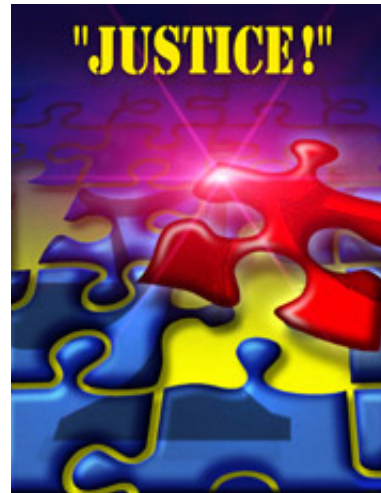


CHAPITRE I  
**Les troubles  
dans la vie quotidienne.  
Analyse empirique  
des modes sociaux  
d'identification  
des « problèmes »  
en amont du pénal**



*par Véronique Strimelle*

*Résumé*

Ce chapitre s'inscrit dans une réflexion plus globale portant sur les modes de régulation existant hors du cadre pénal. Notre postulat de base est que ces modes de régulation sont encore actifs aujourd'hui, mais restent occultés et minorisés par le discours pénal, qui est souvent présenté comme le seul garant du maintien de la cohésion sociale. Notre étude développe cette hypothèse en s'intéressant plus particulièrement au vécu quotidien des conflits à partir d'une étude de terrain. Nous essayerons par ce biais d'identifier ce que représente un conflit aux yeux des interviewés et dans quelle mesure l'identification de ces « troubles » quotidiens reste encore largement imperceptible du fait de l'omniprésence du discours pénal en matière de règlement des conflits.

**MOTS CLEFS :** régulation sociale ; règlement des conflits ; rationalité pénale ; alternatives au système pénal

*Abstract*

This chapter is interested in the social modes of regulation existing outside the penal system. Our basic premise is that these modes of regulation are still active today but remain hidden by the penal discourse, which is often presented as the only means to preserve social cohesion. Our study develops this hypothesis by examining the daily real-life experiences of conflicts through field research. By doing so, we want to identify what conflict means to interviewees. We also want to better understand the important role played by the social modes of regulation used in everyday life, even though the modes of penal regulation are commonly presented as the only effective tools to maintain order in society.

**KEY WORDS :** social regulation ; conflict resolution ; penal rationality ; alternatives to the penal system

## INTRODUCTION

Les séminaires « Malte 1 et 2 » ont réuni plusieurs chercheurs autour du thème de la régulation et plus particulièrement des formes de régulation existant hors de la sphère pénale. Sur base de cette exploration, généreusement nourrie par les échanges entamés durant le séminaire, nous livrons ici notre second *opus* maltais qui poursuit et approfondit la réflexion que nous avons entamée lors du premier séminaire en nous fondant cette fois sur les résultats d'une recherche empirique.

Partant de certaines situations vécues au quotidien, ce chapitre vise à découvrir comment les gens confrontés à ces situations arrivent à les percevoir comme un problème à résoudre, un conflit à régler. On sait encore fort peu de choses sur toutes les pratiques adoptées au quotidien pour identifier et réguler les problèmes divers affectant la vie sociale. En effet, comme plusieurs participants au séminaire l'ont dit et écrit, l'appareil pénal étatique est souvent présenté comme le seul capable de gérer et de traiter efficacement toutes les situations problématiques, et partant, de garantir la cohésion sociale (dos Santos, 2012 ; Strimelle, 2012a ; Vanhamme, 2012). Cette tendance se confirme encore actuellement, puisque l'approche pénale semble toujours privilégiée pour réguler un nombre de plus en plus élevé de problèmes sociaux, et ce, en dépit de la perte de confiance et du sentiment de désenchantement et d'aliénation que nombre de citoyens disent éprouver à l'égard du système pénal (Commission du droit du Canada, 1999, 5 ; Bartholeyns et collab., 2012, 55).

Du point de vue de la recherche, la prééminence du discours juridico-pénal en matière de règlements des conflits a déjà fait l'objet de remises en questions et de critiques portant notamment sur le fait que, malgré son aura d'efficacité, ledit système ne touchait et ne réglait que peu de situations problématiques (Robert, 1977 ; Acosta, 1988 ; Cousineau et Cucumel, 1991). D'autres études ont démontré que le public lui-même faisait peu appel au système juridico-pénal en cas de problèmes, préférant largement miser sur ses propres ressources ou sur des ressources informelles de régulation plutôt que d'en appeler à des instances extérieures (Zauberman et collab., 2006 ; Vanhamme, 2012, 13).

Le primat accordé au discours juridico-pénal a eu pour conséquence de nous rendre aveugle à ces formes occultées de régulation qui continuent néanmoins à fonctionner et à maintenir la vie collective. La force du discours juridico-pénal semble telle que tous ces savoirs et pratiques qui se nichent au cœur des interactions sociales, dans l'épaisseur du quotidien, nous restent souvent invisibles et apparaissent même quelquefois suspects ou secondaires, car ils ne sont pas jugés suffisamment significatifs pour être pris en considération par le système dominant (Smart, 1989 ; Strimelle, 2012a)

En nous intéressant aux troubles et conflits identifiés dans la vie quotidienne, nous voulons sortir de ce cadre de pensée pour essayer de découvrir comment les gens font pour définir et régler les situations de trouble rencontrées dans leur vie.

