsabilité. À propos des principes de la médiation. *Négociations* (no. 5), p.51-65.

- Ben Mrad, F. (2004). La médiation sociale : entre résolution des conflits et sécurisation urbaine, *Revue Française des Affaires sociales*, (no. 3), p. 231-248.
- Ben Mrad, F. (2002). *Sociologie des pratiques de médiation*. Paris, L'Harmattan, coll. Logiques juridiques.
- Bénaïche, R. (2011). *Identité et rapport à la culture arabo-musulmane : Enquête exploratoire auprès des jeunes adultes d'origine maghrébine résidant à Montréal*. Maîtrise en sociologie. Université du Québec à Montréal.
- Blumer, H. (1969). *Symbolic Interaction: perspective, and method*. Prentice-Hall, Englewood Cliffs, 1969.
- Bonafé-Schmitt, J.-P. (2004). L'évaluation de l'activité de médiation sociale de quartier. *Esprit critique*, vol. 6 (no. 3), p. 120 -155.
- Bonafé-Schmitt, J.-P. (1998). *La médiation pénale en France et aux États-Unis*. Paris : Réseau Droit et Société, Maison des Sciences de l'Homme.
- Bonafé-Schmitt, J.-P. (1992). Les boutiques de droit : l'autre médiation. *Archive de politiques criminelles*, 1992 (no. 14), p. 57-70.
- Bonafé-Schmitt, J.-P. (1989). La médiation de quartier : mieux vivre en commun. *Le groupe familial*, (no. 124), p. 61-68.
- Bonafé-Schmitt, J.-P. (1987). La part et le rôle Joués par les modes informels de règlement des litiges dans le développement d'un pluralisme juridique (Étude Comparative France-USA). *Droit et Société-Revue Internationale de Théorie du Droit et de Sociologie Juridique*, (no. 6), p. 263-282.

Bondu, D. (1998). *Nouvelles pratiques de médiation sociale*, Paris, ESF Éditeur.

Boudon, R. et Bourricaud, F. (2011). *Dictionnaire critique de la sociologie*. Paris : Presses universitaires de France (PUF), 7e éd.

Boutinet, J.-P. (2010). *Grammaires des conduites à projet*. Paris : Presses Universitaires de France (PUF).

Boutin, G. (2000). *L'entretien de recherche qualitatif*, Québec, Presses de l'Université du Québec (PUQ), p.21-51. Dans le recueil de texte du cours *Recherche qualitative* (TRS7050), École de Travail social, UQAM. Jean-François René, 2010.

Carra, C. et Faggianelli, D. (2011). *Les violences à l'école*. Collection Que sais-je, Presses Universitaires de France (PUF).

Chailier, J. (2008). *Médiation interculturelle : ressource créative à l'intervention en contexte interculturel*. Essai présenté à la faculté des lettres et des sciences humaines pour l'obtention de la maîtrise en service social. Faculté des lettres et des sciences humaines, Université de Sherbrooke.

Charkoudian, L. et Bilick, M. (2015). *State of knowlewdge : Community mediation at a crossroad*. Conflitc Resolution Quaterly, Printemps 2015, vol. 32 (no. 3), p. 233-276.

Charmillot M. et Dayer, C. (2007). Démarche compréhensive et méthodes qualitatives : clarifications épistémologiques. *Recherches Qualitatives* - Hors série - Actes du colloque : Bilan et perspectives de la recherche qualitative, Association pour la recherche qualitative, (no. 3), p. 126-139.

Cohen Émerique, M. (2005). Les médiateurs interculturels, passerelles d'identité. *Connexions* (no. 83), p. 169-190.

Couture, J., Parker, T., Couture, R. et Laboucane, P (2001). *Une analyse de rentabilité du Processus holistique de guérison de la Première nation de Hollow Water*. Groupe de la politique correctionnelle autochtone, Solliciteur général du Canada et Initiative sur les services correctionnels communautaires destinés aux Autochtones du Solliciteur général et la Stratégie de justice pour les Autochtones du ministère de la Justice du Canada.

Crête, J. (2009). L'éthique en recherche sociale, dans *Recherche sociale : de la problématique à la collecte de données*. Sous la direction de Benoit Gauthier, Presses de l'université du Québec (PUQ), 5^e édition.

