

# LA MÉDIATION SOCIALE À MONTRÉAL : COMPARAISON DE TROIS PROJETS PILOTE

Benoît Dupont & Mylène Jaccoud  
Centre International de Criminologie Comparée  
Université de Montréal



Emploi  
et Solidarité sociale  
Québec



Montréal



Lutte contre  
la pauvreté  
et l'exclusion  
sociale

## Table des matières

---

Introduction	2
Le concept de médiation sociale	3
Le contexte local de l'implantation des trois projets	5
La méthodologie d'évaluation	8
Les résultats de l'évaluation	10
L'activité mesurable des trois projets	11
Les effets du projet perçus par les acteurs	14
Facteurs de réussite, obstacles à surmonter et recommandations	17
Liste des références	20

## Introduction

---

L'implantation de trois projets de médiation sociale à Duff Court, Petite-Bourgogne et Sainte Marie représente une initiative innovante de la Ville de Montréal visant à offrir des modes alternatifs de résolution des conflits et des situations problématiques aux résidents de ces quartiers.

Les trois projets, qui ont fonctionné entre septembre 2004 et décembre 2005, ont fait l'objet d'une évaluation continue par une équipe de chercheurs et d'étudiants affiliés au Centre International de Criminologie Comparée de l'Université de Montréal. Conformément au protocole d'évaluation, les analyses ont porté sur l'organisation des projets à proprement parler, l'expérience vécue par les intervenants-médiateurs, la nature des affaires traitées et les résultats obtenus, ainsi que la perception des projets et de leurs bénéfices par les résidents des quartiers ciblés. Trois rapports finaux ont été livrés par l'équipe d'évaluation en mars 2006. Ce document représente donc une synthèse des trois rapports, ainsi qu'un commentaire d'ensemble des analyses qu'on peut y trouver.

Il s'organise autour des sections suivantes : après avoir rappelé en quelques paragraphes les fondements théoriques de la médiation sociale, nous présentons le contexte municipal ayant conduit à la conception de ces trois projets. Nous dressons ensuite un portrait des trois quartiers dans lesquels les projets ont été implantés. Nous décrivons la méthodologie utilisée pour mener l'évaluation, puis nous présentons les résultats obtenus, en nous attachant aux données quantitatives et aux expériences des utilisateurs, des médiateurs et des intervenants. En guise de conclusion, nous identifions les facteurs de réussite, ainsi que les obstacles qui ont limité l'efficacité des projets, tout en formulant un certain nombre de recommandations pour des projets futurs.

## Le concept de médiation sociale

---

La médiation est un processus 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 1988). Ce type de processus a connu une expansion considérable au cours de la dernière décennie et ce, dans une pluralité de contextes sociaux. Il est désormais utilisé dans plusieurs secteurs : social, scolaire, organisationnel, familial, pénal et civil, pour ne nommer que ceux-là.

La médiation est définie de manière assez uniforme, indépendamment du contexte dans lequel elle prend place. ***Il existe néanmoins des différences importantes en termes d'objectifs et de types de médiation.*** La médiation pénale s'appuie sur plusieurs objectifs dont la réparation des préjudices causés par l'infraction, la réintégration dans la communauté des parties liées par l'infraction, la responsabilisation des contrevenants (Johnstone et Van Ness 2007); la médiation scolaire met quant à elle l'accent sur le caractère préventif et éducatif (apprentissage à la citoyenneté et à la gestion pacifique des conflits) (Souquet 1999). La médiation scolaire est également présentée comme un mode alternatif au modèle disciplinaire qui repose sur la stigmatisation et l'exclusion de l'élève. Ce type de médiation a pour objectif de créer un nouvel espace de gestion des conflits et se fonde sur une redéfinition des rapports entre élèves et personnel éducatif, ainsi qu'entre les élèves eux-mêmes (Bonafé-Schmitt 2000). La médiation organisationnelle s'intègre à la gestion des relations de travail et plus spécifiquement à l'application des politiques internes (par ex. les politiques contre le harcèlement) ou agit comme processus pré-arbitral en matière de griefs (Le Flanchec 2006). Dans la sphère sociale, plusieurs appellations désignent ce type de pratiques : on parle de médiation sociale, communautaire, de quartier ou encore citoyenne<sup>1</sup>. ***Diverses finalités sont associées aux pratiques de médiation sociale.*** En effet, la médiation sociale peut viser la reconstruction ou la réparation du lien ou du tissu social (Bondu 1998), la création d'une société harmonieuse et la pacification des conflits (Lemaire et Poitras 2004), la prévention de la violence et des conflits (Berkani 2002; Délégation interministérielle à la Ville 2001) ou encore la construction de lieux autonomes de régulation des conflits dans une optique d'***empowerment*** des citoyens (Bonafé-Schmitt 1988).