Ces modes sociaux de régulation ne fonctionnent donc pas uniquement en cas de situations graves ou exceptionnelles, mais se fondent sur tous les échanges du quotidien (Strimelle, 2012b). Dans ce texte, nous nous intéresserons plus particulièrement à ce que représente la notion de « trouble » aux yeux des gens (Kellerhals et collab., 2008 ; Strimelle, 2012b). Comment arrivent-ils à qualifier certaines situations de la vie courante comme dérangeantes ou problématiques ? Quelles sont les différentes étapes qui mènent du simple constat « il s'est passé quelque chose » à sa reconnaissance comme un problème, voire une injustice qu'il importe de résoudre ?

Le choix du terme « trouble » évoque ici toute situation dérangeante qui vient perturber la vie collective, en affecter l'équilibre. Ce choix n'est pas anodin et correspond à notre volonté de sortir d'un cadre interprétatif essentiellement centré sur la rationalité pénale. Selon nous, parler en termes de « trouble » permet de rechercher ce que F. Vanhamme (2012, 34-35) appelle « une grammaire de la régulation collective » qui dépasse largement la liste des faits problématiques énoncée par le code pénal. Cette grammaire sociale représente l'ensemble des règles de base de la vie en commun (Lemieux, 2009 ; Vanhamme, 2012). Ces règles ne sont pas théorisées ; elles se perçoivent sur le mode implicite, en observant les pratiques informelles et routinières qui caractérisent le vivre ensemble. Qu'un problème ou un conflit survienne, il sera alors vu comme une situation venant heurter ces valeurs implicites de la communauté et exigera une réaction. Le sentiment de ce qui est juste, acceptable dans la vie sociale transcende donc les institutions et les catégories imposées par le système juridico-pénal et s'incarne dans une multitude de pratiques normatives variées, informelles et porteuses de sens (Garnot, 2000 ; Strimelle et Vanhamme, 2009). Rechercher cette grammaire, c'est donc essayer d'identifier à travers ces pratiques,

(...) les codes acquis par la socialisation qui ne s'actualisent qu'en situation concrète, qui ne font pas l'objet de conversations et qui ne sont pas théorisés, qui sont simplement vécus. (Strimelle et Vanhamme, 2009, 95)

Ces codes vécus peuvent néanmoins être mis au jour si l'on se concentre sur les pratiques qui les révèlent. Voilà pourquoi nous avons centré notre attention sur les troubles survenant dans la vie quotidienne.

En effet, comme le système pénal ne prend en charge qu'une infime partie des « crimes » et a encore moins de prise sur les situations problématiques, la vie collective continue néanmoins au gré des conflits, échanges, accords et désaccords inévitables entre groupes et individus. La vie en société se caractérise ainsi par la coexistence de valeurs et d'intérêts divers, et ce sont les pratiques régulatrices inventées et vécues au fil des situations de trouble qui assurent le maintien de la cohésion sociale (Vanhamme, 2012). Cette perspective s'inspire des travaux de R. Dahrendorf (1958) et de G. Simmel (1918/2003). Contrairement à une vision consensualiste de la société, ces deux auteurs considèrent le conflit comme une composante essentielle de toute vie sociale. G. Simmel le présente même comme

un outil de socialisation. En effet, lors d'un conflit, tout individu ou groupe qui s'oppose à un autre affirme son identité distincte, marquant ainsi son altérité. Pour dépasser cette confrontation, l'échange des points de vue et la reconnaissance des besoins et valeurs propres à chacun sont indispensables. D'après G. Simmel, cette reconnaissance réciproque des antagonismes qui ouvre aux échanges peut générer des liens et stabiliser la vie sociale (Strimelle, 2012b).

Partant de l'idée que les troubles surgissent quand une situation vient perturber les règles implicites de la vie en commun, nous avons donc voulu vérifier cette hypothèse en interrogeant plusieurs personnes sur des situations de trouble qu'elles avaient vécues dans un passé proche et lointain. En considérant les troubles comme des situations dérangement et porteuses d'une norme ressentie (Vanhamme, 2012), nous entendons mieux saisir en quoi consistent ces règles implicites et actives au quotidien.

Dans ce chapitre, nous explorons les résultats issus d'une recherche qualitative de type exploratoire basée sur dix entretiens portant sur l'expérience des troubles vécus au quotidien<sup>1</sup>. Nous présenterons dans un premier point la méthodologie adoptée (1), pour aborder en second lieu deux questions soulevées dans cette recherche : Comment les interviewés définissent-ils un trouble ? (2) Et comment arrivent-ils à définir une situation qu'ils vivent ou ont vécue comme un problème<sup>2</sup> ? (3) Cette démarche exploratoire permettra de saisir quelques règles de cette grammaire de la vie sociale que nous voulons découvrir à travers cette étude.

### 1. QUELQUES MOTS SUR LA METHODOLOGIE

L'enquête de terrain a été réalisée à la suite d'entrevues semi-directives auprès de dix personnes sélectionnées par la méthode « boule de neige ». Agissant à titre exploratoire, nos critères de sélection étaient suffisamment larges pour accéder à un ensemble d'expériences permettant de répondre en partie à notre questionnement initial. Nous ne prétendons pas avoir ici épuisé un thème aussi riche et avoir atteint la saturation après analyse de l'échantillon, mais nous estimons cependant avoir pu recueillir un ensemble de données pertinentes permettant de mieux saisir certaines caractéristiques des troubles et de leur genèse.

Les deux consignes de départ étaient formulées comme suit :

Je vous ai expliqué le cadre de cet entretien. Pourriez-vous maintenant me décrire une situation où vous avez eu des difficultés avec quelqu'un récemment et au sujet de laquelle vous êtes à l'aise de parler ?