David, É., Cohen-Scali, V., Mahe T., Aldeghe, I. et Bouscasse, M. (2003). *La notion d'autonomie dans le travail social : l'exemple du RMI*, Centre de Recherche pour l'Etude et l'Observation des Conditions de Vie - CREDOC / Cahier de recherche (no. 186).

De Lavergne, C. (2007). La posture du praticien-chercheur : un analyseur de l'évolution de la recherche qualitative. *Recherches qualitatives*, Hors-série (no. 3) p. 28-43.

De Queiroz, J.-M. et Ziotkowski, M. (1997). *L'interactionnisme symbolique*. Presses Universitaires de Rennes.

Dion, J (2013). Il y a 20 ans, l'émeute de la Coupe Stanley - Quand la rue Sainte-Catherine a tremblé. *Le Devoir*. [En ligne], accessible sur : <http://www.ledevoir.com/> (Page consultée le 15 août 2015).

Dubet, F. (1994). *Sociologie de l'expérience*. Edition du Seuil.

Dupont, B. et Jaccoud, M. (2006). *La médiation sociale à Montréal : Comparaison de trois projets pilote*. Centre Internationale de Criminologie Comparée, Université de Montréal.

El-Hage, H. (2002). *Les modèles implicites d'intervention en médiation interculturelle : Le cas des médiatrices interculturelles dans des organismes communautaires francophones à Montréal*. Mémoire de maîtrise en intervention sociale, Université du Québec à Montréal.

Faget, J. (2015). *Médiations : les ateliers silencieux de la démocratie*. 2^e éd., Toulouse, éditions ÉRÈS, coll. Trajets.

Faget, J. et coll. (2005). *Médiation et action publique*. La dynamique du fluide. Bordeaux : Presses Universitaires de Bordeaux.

Fiutak, T. (2015). *Le médiateur dans l'arène*. 2^e éd., Paris : Édition ÉRÈS.

Folger, J.P. (2015). *Mediation : Principles and Practice, the transformative framework*. Institute for the Study of Conflict Transformation.

Freund, J. (1983). *Sociologie du conflit*. Paris, Presses universitaires de France (PUF).

Freynet, M.-F. (1995). *Les médiations du travail social, Contre l'exclusion, (re)construire les liens*. Chronique sociale, Lyon.

Gagné, F. (2009). *Éthique et démocratie municipale : pourquoi parler d'éthique*, Éthique publique, vol. 11, (no. 2), p. 167-170.

Gauchet, M. (2002). *La démocratie contre elle-même*. Paris, Gallimard.

Gauthier, B. dir. (2009). *Recherche sociale : de la problématique à la collecte de données*. 5^e éd., Presses de l'Université du Québec (PUQ).

Guilbert, L. (2003). *Médiation citoyenne interculturelle. L'accueil des réfugiés dans la région de Québec*. Culture française d'Amérique, p.199-222.

Gingras, F.-P. et Côté, C. (2009). La théorie et le sens de la recherche. Dans *Recherche sociales de la problématique : de la problématique à la collecte des données* sous la direction de Benoit Gauthier, Presses de l'Université du Québec, p. 19-50.

Gouvernement du Québec (2015). *L'immigration permanente au Québec selon les catégories d'immigration et quelques composantes 2010-2014*. Immigration, Diversité et Inclusion Québec.

Gouvernement du Québec (2015). *Présence en 2015 des immigrants admis au Québec de 2004 à 2013*. Immigration, Diversité et Inclusion Québec.

Gouvernement du Québec (2014). Office québécois de la langue française. [En ligne], accessible sur : <http://www.oqlf.gouv.qc.ca/> (Page consultée le 14 juillet 2014).

Gouvernement du Québec (2008). *Portrait sociodémographique de la population, territoire du CSSS de St-Léonard et St-Michel*. Gouvernement du Québec.

Gouvernement du Québec (2008). *Fonder l'avenir : Le temps de la conciliation*. Rapport de Gérard Bouchard Charles Taylor. Commission de consultation sur les pratiques d'accommodement reliées aux différences culturelles Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec.

Gouvernement français (2004). *La médiation sociale : une démarche de proximité au service de la cohésion sociale et de la tranquillité publique*. Délégation interministérielle à la ville et Centre nationale de la fonction publique territoriale Repères.

Guillaume-Hofnung, M. (2015). *La médiation*, Paris, Presses Universitaires de France (PUF), Collection Que sais-je?

Guillaume-Hofnung, M. (2007). Les Cahiers du CREMOC, (no. 35).