En dépit des caractéristiques spécifiques précédemment mentionnées, certains enjeux et objectifs restent convergents. Toute pratique de médiation repose en effet sur des fondements et des valeurs privilégiant le principe de la ***réappropriation*** par les parties au conflit des pouvoirs décisionnels («empowerment»), la ***communication*** entre les parties, ***l'expression subjective et objective*** des expériences liées au conflit, le ***consensualisme*** (car elle suppose non seulement l'accord des intéressés pour que la médiation ait lieu, mais aussi leur participation active à la recherche d'une solution mutuellement satisfaisante), ***l'équité***, la présence d'un ***tiers impartial*** chargé de faciliter les échanges, la ***résolution des conflits***. La médiation repose également sur la croyance en la responsabilité des parties à rechercher une solution au conflit qui les oppose.

---

<sup>1</sup> Le Regroupement des organismes de justice alternative du Québec préfère parler de médiation citoyenne. D'ailleurs, il a initié la première journée nationale de médiation citoyenne en mai 2006.

L'émergence de ces «nouvelles» pratiques de régulation sociale est liée à plusieurs facteurs. L'inefficacité et l'insuffisance des modes «conventionnels» de régulation sociale : les mutations – pour ne pas dire l'effritement – de l'État-providence sous le poids des tensions portées par la mondialisation et l'avènement de la société civile (Génard 2000), les coûts de la juridicisation des conflits (CDC 1999), la crise de légitimité des institutions de régulation ou de contrôle social (Bonafé-Schmitt 2002; Faget 1997), le poids des mouvements victimaires dans la refonte des pratiques sociopénales (Faget 1997; Cario 2005; Cartuyvels 2003) forment quelques uns des principaux facteurs d'émergence des pratiques de médiation. Ajoutons que la complexification croissante des rapports sociaux, l'accroissement des inégalités sociales juxtaposées au phénomène de migration urbaine fragilisent la cohésion des espaces urbains, espaces marqués par les défis de l'exclusion sociale et la gestion de l'altérité (Wieviorka 2002). La quête d'une sécurisation des quartiers urbains dans lesquels se concentrent de nombreux problèmes sociaux et économiques et l'émergence de nouveaux modèles de partenariats dans la gestion de la cohabitation des citoyens ont très certainement contribué à la popularité d'initiatives telles que la médiation sociale. C'est dans ce contexte que les projets de médiation sociale de la ville de Montréal ont vu le jour<sup>2</sup>.

---

<sup>2</sup> Les premiers projets de médiation remontent à la fin des années 1970 aux États-Unis, notamment par le développement des Community Boards de San Francisco. En Europe, la médiation sociale se déploie à partir des années 1980 (notamment à Lyon avec les Boutiques de droit). Au Québec, il faut attendre les années 1990 pour que des projets similaires soient implantés. L'un des premiers projets du genre est le projet de médiation de quartier des Laurentides, initié en 1998 par un organisme de justice alternative de St-Jérôme (Jaccoud et al., 2002). Actuellement, une quinzaine de projets sont en opération au Québec.