Pouvez-vous me parler d'une situation où vous avez eu le plus de difficultés avec quelqu'un au cours de votre vie d'adulte ? Comment cela s'est-il passé pour vous et comment y avez-vous réagi ?

Le fait d'employer le terme « situation » plutôt que celui de « conflit » visait à donner aux interviewés pleine latitude de choisir les situations qu'ils désiraient aborder sans aucune restriction. Ce choix permettait aussi d'éviter toute référence au pénal afin de ne pas orienter leur interprétation.

Les consignes utilisées visaient à identifier un trouble récent et un trouble ancien afin de mieux saisir dans quelle mesure la perception des interviewés pouvait changer en fonction du temps écoulé et de la « gravité » de la situation vécue.

## **2. QU'EST-CE QU'UN TROUBLE AUX YEUX DES INTERVIEWES ?**

Les troubles évoqués dans les diverses entrevues concernent une multitude de situations se déroulant dans des cadres différents. Nous allons tout d'abord nous intéresser à ces diverses situations et les caractériser, pour ensuite présenter les définitions que les interviewés donnent des troubles et enfin décrire les processus qui conduisent à interpréter une situation comme un trouble.

### **a. Les troubles et leurs caractéristiques**

Les situations mentionnées par les interviewés se déroulent principalement dans le cadre des relations familiales et des relations de travail. Les troubles familiaux touchent surtout des parents proches (parents-enfants, frères-sœurs, conjoints ou ex-conjoints). En matière de troubles en milieu professionnel, ils concernent des collègues travaillant dans le même bureau, la même unité. Bref, dans les deux configurations, des milieux où la cohabitation et la proximité sont propices à l'éclosion de petits et de gros problèmes. Les interviewés ont aussi signalé dans une moindre mesure des situations de troubles liées aux relations de voisinage et aux relations amicales.

Nous tenons à mentionner que quelques interviewés ont décrit plus de deux situations. Certains ont aussi changé de situation au fil de l'entrevue. Nous avons décidé de ne citer ici que celles qu'ils jugeaient plus significatives. Dans d'autres cas, un interviewé n'a mentionné qu'une situation et un second n'en a cité aucune. Ainsi, Serge n'a parlé que d'une seule situation, car il n'a pu poursuivre l'entrevue, étant fortement affecté par ce qu'il avait vécu. Clément, quant à lui, a affirmé n'avoir connu aucune situation de trouble durant toute son existence.

Aux yeux des interviewés, les *motifs* de ces troubles sont variés, mais, après une lecture plus attentive, on peut les répartir en catégories plus précises. Dans certains cas, les problèmes identifiés à l'origine concernent les biens matériels ou leur usage : détournement de fonds, non-paiement de salaire et propriété privée non respectée. Il y a aussi les troubles qui s'amorcent plutôt autour de problèmes de relations interpersonnelles : bris de confiance entre amis, problèmes d'autorité, questions de communication, jalousie et abus verbaux. Dans tous les cas, ces situations semblent dérangeantes. En effet, elles brisent certaines règles implicites

de la vie en commun, ces règles de la grammaire de la vie sociale, qui se perçoivent sur le mode mineur. Celles-ci s'actualisent uniquement au cours des échanges et ne sont pas formalisées.

### **b. Définition des troubles**

D'après les interviewés, un trouble, c'est une situation difficile qui peut survenir inopinément ou que l'on subit de longue date sans toujours vouloir la reconnaître. C'est une situation désagréable que l'on aimerait éviter et par rapport à laquelle on peut éprouver quelquefois un sentiment d'indignation, d'impuissance, de perte de contrôle. On peut aussi, plus rarement, la percevoir comme un défi qui permettra de mieux affirmer sa position. Le trouble oppose généralement deux personnes, mais peut aussi impliquer des groupes (les patrons, les collègues, les parents et la fratrie). La situation peut affecter l'intégrité physique ou morale de la personne, l'estime de soi, la réputation et les valeurs. Le trouble est généralement perçu de façon négative. En effet, il a la capacité de diviser, de blesser, de détruire les relations et les personnes.

Certains aspects positifs liés à l'émergence des troubles et développés dans les écrits de G. Simmel (1918/2003), dont nous avons traité précédemment, apparaissent donc peu chez les interviewés. À l'exception de Clément, qui affirme n'avoir vécu que des désaccords, ou d'Alfred, qui essaie de voir dans chaque situation difficile une occasion de communication et d'explications, les autres interviewés considèrent les troubles comme une source d'*opposition* (d'intérêts ou de valeurs) dont les effets vont affecter négativement leur situation future.

Au fil des propos échangés, nous avons noté que le fait d'identifier une situation comme un problème, quelque chose de « difficile » était le résultat d'un processus sélectif que les interviewés opéraient consciemment ou non. En effet, la reconnaissance d'un trouble comme un problème à résoudre semble procéder au départ d'une succession d'opérations interprétatives que nous détaillons ci-après.

### **c. Les processus qui conduisent à la reconnaissance d'un trouble**

*i) Premier stade : « Ce n'est pas si grave que ça ». Les situations sont désagréables mais acceptables*

Ce genre de situation se rencontre quotidiennement, les interviewés les qualifient de petites frustrations inévitables de la vie qui sont vues comme « normales », car elles font partie du quotidien sans l'affecter profondément. Certains vont parler de « désaccords », de « petites difficultés », d'« ennuis ». Ces situations exigent quelquefois des réactions, des explications, mais elles s'effectuent la plupart du temps dans le respect de l'autre et en vue de trouver une solution commune, un compromis. Dans ce contexte, l'autre personne est plutôt considérée comme un partenaire avec lequel il est possible de dialoguer et de régler la situation. Ce trait est notamment présent dans les propos d'Alfred :

lorsque sa conjointe a eu un second accident de voiture en six mois, sa réaction a été au départ émotionnelle (colère), mais comme il considère la relation avec sa conjointe plus importante que le dommage matériel, il ne voit pas cette situation comme si dramatique et après explications, il estime que c'est réglé.

