



Le projet d'aide à la résolution de conflit

ARC

De
CoNVERjaNCE Manicouagan

Le point de départ

C'est au milieu des années 90, une décennie après son implantation, que CoNVERjaNCE Manicouagan (Mesures de rechange jeunesse à l'époque) a fait ses premiers contacts avec la médiation. Il devenait possible de mettre en face des contrevenants d'âge mineur et des victimes d'actes criminels pour qu'ils s'expliquent et trouvent ensemble une forme de réparation. Sans le savoir, l'organisme venait de croiser une avenue qui allait non seulement changer sa façon de faire et de voir, mais qui bouleverserait ses orientations au plus profond de sa mission.

L'impact de cette découverte serait bien différent de ce qu'il est si les résultats de la médiation n'étaient pas probants et si l'expérience s'avérait non concluante. Mais voilà qu'après plus de dix ans d'essai, la médiation est et demeure une véritable révélation.

D'abord concentré autour de situations criminelles, notre organisme a acquis son expertise en médiation pénale dans le cadre du système socio-judiciaire. Par la suite, il a étendu son rayonnement à des situations criminelles, mais avant que ledit système ne s'applique. Maintenant, CoNVERjaNCE Manicouagan offre des services de médiation pour des conflits entre les individus. L'organisme compte parmi ses partenaires utilisateurs de service des écoles primaires et secondaires, des maisons de jeunes, un centre de réadaptation et plusieurs intervenants dans des établissements.

C'est donc à la suite de nombreuses initiatives en matière de médiation que le projet d'aide à la résolution de conflit (ARC) est apparu comme une suite logique, même s'il comptera aussi des moyens autres que la médiation. Après avoir tenté de sensibiliser plusieurs milieux aux bienfaits de la médiation, il nous semblait important de donner à la population (communauté) l'occasion d'utiliser nos services et notre expérience. Ainsi, il sera possible à un citoyen, à une municipalité, à une coopérative, à une équipe sportive ou association, à une entreprise de solliciter notre participation dans la résolution d'un conflit de nature criminelle ou non.

Le document qui suit expliquera les buts du projet et ses grandes lignes. Il indiquera également la manière de recourir au service pour la population.

Les objectifs du projet

Le projet ARC vise les objectifs suivants. En premier lieu, il veut aider la communauté et ses membres à régler ses différends de manière pacifique. Il désire donc offrir des alternatives à la détérioration des situations avec l'aide de personnes impartiales. On veut donc que les principaux concernés par le conflit ou le délit soient les acteurs principaux de la résolution parce qu'ils sont capables de le faire.

Le fonctionnement du projet

Le projet ARC est simple. Une demande de service est présentée à un membre du comité d'orientation. Ce dernier la présente au comité afin de proposer une orientation à prendre. Il est aussi possible que l'organisme ne puisse intervenir dans la situation ou offre au demandeur de se référer à un autre organisme.

Lorsque le comité d'orientation a envisagé une avenue, il la propose au demandeur qui peut choisir de poursuivre sa démarche ou de l'interrompre. C'est le demandeur qui décide et pas le comité d'orientation. Si la démarche proposée convient au demandeur, un intervenant de CoNVERjaNCE se voit attribuer le dossier.

Des exemples de situations potentielles

Le service offert dans le cadre du projet ARC peut prendre plusieurs formes. L'annexe A indique d'une part des situations réelles pour lesquelles on a requis les services de notre organisme et d'autre part des situations fictives qui elles, pourraient trouver réponse dans ARC.

La forme de l'aide proposée

Bien que la médiation entre les parties soit une avenue intéressante et privilégiée, elle n'est pas la seule qui puisse être employée dans le projet ARC. Il est possible de recourir à différents moyens.

Par exemple, une personne pourrait vouloir donner des explications et présenter des excuses par écrit à une autre personne et avoir simplement besoin que notre organisme fasse le pont entre les individus concernés. Notre rôle consisterait alors à vérifier auprès de l'éventuel récepteur de la lettre si la démarche l'intéresse. La confirmation de son intérêt pourrait ultimement déboucher sur une rencontre si c'est là l'intention des parties concernées.

On pourrait amener plusieurs exemples de manières de résoudre un différend pouvant être utilisées. L'exercice n'est pas utile. Il faut simplement retenir que l'ouverture est de mise et qu'aucun moyen de réparation ne peut être articulé sans le consentement des deux parties.