Guité, L. (2008). *Évaluation d'un projet de médiation sociale à Montréal*. École de criminologie, Faculté des arts et des sciences, Mémoire présenté à la Faculté des études supérieures en vue de l'obtention du grade de Maître ès sciences en criminologie.

Heffernan, J., Shuttlesworth, G. et Ambrosino, R. (1988). *Social Work and Social Welfare : An Introduction*, Saint Paul (Missouri), West Publishing.

Hilgers, M. (2013). *Observation participante et comparaison : contribution à un usage interdisciplinaire de l'anthropologie*. *Anthropologie et Sociétés*, vol. 37, (no. 1), p. 97-115.

Huberman, A. M. et Miles, M. B. (1991). Introduction / Élaboration du cadre conceptuel/formulation des questions de recherche & Échantillon : délimitation du recueil des données & Instrumentation, dans *Analyse de données qualitatives*. Bruxelles : De Boeck, Chapitre 2, p. 45-82.

International Mediation Institute (2008). *Mediation is*. [En ligne], accessible sur : <https://imimmediation.org/> (Page consultée le 20 septembre 2015).

Ion, J. (2006). *Le travail social au singulier. La fin du travail social?* 2^e édition, Paris, Dunod.

Jaccoud, M. (2014). *Guide de médiation pénale*. Association des Organismes de Justice Alternative du Québec (ASSOJAQ).

Jaccoud, M. (2010). Origines et fondement de la médiation sociale au Québec. *Revue Nouvelles Pratiques Sociales (NPS)*. Vol. 21, (no 2), p. 93-108.

Jaccoud M., Admo, N. et Rossi, C. (2009). *Projet Équipe de médiation urbaine, Études des pratiques d'implantation et d'intervention*. Rapport de recherche soumis à la Ville de Montréal, (Médiation sans frontière inc.).

Jaccoud, M., et Admo, N. (2008). *Service de médiation de quartier du Vieux Longueuil, Évaluation d'impact*. Rapport de recherche soumis à Ressources Alternatives Rive-Sud (RARS).

Jaccoud, M. (1999). Les cercles de guérison et les cercles de sentence autochtones au Canada. *Criminologie*, vol. 32 (no. 1), p. 7-105.

Jeffrey, D. et Maffesoli, M. (2005). *La sociologie compréhensive*. Les Presses de l'Université Laval, Collection Sociologie au coin de la rue.

Jodelet, D. (1999). *Les représentations sociales*. Presses Universitaires de France (PUF).

Jodelet, D. (1997). Représentation sociale : phénomènes, concept et théorie, in *Psychologiesociale*, sous la direction de S. Moscovici, Paris, PUF. [En ligne], accessible sur : http://www.serpsy.org/formation_debat/mariodile_5.html (Page consultée le 17 juillet 2011).

Justice Canada (2009). *Créer des partenariats de justice communautaire : Les cercles de conciliation communautaires*. [En ligne], accessible sur : <http://www.justice.gc.ca/fra/pi/sja-ajs/pub/cpjc-bcp/tm-toc.html> (Page consultée le 10 juillet 2011).

Kaufman, J.-C. (2011). *L'entretien compréhensif : l'enquête et ses méthodes*. Armand colin, Paris, 3^e édition.

Kelly, J. (1995). Power balance in Divorce and Interpersonal Mediation : Assessment and Intervention. *Mediation Quaterly*, vol. 13 (no. 2), p. 85-98.

Institut de médiation et d'arbitrage du Québec (2007). *Code d'éthique des médiateurs*.

Lacaze, L. (2013). L'interactionnisme symbolique de Blumer revisité. *Société* (no 121), p. 41-52.

Lacroix, J.L. (1990). *L'individu, sa famille et son réseau : Les thérapies familiales systémiques*, Paris, ESF, Collection Sciences humaines appliquées.

Lagrange, H. (2010). *Le déni des cultures*. Paris, Seuil.

Lamoureux, D. (2007). *L'importance de l'inclusion politique*, Dossier : in memoriam, Iris Marion Young (1949-2006), *Les affaires de l'éthique*, Vol. 2 (no. 1), p. 47-51.

Landry, S. (2012). *Le pouvoir, c'est pas sorcier : il suffit d'en avoir les clés*. Québec : Presses de l'Université du Québec (PUQ).