Le soir on s'en est parlé, on s'est expliqué, tu sais, puis on a dit : 'Ben, regarde ! On va l'envoyer au garage, l'auto, et on va appeler la compagnie d'assurance, *that is it*, un problème de réglé'. Je veux dire (...) faut pas faire un cas avec ça, ça ne vaut pas la peine. On a d'autres choses à faire que ça. (Alfred).

Dans cette perspective, l'intérêt est placé sur la résolution de la situation plutôt que sur les différences interpersonnelles. Les différences sont acceptées et dépassées, car ce constat ne semble pas constituer une menace suffisante pour justifier une autre interprétation et d'autres formes de réaction. En d'autres termes, la *qualité de la relation* n'est pas affectée en tant que telle dans ce genre de situation ; le processus interactionnel se maintient ou revient à la normale assez rapidement. Il faut remarquer ici que nombre de ces situations se retrouvent parmi les troubles plus récents évoqués par les interviewés, et ce, peut-être parce qu'à leurs yeux, l'immédiateté de la situation prévaut sur sa gravité perçue. Par contre, lorsqu'un travail de mémoire et de sélection plus fine est requis, les interviewés vont plutôt signaler des situations de trouble dont l'impact est plus marquant, comme nous allons le voir au point suivant.

*ii) Second stade : « Ça me dérange vraiment ». Les situations deviennent des problèmes*

Lorsque certaines situations difficiles ont lieu, les personnes éprouvent toute une gamme d'émotions et de sentiments comme l'indignation, la colère, la peur, la tristesse, le désarroi, le sentiment d'impuissance, le sentiment de trahison, l'inquiétude et l'exaspération. À ce stade, la situation n'est pas encore nécessairement vue comme un problème à résoudre, mais ses effets négatifs seront ressentis de façon plus aigüe par les personnes touchées, surtout si cette situation perdure ou se répète. Pour beaucoup, plus la situation s'éternise, plus leur bien-être va être affecté et les amener à voir la situation comme un problème. C'est le cas de Bob, qui réside en milieu urbain et dont le jardin est fréquemment utilisé par les passants pour y jeter des bouteilles ou pour y laisser leurs chiens faire leurs besoins. Profondément heurté par ces situations répétitives qui démontrent à ses yeux un manque total de civisme, Bob est à l'affût et éclate dès qu'un passant semble adopter ce genre d'attitude.

F. Bartholeyns et ses collaborateurs (2012, 57) ont tracé un constat semblable au cours de leur recherche portant sur les troubles de voisinage. Leur étude a notamment mis en évidence le fait que la répétition d'événements désagréables conduisait aussi à diminuer le seuil de tolérance des personnes affectées. De cette façon, même lorsque les événements déclencheurs se raréfiaient, les personnes s'estimant affectées pouvaient continuer à souffrir de la situation en l'anticipant.

Les caractéristiques de ces situations plus problématiques varient suivant chacun, mais les interviewés parlent de « problèmes » ou de « conflits », de situations « difficiles », « pas évidentes » qu'ils « n'acceptent pas » quand celles-ci viennent les affecter plus fortement et touchent chez eux certaines limites, certains points sensibles. Les frustrations deviennent des griefs pour lesquels les intéressés ne sont plus nécessairement ouverts à un compromis, du moins dans l'immédiat (Strimelle, 2012b). L'image de l'autre commence dès lors à changer en fonction de la situation d'opposition. Ses côtés moins sympathiques ressortent et peuvent prendre toute la place. L'histoire de Fannie illustre ce point. Depuis que Fannie a découvert que sa mère avait gardé une partie de la somme d'argent destinée aux soins de sa grand-mère, elle a développé des sentiments de plus en plus mitigés vis-à-vis de sa mère qu'elle admirait pourtant beaucoup auparavant. Fannie dit vouloir maintenir ses distances, d'autant plus que la situation n'a jamais été ouvertement abordée au sein de la famille et que Fannie tient sa mère pour partiellement responsable du décès de sa grand-mère.

Quand le problème concerne des proches, on peut alors observer que la relation entre ces personnes se transforme sous l'impact du trouble. Dans certains cas, le lien originel peut se déliter complètement, car l'objectif n'est plus de maintenir la relation, mais de défendre sa position... au risque de provoquer la rupture. Dans ce contexte, les personnes restent liées par le seul fait qu'elles se présentent désormais comme des *adversaires*, c'est-à-dire des personnes dont les intérêts sont opposés aux nôtres et sur lesquelles on vise à emporter l'avantage (*adversaire*, définition. CNRTL - Centre national des ressources textuelles et lexicales). Dans bien des cas, le trouble originel est alors moins pris en considération que la situation conflictuelle qu'il a engendrée, une situation vécue comme de plus en plus insupportable.

