

Résumé

Au cours des trois dernières décennies, les sociétés et les États du monde occidental ont subi de profondes transformations qui ont engendré des pratiques alternatives (justice réparatrice et médiation) pour pallier les systèmes pénaux très contestés. C'est dans ce contexte de nouvelles formes de gouvernance et de responsabilisation des citoyens que les projets de médiation urbaine ont vu le jour. Au Québec, la médiation urbaine est une pratique récente qui a commencé à se développer au cours de la dernière décennie. Étant donné que le nombre d'études sur les pratiques de médiation sociale dans la province est réduit, notre étude portera sur l'analyse d'un processus de résolution de conflits d'une équipe de médiation urbaine à Montréal.

De plus, selon notre recensement des écrits sur le sujet, il existe une multiplicité d'usages et de définitions de la médiation sociale. Nous avons constaté que diverses fonctions lui sont attribuées : pour certains auteurs la précision théorique de la médiation sociale semble pressante alors que pour d'autres l'hétérogénéité des pratiques constitue l'un de ses principaux défis. D'où la pertinence de notre recherche qui vise à apporter un éclaircissement tant au niveau théorique qu'empirique afin de contribuer à l'amélioration des pratiques.

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

Dans l'ensemble, les résultats de nos analyses révèlent que le fonctionnement de la médiation urbaine se caractérise par sa complexité, sa progressivité et son dynamisme; ce qui exige une attitude très proactive de la part du médiateur tout au long du processus.

En ce qui concerne l'appréciation des participants, la médiation urbaine est considérée comme un espace de dialogue où l'on favorise la communication et la compréhension de l'autre, ce qui permet de démystifier les préjugés. En mettant les acteurs en relation les uns avec les autres, il est possible de désamorcer la situation source de conflit et d'améliorer la cohabitation dans l'espace urbain.

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

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

Abstract

Throughout the three last decades, societies and states in the Western World have experienced deeply rooted changes which have led to alternative practices designed to make up for the controversial penal systems, such as restorative justice and mediation. Community mediation projects have emerged in this background of new types of governance and citizens' accountability. In Quebec, community mediation is a newly developed practice which started to be used during the last decade. Studies on the practice of social mediation in the Province are very rare and that's why our discussion will review the conflict resolution process of one community mediation team in Montreal.

Moreover, the literature on this subject shows that social mediation is used and defined in numerous ways. It is also linked to multiple functions and while some authors will emphasize the urgency of defining more precisely the theoretical nature of social mediation, others will focus on the multiplicity of practices as the main challenge. For this reason, our study is all the more relevant since it aims at clarifying both the theoretical and practical aspects of this practice in order to enhance it.

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

Overall, our studies suggest that community mediation is a complex, progressive and dynamic process which requires that the mediator uses a very proactive approach throughout the process.

As for the participants, they consider community mediation as a dialogue environment which fosters communication and understanding of others, thus demystifying prejudices. When putting together the different actors of a conflict, it is possible to defuse the source of the conflict and improve the community life.

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

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