## Le contexte local de l'implantation des trois projets

Les trois projets de médiation ont été implantés dans le cadre du *contrat de ville* conclu entre la Ville de Montréal d'une part, et le Gouvernement du Québec d'autre part, pour les années 2003 à 2007. Le Contrat de ville faisait suite à la réorganisation municipale engagée au Québec par les gouvernements Bouchard et Landry en 2001, et qui s'est traduite par le rattachement des banlieues des grandes villes à celles-ci, afin de consolider l'assise fiscale de ces dernières et de rationaliser la gestion des services municipaux. S'appuyant sur un exercice de consultation citoyenne mené en 2002 (le Sommet de Montréal), le contrat de ville s'appuie sur un partenariat financier d'environ 1,3 milliard de dollars dans les domaines prioritaires du logement, des transports, des infrastructures, de l'environnement, de la culture, ainsi que de la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale. Ce dernier volet qui nous concerne plus particulièrement, est mis en œuvre par la Direction de la sécurité du revenu et du développement social en partenariat avec le Ministère de l'emploi et de la solidarité sociale. Plus de 200 organismes montréalais ont ainsi reçu des contributions financières totalisant plus de 15 millions de dollars pour mettre en œuvre des projets s'inscrivant dans les priorités dégagées par le Sommet de Montréal, dont notamment la revitalisation urbaine intégrée, le soutien à la vie communautaire et la sécurité urbaine.

Les trois projets évalués s'articulaient autour d'*objectifs communs* qui mettaient l'accent sur la prévention de la criminalité à travers la résolution de conflits interpersonnels (querelles de voisinage, utilisation contestée des espaces publics, etc.) qui peuvent aisément dégénérer en incidents violents s'ils ne sont pas rapidement contrôlés. L'un des principaux effets recherchés était l'amélioration du sentiment de sécurité, une dimension subjective qui reflète les perceptions de la population quant à la prévalence de la criminalité dans un milieu de vie donné et aux niveaux de protection offerts vis-à-vis de cette criminalité. Les relations entre la criminalité objective et le sentiment de sécurité sont encore mal connues, mais de nombreuses recherches ont montré que les deux n'évoluent pas nécessairement de manière symétrique. Les processus de résolution choisis devaient également favoriser la participation et l'engagement des résidents afin de faire éclore des nouvelles logiques « d'empowerment ». Les projets de Duff Court et Sainte Marie mentionnaient ainsi « la lutte contre l'exclusion sociale » dans leurs objectifs, alors que celui de Petite-Bourgogne évoquait la « création de nouvelles solidarités ». Cette terminologie fait référence aux concepts de *capital social* (Portes 1998, Field 2003) et d'*efficacité collective* (Donzelot et Wyvekens 2003), qui impliquent le maintien ou la stimulation des capacités d'une communauté résidentielle à contrôler et réguler collectivement les comportements déviants et violents qui peuvent apparaître en son sein. Selon certains auteurs, les communautés défavorisées auraient plus de difficulté à mobiliser ces capacités de manière spontanée, ce qui expliquerait pourquoi elles sombrent plus facilement dans des spirales d'incivilité, de délinquance et d'insécurité (Skogan 1990). Des mécanismes visant à renforcer l'efficacité collective de celles-ci sont donc nécessaires, et les trois projets de médiation avaient cet objectif, en s'appuyant sur l'implantation de mécanismes de résolution non violente des conflits. La composition ethnique de la population de la Petite-Bourgogne a finalement été à l'origine d'un *objectif plus spécifique*, qui était « d'encourager l'égalité des droits et le respect de la

population noire », ainsi que de favoriser l'éducation civique de jeunes qui manquent de modèles masculins positifs.