En d'autres termes, si un acte, une attitude ou un comportement isolé peut constituer un élément déclencheur, l'interaction négative qui peut en résulter (notamment lorsque l'on essaye de régler le problème) peut être vécue comme bien « plus grave » (Bartholeyns et collab., 2012, 58). L'histoire de Suzy illustre bien cette situation. A la suite d'une promotion reçue par Suzy, sa collègue de bureau s'est montrée de plus en plus froide, distante et désagréable envers elle. Suzy attribue cette attitude à de la jalousie, mais tous ses efforts de dialogue et de règlement de conflit ont finalement conduit à un cul-de-sac. Finalement, Suzy était incapable de rester en présence de sa collègue, qui a finalement demandé un changement de bureau, sans jamais expliquer complètement son attitude.

Dans ce contexte, certains interviewés disent atteindre un certain point de non-retour, où il leur semble difficile, voire impossible de renouer les liens existant précédemment.

À la lecture des situations décrites et des interprétations qu'en font les interviewés, une situation de trouble est vécue suite à la rencontre ou au choc de sentiments, de valeurs opposées créant un nœud dans la relation (Lascoux, 2009).



D'une façon générale, le trouble surgit autour de certains enjeux vus comme capitaux, enjeux qui vont créer et maintenir l'opposition. Contrairement à la frustration qui reste souvent connue des seuls protagonistes, le trouble peut devenir un « conflit ouvert » (Le Roy, 1995, 43), dans le sens où la situation d'opposition est désormais connue et relayée au sein de la famille, des voisins, des proches.

Pour résumer, l'analyse des propos tenus par les interviewés met au jour certaines caractéristiques qui permettent de différencier les situations où le trouble est vu comme une frustration de celles où le trouble est considéré comme plus problématique.

- La perception de la situation : la situation dérange dans les deux cas, mais elle devient un problème quand elle est vue comme inacceptable.
- La place de l'autre : de partenaire potentiel, la personne avec qui l'on éprouve des difficultés est vue désormais comme un adversaire. Il existe quelquefois des possibilités de retour à une situation antérieure, mais en ce cas, il semble néanmoins que les relations ne soient plus tout à fait les mêmes.
- Le franchissement de certaines limites : c'est ce territoire du non-retour qui fait basculer la situation du statut de dérangeante à celui d'inacceptable que nous allons décrire au point suivant.

### **3. COMMENT LES INTERVIEWES EN VIENNENT-ILS A DEFINIR UNE SITUATION QU'ILS VIVENT OU ONT VECUE COMME UN PROBLEME ?**

La multitude des expériences relatées par les interviewés permet de dégager les critères auxquels ces derniers ont recours pour faire la différence entre une frustration et un problème. Notre analyse a permis de dégager plusieurs types de critères : (a) ceux liés à la personne qui se sent atteinte, c'est-à-dire ce que la situation touche en elle et les impacts qu'elle en ressent ; et (b) les critères liés à la personne adverse et au type de relation existant entre les personnes impliquées.

#### **a. Les critères liés à la personne atteinte : un éventail de vécus, mais un même constat**

Les troubles ou les problèmes ne se définissent pas de la même façon pour tous. J. Kellerhals et ses collaborateurs ont déjà remarqué qu'en ce qui concerne le sentiment de justice, les déclencheurs varient beaucoup selon les cas, les personnes et la culture ambiante. Dans cet ordre d'idées, on ne peut donc pas parler de « déclencheur universel », car telle personne pourrait considérer une situation comme assez normale ou acceptable, tandis qu'une autre s'en indignerait fortement (Kellerhals et collab., 2008, 10-13).

Plusieurs éléments jouent un rôle dans la perception et la définition de situations problèmes : l'âge, le genre, le type de formation, le statut professionnel, les valeurs acquises par le biais de la famille, de l'école et du travail. Bref, tout ce

qui constitue l'ensemble des valeurs et règles auxquelles chaque personne se plie en fonction de son propre vécu et qui va jouer un rôle lors de l'évaluation des situations que chacun rencontre au quotidien. C'est ce qui explique pourquoi certains vont à peine réagir dans certaines situations qui, pour d'autres, se révéleront tout à fait intolérables.

Ainsi, le vécu du juste ne saurait se confondre - sauf à parler en termes très vagues - avec l'emploi raisonné et consensuel d'une norme générale. Il consiste au contraire en des constructions cognitives et morales complexes, élaborées le plus souvent en interaction avec autrui (Kellerhals et collab., 2008, 181).

Si les expériences des troubles sont variables et multiples, toutes trouvent cependant leur origine à partir de la même constatation. En effet, les interviewés disent vivre des problèmes, des troubles quand leur territoire personnel, leur bulle ou ce qui importe à leurs yeux a été touché.

Quand tu parles, quand tu es, quand quelqu'un essaie de toucher à mes affaires (...), c'est quelque chose qu'il (ne) faut pas toucher. (Roger)

J'étais à bout là, je n'étais plus capable, (il) fallait que je défende mon territoire là, façon de parler, parce que ça, ça n'a pas de bon sens pour moi. (Serge)

