



La médiation sociale, vous connaissez ?

par YASMINA EL JAMAÏ et FRANÇOISE MIQUET

Les médiateurs ont pour rôle de prévenir ou de régler des conflits de voisinage, d'aider au vivre-ensemble. Notre collègue Nina Admo leur offre une trousse à outils.

Une dame esseulée qui nourrit une bande de chats errants du quartier crée un problème d'hygiène. Un groupe de résidents ne supporte plus le bruit du bar d'à côté. Les enfants d'une famille de nouveaux arrivés se battent avec ceux des voisins.

« Chaque année, les corps policiers municipaux répondent à des milliers d'appels à propos de conflits dits "de voisinage". Ce type de conflits cache fréquemment des tensions sociales d'un tout autre registre, souligne Nina Admo. À la racine de différends apparemment liés au bruit se dissimulent des conflits intergénérationnels ou interculturels. Ces conflits récurrents et de sources multiples sont difficiles à résoudre par l'intervention sporadique d'un policier », explique l'auteure. Quand le médiateur social doit-il intervenir ? Lorsqu'il y a conflit. C'est ce qui le différencie principalement de l'intervenant social, qui intervient dans des cas individuels. À titre d'exemple, le médiateur se trouvant face à une activité de toxicomanie n'interviendra pas, sauf si ce comportement engendre un conflit entre le toxicomane et une autre partie.

Favoriser le vivre-ensemble en comprenant la situation de toutes les parties

La crédibilité du médiateur social et la légitimité de son intervention ne sont pas toujours reconnues par les intervenants sociaux québécois. Souvent, dans l'esprit des intervenants partenaires, les actions du médiateur en matière de résolution de conflits ne sont pas très différentes des leurs. Or, une différence importante réside dans la position même du médiateur social qui préserve son impartialité, entre autres, par le fait qu'il est indépendant et que, contrairement à certains partenaires sociaux, il n'exécute pas plusieurs mandats à la fois, dont certains seraient parfois même en contradiction avec le statut de médiateur (par exemple, un rôle répressif ou militant). « En Belgique et en Afrique du Sud, notamment, certains types de conflits sont systématiquement confiés à des médiateurs, ce qui constitue la solution idéale. Nous sommes malheureusement loin d'une telle



pratique au Québec... à moins qu'une volonté politique en ce sens ne se manifeste », évoque avec espoir Nina Admo.

Chargée de cours à la Faculté de l'éducation permanente et enseignante en criminologie au Collège de Maisonneuve, cette chercheuse au Centre international de criminologie comparée de l'Université de Montréal a publié en décembre dernier *La résolution de conflits, Guide d'implantation et de pratiques*, un ouvrage original et instructif pour tout citoyen ou intervenant sociocommunautaire des domaines pénal, scolaire ou social ayant la volonté de développer un service de résolution de conflits de voisinage. Forte de 12 années de recherche, Nina Admo a puisé dans l'analyse de huit projets de médiation sociale au Québec pour en dégager les meilleures pratiques en la matière.

L'esprit consiste à trouver une solution concertée plutôt que de s'appuyer sur la loi pour punir un comportement illégal.

Un ouvrage qui fournit des outils concrets aux apprentis-médiateurs

Y sont abordés autant la médiation directe ou indirecte à laquelle participent seulement les parties concernées que les « cercles de dialogue », où sont invitées des personnes qui ne sont pas impliquées dans le conflit, mais qui peuvent contribuer à sa résolution. Par exemple, un cercle de dialogue sur un problème de cohabitation impliquant des



Nina Admo, chargée de cours et chercheuse au Centre de criminologie comparée de l'UdeM.

Les « cercles de dialogue » prévoient des personnes qui ne sont pas impliquées dans le conflit, mais peuvent contribuer à sa résolution.

travailleurs du sexe, des résidents et des commerçants d'un même quartier pourrait inclure des représentants du service de police et de la Ville. L'esprit consiste à comprendre la position de chacun(e) et de la faire comprendre aux autres pour trouver une solution concertée, plutôt que de s'appuyer sur la loi pour punir un comportement illégal.

L'ouvrage offre également des outils concrets et pratiques visant à accompagner les médiateurs ou à perfectionner leur formation. Les étapes du processus de résolution des conflits y sont détaillées, de même que les valeurs et les principes inhérents au rôle de médiateur. Les stratégies à adopter sont explicitées, de la phase préparatoire au suivi de l'entente conclue.

En prime, un document PDF est fourni pour faciliter l'appropriation par les apprenants des outils qui les aideront à mener à bien leur projet. À partir de cas pratiques comportant des jeux de rôle et des mises en situation, les médiateurs disposent d'exemples représentatifs de la réalité et de fiches personnalisables sur ordinateur (adresse pour télécharger les documents fournie) en vue de la conception d'un projet de résolution de conflits et de la compilation des données.



Nina Admo. *La résolution des conflits — Guide d'implantation et de pratiques*, Presses universitaires de l'Université de Montréal, 2012, 158 p.

1. En page 26 de l'ouvrage.