Le tableau ci-dessous synthétise les caractéristiques des trois quartiers dans lesquels les projets de médiation ont été implantés, celles de leurs résidants, ainsi que les problématiques communes et spécifiques en matière de désordres sociaux et de délinquance. On notera que dans le cas de Duff Court, le projet était plus spécifiquement dirigé vers les résidents d'un ensemble d'habitations à loyer modéré, alors que dans le cas de la Petite-Bourgogne, les interventions se sont concentrées sur le secteur de recensement 68 compris entre les rues situées entre Georges-Vanier et Guy-Concordia, ainsi qu'entre St-Antoine et St-Jacques et étaient principalement proposées aux jeunes résidants. Quant au projet Sainte Marie, il s'est déployé sur un territoire d'une étendue beaucoup plus importante. Ces variations spatiales et des usagers des services de médiation ont sans aucun doute contribué aux résultats très divers atteints par les trois projets.

<b>Quartier</b>	<b>Duff Court</b>	<b>Petite-Bourgogne Secteur 68</b>	<b>Sainte Marie</b>
Population visée	Résidants HLM 2.624 résidants	9.200 résidants	21.000 résidants
Âge moyen de la population visée	40 ans	40 ans	40 ans
Structure familiale dominante	Monoparentale	Monoparentale	Monoparentale
Composition ethno-culturelle dominante	Francophones / non-immigrants	Anglophones / immigrants	Francophones / non-immigrants
Taux de chômage	14%	12.5% (cohabitation de hauts et de faibles revenus)	14%
Population sur le Bien-être social (BES)	33%	40%	14%
Mobilité résidentielle	Forte	Forte	Faible
Problématiques partagées	Incivilités, insalubrité, vandalisme, conflits de voisinage, violence conjugale et décrochage scolaire		
Problématiques spécifiques	Conflits de voisinage, décrochage scolaire	Prostitution, itinérance, crime organisé, « piqueries »	Gangs de rue, violence entre jeunes, profilage racial, homicides médiatisés, attroupements de jeunes, drogue

Dans leurs modalités de fonctionnement, si les trois projets s'inspiraient d'un même modèle, des *particularités locales d'implantation* doivent être signalées : Ainsi, alors que

Sainte Marie et Petite-Bourgogne avaient opté pour une coordination professionnalisée par le biais de médiateurs rémunérés (respectivement 1 et 2 intervenants), Duff Court avait privilégié un modèle où les médiateurs étaient des bénévoles. Dans tous les cas, un **comité de pilotage** composé de représentants des services municipaux (arrondissement et administration centrale), du Service de Police de la Ville de Montréal, d'autres organisations partenaires comme la STM ou l'OMHM, et des organismes communautaires porteurs des projets a été constitué. Seul le projet implanté à la Petite-Bourgogne disposait d'un local dédié où les médiateurs pouvaient organiser leurs activités et être rencontrés par les résidants en tout temps. Dans les deux autres cas, les médiateurs rencontraient les parties impliquées à leur domicile et pouvaient éventuellement se faire prêter des espaces de réunion et des salles communautaires par les organismes porteurs, mais au terme d'une procédure jugée parfois trop rigide et peu pratique par les médiateurs. En ce qui concerne les modes de mobilisation des médiateurs pour la résolution des conflits, elle dépendait en large partie des appels reçus de la part des résidants, ce qui implique que ces derniers soient sensibilisés à l'existence d'un tel service dans leur communauté. L'étape préalable d'information de la population a constitué un obstacle de taille pour les deux projets qui ont été relativement fonctionnels (Petite-Bourgogne et Sainte Marie), puisque malgré le déploiement d'activités promotionnelles variées, ils n'ont pas réussi à atteindre plus de 14% de la population selon un sondage mené par l'équipe d'évaluation des trois projets. On doit cependant signaler que ces deux projets ont réussi à établir des partenariats solides avec le service de police (Sainte Marie) et les écoles (Petite-Bourgogne), leur permettant de devenir un point de référence auquel ces deux institutions renvoyaient des conflits impliquant leurs usagers ou leurs élèves. Dans le cas de la Petite-Bourgogne, des patrouilles étaient également menées dans les espaces publics afin de repérer les situations conflictuelles ou problématiques, et de proposer éventuellement le recours au service de médiation.