« Mes affaires », « mon territoire », « ma bulle » ... représentent aux yeux des interviewés ce qu'on pourrait appeler la zone de confort, l'espace nécessaire à la survie de chacun, mais aussi les valeurs auxquelles chacun est attaché. Les limites qui préservent cette zone varient. Cependant, toute violation de ces limites peut conduire à voir la situation comme menaçante et inacceptable, qu'il s'agisse d'un rapprochement physique intrusif, de paroles blessantes, d'actions qui affectent une relation de confiance ou qui compromettent certaines valeurs. Cette atteinte à l'intégrité personnelle rappelle le concept de la « sphère de puissance » développé par F. Nietzsche (1887/1971). Selon lui, toute personne dispose d'une sphère de puissance, forme d'énergie vitale qui permet à chacun de manifester son être profond et qui est mobilisée lors des échanges avec autrui (Kremer-Marietti, 1984). Lorsque la sphère de puissance est affectée à la suite de conflits, d'abus, d'injustices, la réaction de la personne touchée visera alors à rééquilibrer la situation, afin de rétablir l'intégrité de cette sphère et ainsi, selon F. Nietzsche (1887/1971), de réparer l'honneur atteint. C'est ce que l'auteur appelle la « vengeance », dans le sens où la réparation obtenue permet un retour à l'équilibre de la relation et à la reconnaissance de chacun comme égal. Les recherches menées par J. Kellerhals sur les sentiments et critères de justice dans la vie quotidienne soulignent aussi le fait que la relation de justice repose avant tout sur une exigence de réciprocité et entend rétablir un état d'équilibre entre les parties, en sollicitant un processus de reconnaissance mutuelle (Kellerhals et collab., 1997 ; Kellerhals et collab., 2008).

Dans cette perspective, les troubles représentent aux yeux des interviewés des situations où les personnes se sentent atteintes dans leur statut, leur identité et leurs droits, par les actes et les paroles d'une ou plusieurs personnes. L'équilibre de la relation et le statut de la personne atteinte s'en trouvent affectés et exigent une réponse, une réaction afin de rétablir l'équilibre compromis : « il faut faire quelque chose ». Outre cette exigence de réponse, de rééquilibration, le trouble se présente aussi comme un concept dynamique qui émerge, grandit, disparaît ou se maintient au fil des relations sociales. Il revêt également une dimension plus individuelle, puisqu'il ne survient que dans la mesure où la personne se sent atteinte, ce qui nous amène à aborder la dimension des impacts.

Globalement, les interviewés évoquent plusieurs types d'impacts liés aux troubles vécus.

Même si leurs propos ne donnent pas toujours toute la mesure de ce qu'ils vivent, la plupart des situations semblent avoir exercé un impact assez important pour affecter leur qualité de vie : manque de sommeil, stress, dépression, épuisement professionnel, démission, sentiment de culpabilité, sentiment d'abandon et de trahison, peur de perdre tous ses biens et difficultés avec l'entourage. Il faut mentionner ici que la plupart des personnes rencontrées n'ont pas rapporté les troubles devant les institutions pénales, même si certains d'entre eux auraient pu faire l'objet de poursuites. Roger a été le seul à tenter un procès contre son ex-comptable qui avait détourné une partie des fonds de son entreprise. Chose intéressante, il a mentionné avoir décidé d'entamer ces procédures à la suite d'un courriel dans lequel cet employé faisait allusion à la fille de Roger :

Et une des raisons qui m'a fait, qui m'a poussé à prendre ça (cette décision de poursuivre), c'est qu'à un moment donné, ils ont envoyé un e-mail dans lequel ils ont même fait allusion à ma fille (...) ça, j'ai pas aimé.

Il est aussi intéressant de remarquer que, dans la plupart des cas, la situation problématique à l'origine des troubles a conduit à des transformations définitives des relations entre les individus. Certaines personnes interviewées ont décidé de démissionner, de changer de secteur d'activité, de prendre leur retraite à la suite de conflits avec des collègues ou des supérieurs ; d'autres ont coupé les ponts avec certains membres de leur famille ou des voisins dérangeants. Alfred est le seul à avoir noté qu'une fois son supérieur mis à la porte pour escroquerie, la situation est redevenue « comme avant » au travail et que les relations de confiance ont été rétablies entre collaborateurs.

#### **b. Les critères liés à « l'autre » et au type de relation**

Nous avons observé que les critères d'évaluation des troubles variaient aussi selon le type de relation entretenue avec les personnes adverses, au sens de personnes qui s'opposent ou qui blessent. Comme le disent J. Kellerhals et N. Languin (2008, 47), « notre exigence de justice change-t-elle de couleur selon l'identité d'autrui ? ». Pour certains interviewés, il semble bien en effet que

l'identité de l'autre et le type de relation qu'ils entretiennent jouent un rôle important dans leur manière de percevoir une situation de trouble et ses impacts potentiels. D'abord, parce que les critères utilisés sont largement différents quand on a affaire à des proches ou à des lointains, ensuite, parce que l'éventail des réactions possibles se limite ou s'élargit suivant le type de relation que l'on entretient avec son « adversaire ». Ainsi, dans l'échantillon, les personnes qui ont évoqué des troubles familiaux ont mentionné qu'elles n'en avaient pas fait mention à d'autres personnes et avaient coupé les ponts avec certains membres de leur famille sans néanmoins entamer de conflit ouvert. C'est notamment le cas de Bérengère et de Fannie qui ont toutes deux vécu des situations difficiles avec des membres de leur famille, mais ont préféré garder le silence par loyauté alors que dans d'autres situations, au travail par exemple, elles ont été beaucoup plus directes pour dire le tort et affronter ceux qu'elles considéraient comme des adversaires.

Cependant, les interviewés disent en grande majorité que c'est surtout *l'attitude* de la personne qui détermine leur façon de voir une situation, plus particulièrement quand la personne qualifiée de « responsable » ne reconnaît pas le tort commis, reste sur ses positions ou refuse de prendre les demandes de l'interviewé au sérieux. La frustration est alors d'autant plus forte que les personnes se sentent doublement atteintes à la fois par le tort lui-même et la non-reconnaissance de ce tort.