Les avantages du projet ARC pour l'utilisateur

Dans une société de plus en plus individualiste dans laquelle se multiplient les recours, une initiative comme le projet ARC comporte de nombreux avantages.

ARC envisage la résolution des situations sous un angle gagnant-gagnant en évitant la détérioration. Le projet ARC s'appuie sur la responsabilisation des personnes qui sont en fait les acteurs des réponses au différend.

Le projet ARC permet d'agir rapidement et d'une manière qui convient aux parties concernées. L'implication d'une personne impartiale de notre organisme dans une situation est aussi un élément fort important qui généralement donne confiance aux parties dans la démarche.

Le service offert est gratuit ce qui permet à tous d'y avoir accès.

Il est dispensé par une organisation communautaire soucieuse des besoins des personnes et respectueuse de leurs disponibilités.

Les moyens employés pour la résolution de conflit sont simples (pas faciles pour autant), ce qui les rend plus accessibles pour les utilisateurs.

La composition du comité d'orientation et le fonctionnement

La composition et le fonctionnement du comité d'orientation sont fort simples. Le comité se compose généralement de trois personnes qui sont formées en médiation. Il s'agit de deux intervenants et du coordonnateur de CoNVERjaNCE Manicouagan. Ces trois personnes peuvent être interpellées pour une demande. La personne de CoNVERjaNCE interpellée prend note de la situation et pose des questions pour avoir un bon éclairage. Elle vérifie avec le demandeur quelle démarche il entrevoit. Le fait que le demandeur n'ait pas de démarche à proposer n'est pas un frein à la demande. La situation est amenée au comité d'orientation. Idéalement, les trois membres du comité sont interpellés. Pour des raisons d'organisation et d'efficacité, le comité devra compter au minimum deux membres.

Le comité évalue la demande et propose au demandeur une avenue envisagée. Cette dernière peut être articulée en collaboration avec CoNVERjaNCE. Elle peut être amorcée par le demandeur sans accompagnement. Il est possible que CoNVERjaNCE recommande au demandeur d'aller vers une autre instance.

Le demandeur est libre d'accepter ou non d'adhérer à la démarche. Il peut amener un point de vue différent. CoNVERjaNce peut aussi ne pas vouloir amorcer une démarche s'il ne la juge pas appropriée ou si elle n'est pas dans son champ de compétence. Finalement, il est possible que le demandeur et CoNVERjaNCE conviennent d'un moyen différent de la proposition d'abord amenée.

Si le demandeur accepte que la démarche s'articule, CoNVERjaNCE dispense le service convenu.

Conclusion

Un peu partout au Québec depuis une dizaine d'années naissent des initiatives provenant des organismes de justice alternative qui visent la résolution de conflit. Le véhicule pour y parvenir peut varier (médiation, gestion de la colère, etc.), mais la fin est la même, à savoir doter les membres d'une communauté de mécanismes favorisant le règlement d'un différend d'une manière simple et pacifique.

CoNVERjaNCE Manicouagan, loin d'échapper à ce courant, a tenté différentes expériences dans plusieurs secteurs (maisons de jeunes, écoles, centres de la petite enfance). À chaque fois qu'une expérience était tentée, les résultats s'avéraient intéressants indépendamment du volume d'utilisation des programmes. Les mécanismes de règlement de conflit (principalement la médiation) ont donné de bons résultats.

Nous croyons qu'il sera utile pour la communauté de recevoir nos services d'aide à la résolution de conflit. En revanche, cette offre sera enrichissante pour notre équipe. De plus, ARC pourrait bien, à plus ou moins long terme, déboucher sur d'autres initiatives.

ANNEXE A

Exemples de situation réelles qui ont généré une demande de service

- Une médiation pour un acte de vandalisme envers une maison de jeunes impliquant quatre adolescents
- Une médiation pour un conflit entre deux voisins à propos du respect de leur propriété
- Une entente de remboursement d'une dette d'un adolescent envers un autre
- Une médiation entre un adolescent et un professeur à la suite d'un manque de respect de la part du jeune
- Une médiation demandée par un policier à la suite d'une altercation entre deux adolescentes

Exemples de situations potentielles pouvant solliciter le service

- Confection d'une lettre d'explications et d'excuses d'une personne à l'endroit d'une autre consentante
- Rencontre d'explication entre deux personnes en conflit
- Médiation entre deux employés d'une entreprise à propos d'une divergence
- Rédaction d'un contrat pour la réintégration d'un joueur suspendu par une équipe sportive
- Offre de dédommagement d'une personne en ayant lésée une autre