Laperrière, A. (1985). Les paradoxes de l'intervention culturelle : Une analyse critique des idéologies d'intervention britanniques face aux immigrants-es, *Migrants : Trajets et trajectoires*, vol.14 (no 54), p. 187-198.

Le Bossé, Y. (2012). *Sortir de l'impuissance. Invitation à soutenir le développement du pouvoir d'agir des personnes et des collectivités*. Éditions Ardis.

Le Breton, D. (2004). *L'interactionnisme symbolique*. Presses Universitaires de France (PUF).

Lefrançois, R. (1992). Les finalités et les objectifs de recherche. *Stratégies de recherche en sciences sociales*. Montréal : PUM, Chapitre 1, p. 29-67.

Legault, G. et Rachédi, L. (2008). *L'intervention interculturelle*. Montréal, Québec : Les Éditions de la Chenelière inc.

Le Goff, A. (2010). Le pragmatisme en actes. *La Vie des idées*. [En ligne], accessible sur : <http://www.laviedesidees.fr/Le-pragmatisme-en-actes.html> (Page consultée le 12 juillet 2015).

- Lemaire, É. et Poitras, J. (2004). La construction des rapports sociaux comme l'un des objectifs des dispositifs de médiation, *Esprit critique*, vol. 6 (no 3), p. 17-29.
- Lenoir, E. (2002). Présentation des conclusions de la présidence française de l'Union Européenne sur la médiation sociale et l'évolution de la question en France. Dans C. Younes et E. Le Roy, *Médiation et diversité culturelle. Pour quelle société ?*, Paris, Karthala.
- Loison, M. (2012). Redonner la confiance au peuple, *Éthique publique*, vol. 13, (no. 2). [En ligne], accessible sur : <https://ethiquepublique.revues.org/892> (Page consultée le 14 juillet 2014).
- Luison, L. et Valastro. O.M. (2004). Du processus aux pratiques de médiation. *Esprit Critique*, Vol. 6 (no. 3), p. 3-8.
- Lund B.; Morris, C. et Lebaron Duryea, M. (1994). *Conflict and Culture : Report of the Multiculturalism and Dispute Resolution Project*. Institute for Dispute Resolution, Université de Victoria.
- Mathison, S. (2005). *Encyclopedia of Evaluation*. SAGE Publications, Inc. University of British Columbia, Canada.
- Mayer, R.; Ouellet, F.; Saint-Jacques, M. C.; Turcotte, D. et collaborateurs (2000). L'évolution de la recherche sociale au Québec. *Méthode de recherche en intervention sociale*. Boucherville : Gaétan Morin éditeur. Chapitre 1, p. 9-35.
- Mead, G. H. (1934). *Mind, Self and Society: From the Point of View of the Social Behaviorist*, University of Chicago Press, Chicago.

- Médard, J.-F. (1969). *Communauté locale et organisation communautaire aux États-Unis*. Collections : Cahiers de la Fondation nationale des sciences politiques Paris A. Colin.
- Métayer, M. (2013). *Ces paradoxes qui nous habitent*. Presses de l'Université Laval (PUL).
- Milburn P, (2012). Panorama des formes et des pratiques de médiation en France. *Informations sociales* (no. 170), p 51-60.
- Milburn P, (2002). *La médiation: expériences et compétences*. Paris, La Découverte, coll. Alternatives sociales.
- Miles, M. B. et Huberman A. M. (2003). *Analyses des données qualitatives*. De Boeck Université, Bruxelles, 2^e édition.
- Mongeau, P. (2008). *Réaliser son mémoire ou sa thèse. Côté jeans et côté tenue de soirée*. Presse de l'université du Québec (PUQ).
- Moore, C. (2003). *The Mediation Process*. Jossey-Bass, San Francisco.
- Morel, S. (2005). Médiation de proximité et transformation des modes de régulation sociale : le cas de la médiation ethnoculturelle à l'école. Dans Faget, Jacques (directeur), *Médiation et action publique : La dynamique du fluide*. Presses Universitaires de Bordeaux.
- Moscovici, S. (1976). La psychanalyse, son image et son public. Paris, PUF (1^e édition en 1961), dans SECA, Jean-Marie (2010). *Les représentations sociales*. Paris, Armand Colin, 2^e édition.

Mucchielli, A. (2009). *Dictionnaire des méthodes qualitatives en sciences humaines et sociales*. Paris : Armand Colin, 3e édition.