Ce que j'ai trouvé dramatique, c'est qu'on ne puisse pas, c'est qu'il n'y ait pas de reconnaissance du tort du tout (...) mais si tu ne reconnais pas, tu sais, puis tu ne reconnais pas le fait que ça m'a blessée (...) je (ne) suis pas capable. (Ariane)

Cette absence de reconnaissance a ceci d'intolérable qu'il n'y a pas de confrontation possible, puisque l'adversaire ne se présente pas comme tel et rejette même quelquefois toute forme de responsabilité. La situation ne peut alors être apaisée, car le retour à l'équilibre de la relation exigerait que l'adversaire reconnaisse au moins que la personne lésée a des exigences légitimes. Il en découle chez certaines de ces personnes un fort sentiment d'impuissance, voire de détresse, comme ce fut le cas pour Serge, qui a quitté son emploi suite à l'absence de support de ses employeurs lors d'un incident qui l'a opposé à un des patients du centre où il travaille :

Tu es un pas bon, tu n'es pas fait pour ce travail-là. (Me dire) des choses comme ça, au lieu de m'aider puis de me supporter! Mais c'est toujours l'impression qu'on a, qu'on avait, qu'on était juste des pas bons.

Ce besoin de reconnaissance rejoint les préoccupations évoquées par les victimes faisant appel au système juridico-pénal (Lemonne et collab., 2007) et les employés en conflit de travail (Kellerhals et collab., 2008). Dans ces deux domaines, les chercheurs soulignent que ce n'est pas tant le respect des procédures qui

importe aux requérants ou même la volonté de punir les responsables, mais plutôt la reconnaissance formelle du tort qu'ils ont subi.

Identifier une situation difficile et en évaluer la gravité semble aussi dépendre de la manière dont les interviewés perçoivent leur propre capacité à affronter et résoudre la situation. En général, plus les interviewés se sentent impuissants à régler la situation, plus les troubles leur semblent préjudiciables et insolubles. *A contrario*, pour certains interviewés comme Chloé, le fait de savoir qu'elle disposait d'un certain pouvoir sur la situation en faisant connaître ses griefs et en entamant ses propres démarches de résolution de conflit lui a procuré un certain sentiment d'apaisement, même si certains problèmes et malentendus ont perduré.

#### EN CONCLUSION

Comment les gens en arrivent-ils à qualifier une situation donnée de trouble, de problème ? Nous reprenons en finale quelques réflexions qui ressortent de notre analyse par rapport à cette interrogation initiale.

Tout d'abord, au fil des entrevues, nous avons remarqué que les modes d'identification des troubles étaient complexes, variés et changeants. Ils dépendaient du vécu propre à chaque personne et se déclinaient différemment suivant les circonstances, les enjeux mobilisés et le type de relation. En ce sens, on peut avancer qu'il n'existe pas de norme unique à laquelle se référer, ni de liste préétablie de situations d'où un trouble pourrait automatiquement émerger.

Par contre, il semble bien que pour les interviewés, les troubles surviennent quand ils viennent blesser, menacer des valeurs considérées comme non-négociables et fondamentales chez les individus atteints. « C'est inacceptable », « ce n'est pas correct », « cela ne se fait pas », c'est ainsi que les interviewés qualifient ces atteintes par rapport auxquelles ils évoquent la nécessité de *prendre position* et de *réagir*. Dans certains cas, les atteintes ne seront pas directement exprimées. Cependant, toutes exercent un impact plus ou moins profond sur la qualité de vie des interviewés. Face à ces situations, les personnes touchées ont notamment souligné le besoin d'être reconnues dans ce qu'elles vivaient et le besoin de rétablir un équilibre relationnel affecté par la situation, même si souvent, le retour à la normale ou à la situation antérieure ne semble plus envisageable.

Ces constatations tendent à confirmer l'hypothèse suivant laquelle le sentiment de ce qui est acceptable reposerait sur des règles qui s'établissent au fil des relations sociales courantes, qui transparaissent au gré des situations du quotidien, sans référence à un code écrit ou à un dispositif institutionnel précis. Bien que fluides et peu visibles, ces règles existent néanmoins et modèlent les façons de percevoir et de réagir en cas de problèmes.

Mieux comprendre ces formes de réaction jugées ordinaires, leur ampleur et leurs impacts permet aussi de réaliser à quel point ces pratiques restent encore cachées et minorisées par le discours pénal dominant. Dans ce contexte, il nous

semble capital de nous intéresser plus activement à ces savoirs tirés de l'expérience, savoirs souvent catégorisés comme *infra* (infra-juridiques, infra-judiciaires), ce qui en dit long sur la façon dont ils sont généralement perçus par rapport au savoir dominant. Ce faisant, les expériences tirées de la pratique, les discours des gens « ordinaires » et les modes alternatifs de régulation semblent alors peu significatifs et entretiennent l'idée que le système pénal est la seule forme acceptable de réaction face aux troubles et aux conflits. Se pencher sur ces savoirs tirés de l'expérience ordinaire, comme nous l'avons fait dans cette recherche, est alors d'autant plus nécessaire qu'une telle démarche permet d'échapper à cette vision réductrice des rapports aux troubles et à la norme. Parallèlement, ce type d'approche permet aussi de mieux saisir la complexité et la prégnance de ces formes de régulation cachées, mais toujours actives au cœur des relations sociales.

## BIBLIOGRAPHIE

- ACOSTA, F. (1988). « À propos des illégalismes privilégiés. Réflexions conceptuelles et mise en contexte », *Criminologie*, 21(1), 7-34.
- BARTHOLEYNS, F., SMEETS, S., TANGE, C. et S. VAN PRAET (2012). « Troubles de voisinage. Comment les voisins gèrent-ils leurs conflits hors du système (pénal) ? », dans VANHAMME, F. (Ed.). « Justice ! » *Entre pénalité et socialité vindicatoire*, Montréal : Erudit, 2011, mis en ligne 2012, Erudit.org/livre, coll. Livres et Actes, 54-67.
- CENTRE NATIONAL DE RECHERCHES TEXTUELLES ET LEXICALES (CNRTL)  
< <http://www.cnrtl.fr/definition/adversaire> >, (page consultée le 15 octobre 2013).
- COMMISSION DU DROIT DU CANADA (1999). *De la justice réparatrice à la justice transformatrice*, document de discussion, Ottawa : Commission du Droit du Canada.
- COUSINEAU, M.-M. et G. CUCUMEL (1991). « De la police au tribunal : formulation et cheminement des plaintes portées devant la Cour du Québec, chambre criminelle et pénale », *Criminologie*, 24(2), 57-80.
- DAHRENDORF, R. (1958). « Out of Utopia: Toward a Reorientation of Sociological Analysis », *American Journal of Sociology*, 64(2), 115-128.
- DOS SANTOS, D. (2012). « Préface », dans VANHAMME, F. (Ed.). « Justice ! » *Entre pénalité et socialité vindicatoire*, Montréal : Erudit, 2011, mis en ligne 2012, Erudit.org/livre, coll. Livres et Actes, 4-10.
- GARNOT, B. (2000). *Justice et société en France aux XVI<sup>e</sup>, XVII<sup>e</sup> et XVIII<sup>e</sup> siècles*, Gap-Paris : Ophrys.
- KELLERHALS, J. et N. LANGUIN (2008). *Juste ? Injuste ? Sentiments et critères de justice dans la vie quotidienne*, Paris : Payot.
- KELLERHALS, J., MODAK, M. et D. PERRENOUD (1997). *Le sentiment de justice dans les relations sociales*, Paris : PUF.
- KREMER-MARIETTI, A.-M. (1984). « Nietzsche et la vengeance comme restitution de puissance », dans VERDIER, R., POLY, J.-P. et G. COURTOIS (Eds.). *La vengeance. Etudes d'ethnologie, d'histoire et de philosophie*, Vol. 4 : *La vengeance dans les sociétés extra-occidentales*, Paris: Cujas, 219-242.

- LASCOUX, J.-L. (2009). *Pratique de la médiation. Une méthode alternative à la résolution des conflits*, nouv. éd., Paris : ESF.
- LEMIEUX, C. (2009). *Le Devoir et la Grâce*, Paris : Economica, Etudes Sociologiques.
- LEMONNE, A., VAN CAMP, T., VAN FRAECHEM, I. et C. VANNESTE (2007). *Recherche relative à l'évaluation des dispositifs mis en place à l'égard des victimes d'infraction*, Bruxelles : INCC.
- LE ROY, E. (1995). « La médiation mode d'emploi », *Droit et société*, n°29, 39-55.
- NIETZSCHE, F. (1887/1971). *La généalogie de la morale*, Paris : Gallimard.
- ROBERT, P. (1977). « Les statistiques criminelles et la recherche, réflexions conceptuelles », *Déviance et Société*, 1(1), 3-27.
- SIMMEL, G. (1918/2003). *Le conflit*, Belval : Circé.
- SMART, C. (1989). *Feminism and the Power of Law*, Londres-New York : Routledge.
- STRIMELLE, V. (2012a). « La régulation sociale: au-delà du cadre de référence pénal? », dans VANHAMME, F. (Ed.). « *Justice !* » *Entre pénalité et socialité vindicatoire*, Montréal : Erudit, 2011, mis en ligne 2012, Erudit.org/livre, coll. Livres et Actes, 19-31.
- STRIMELLE, V. (2012b). « En amont du pénal: étude empirique sur les modes sociaux d'identification des troubles selon la perspective vindicatoire », *Canadian Journal of Law and Society/Revue Canadienne Droit et Société*, 27(2), 189-207.
- STRIMELLE, V. et F. VANHAMME (2009). « Modèles vindicatoire et pénal en concurrence ? Réflexions à partir de l'expérience autochtone », *Criminologie*, 42(2), 83-100.
- VANHAMME, F. (2012a). « Une approche de la régulation des troubles. La socialité vindicatoire, à titre heuristique », dans VANHAMME, F. (Ed.). « *Justice !* » *Entre pénalité et socialité vindicatoire*, Montréal : Erudit, 2011, mis en ligne 2012, Erudit.org/livre, coll. Livres et Actes, 31-43.
- ZAUBERMAN, R., FOUQUET, A., LOTODE, H., NEVANEN, S. et P. ROBERT (2006). *Victimation et insécurité en Île-de-France, deuxième enquête de l'IAURIF (2003)*, Guyancourt : Centre de Recherches Sociologiques sur le Droit et les Institutions Pénales, 104.

## Notes

<sup>1</sup> Il s'agit d'une recherche pour laquelle nous avons obtenu une subvention interne de l'université d'Ottawa. Un article plus détaillé sur l'ensemble de notre recherche a été publié dans la revue canadienne *Droit et Société* en 2012 (voir bibliographie).

<sup>2</sup> Un article ultérieur portera plus spécifiquement sur les modes de régulation adoptés par les interviewés.