National Association for Community Mediation (2012). *The state of community mediation*. [En ligne] accessible sur : <http://www.nafcm.org>; (Page consultée le 20 septembre 2015).

Ordre des travailleurs sociaux et thérapeute conjugaux et familiaux du Québec (2008). *Guide pour la pratique professionnelle des travailleuses sociales et travailleurs sociaux en milieu communautaire*.

Paillé, P. et Mucchielli, A. (2008). *L'analyse qualitative en sciences humaines et sociales*. Paris : Armand Colin.

Panagiotis, C. (2002). Compréhension et action. *Revue Sociétés* (no. 78). [En ligne] accessible sur : www.cairn.info/revue-societes-2002-4-page-77.htm. (Page consultée le 20 septembre 2014).

Parazelli, M. (2004). La participation publique et démocratique : Le renouvellement démocratique des pratiques d'intervention sociale. *Nouvelles pratiques sociales*, Volume 17, (no. 1), p. 9-32.

Parazelli, M. (2000). *Rapport d'évaluation projet pilote : expérimentation du dispositif de négociation de groupe à groupe impliquant des jeunes de la rue, des intervenants communautaires jeunesse et des élus municipaux : (1997-1999)*. Sainte-Foy INRS- Culture et société.

Park, R. (1940). News as a Form of Knowledge : A Chapter in the Sociology of Knowledge. *American Journal of Sociology*, vol. 45 (no. 5), p. 669-686.

- Patton, M.- Q. (2012). *Essentials of Utilization-Focus Evaluation*. SAGE Publications, Inc., Saint-Paul, Minnesota, USA.
- Paugam, S. (2009). *Le lien social*. Presses Universitaires de France (PUF), 2^e édition.
- Pekar Lempereur, A., Salzer, J. et Colson, A. (2008). *Méthode de médiation*. Paris, Dunaud.
- Petitclerc J.-M. (2002). *Pratiquer la médiation sociale*, Paris, Dunod, collection Action sociale.
- Piché, V. et Laroche, D. (2007). *L'immigration au Québec*. Rapport préparé pour la Commission de consultation sur les pratiques d'accommodement reliées aux différences culturelles. Gouvernement du Québec.
- Quivy, R., Van Campenhoudt, L. (2006). *Manuel de recherche en sciences sociales*, 3^e éd., Paris : Dunod.
- Rorty, R. (1994). *Objectivisme, relativisme et vérité*, Presses Universitaires de France. Paris.
- Rorty, R. (1993). *Contingence, ironie et solidarité*, Armand Collin.
- Seca, J.-M. (2010). *Les représentations sociales*. Armand Colin, Paris, 2^e édition.
- Six, J.-F. et Mussaud, V. (2002). *Médiation*. Paris : Éditions du Seuil.
- Six, J.-F. (1990). *Le Temps des médiateurs*. Paris : Éditions du Seuil.

Spiralis (2011). *Les cercles restaurateurs*. [En ligne] accessible sur : <http://spiralis.ca/2010/11/les-cercles-restaurateurs/> (Page consultée le 24 juin 2011).

Stébé, J.M. (2012). *La médiation sociale au cœur de la « crise urbaine »*. Informations Sociales (no. 170), p. 82-88.

Stébé, J.-M. (2005). *La médiation dans les banlieues sensibles*. Paris Presses universitaires de France (PUF).

Taylor, C. (2010). Le dialogue comme seule planche de salut. *Courrier international*, (no. 1045), p. 20.

Tourrilhes, C. (2008). La médiation, innovation sociale ou nouveau mode de régulation? Vers des espaces tiers de socialisation. *Pensée plurielle* (no. 18), p. 109-120.

Ville de Montréal (2010). *Portraits démographiques : La population immigrante dans la ville de Montréal*. Division des affaires économiques et institutionnelles. [En ligne] accessible sur : http://ville.montreal.qc.ca/pls/portal/docs/page/mtl_stats_fr/media/documents/03_VILLE%20DE%20MONTR%C9AL.PDF (Page consultée le 14 octobre 2014).

Wachtel, J. (2009). *Toward Peace and Justice in Brazil: Dominic Barter and Restorative Circles*. International Institute for restorative practices. [En ligne] accessible sur : www.iirp.org (Page consultée le 10 novembre 2014).

Weber, M. (1995). *Économie et Société. Les catégories de la sociologie*. Paris, Plon.