## La méthodologie d'évaluation

---

En dépit des spécificités propres à chaque projet, une *méthodologie commune* a été utilisée. Nous avons privilégié une approche inspirée des principes de la recherche participative ou recherche-action (Mayer 1997). Il s'est alors agi pour nous de procéder simultanément à la collecte et à l'analyse des données de manière à transférer le plus rapidement possible les résultats de notre étude de manière à ce que les actions des praticiens puissent être confortées, ajustées ou modifiées au besoin. Cette approche réflexive nécessite une collaboration étroite et une immersion intense sur le terrain; le personnel de recherche a donc assisté aux réunions d'équipe, a participé aux activités des médiateurs et a systématiquement assisté à toutes les rencontres du comité de suivi.

L'évaluation des trois projets de médiation sociale visait *quatre objectifs*: 1) évaluer l'implantation du projet (notamment l'adéquation entre les objectifs tels que formalisés dans le plan d'action et les activités réalisées); 2) décrire et analyser le cheminement et le profil des situations conflictuelles acheminées et gérées par les médiateurs; 3) identifier les principaux effets des projets à partir de la perspective de quatre groupe d'acteurs, à savoir les utilisateurs, les praticiens, les partenaires et les résidents du quartier; et 4) évaluer la formation des médiateurs.

La méthodologie qualitative a constitué l'approche centrale de l'étude des trois projets, en ayant principalement recours à l'observation *in situ*, aux entretiens et à l'analyse documentaire comme outils de collecte des données. Des outils quantitatifs (compilation et analyse descriptive des dossiers et sondages) ont complété la collecte des données. Plus précisément, *l'analyse de l'implantation des projets* a été réalisée au moyen de notes d'observation recueillies par les chercheuses dans le cadre d'activités des médiateurs (intervention, médiation, promotion) et de réunions (équipe de travail, comité d'orientation), de notes d'observation compilées par les médiateurs eux-mêmes à partir d'un cahier d'activités thématiques conçu par l'équipe de recherche, d'entretiens informels avec les acteurs gravitant autour du projet (promoteurs, partenaires, médiateurs, membres du comité de suivi) et par l'analyse documentaire (essentiellement les contrats de ville dans lesquels les objectifs et le plan d'action du projet sont décrits). *Le cheminement et le profil des dossiers* ont été obtenus par la compilation des données constituées à partir d'une fiche standardisée intégrant diverses informations sur la nature des conflits, le profil des parties, le cheminement du dossier, les sources de références, etc<sup>3</sup>. L'évaluation des *effets du projet* a nécessité diverses stratégies.

Tout d'abord, à l'aide de documents et d'entretiens avec des informateurs-clés (intervenants et policiers essentiellement), un portrait des problématiques associées au quartier a été dressé au moment de l'implantation des projets de manière à mieux situer et contextualiser les effets potentiels de ceux-ci après deux ans d'activités. À la fin de la deuxième année, des entretiens ont été réalisés avec des personnes ayant utilisé le service de médiation (12 personnes dont 5 à Petite-Bourgogne et 7 à Sainte Marie), avec des intervenants communautaires et des partenaires au projet (13 personnes dont 4 travaillant

---

<sup>3</sup> Les médiateurs du projet BUMP n'ont pu utiliser cette fiche faute de temps. L'assistante de recherche a donc rencontré régulièrement les médiateurs pour recueillir les données nécessaires.

en milieu scolaire dans Petite-Bourgogne, 1 travailleur social à Sainte Marie et 8 agents de la paix dont 6 policiers et 2 agents de sécurité du métro). Les médiateurs des projets de Petite-Bourgogne et de Sainte Marie ont également été interviewés à cette étape du projet. Nous avons donc réalisés des entretiens avec 28 personnes liées de près ou de loin aux projets de médiation sociale<sup>4</sup>. Quoique variant en fonction du type d'acteurs sollicités, le guide d'entretien comportait quelques grands thèmes visant à connaître l'expérience et le point de vue de l'interviewé sur le projet de médiation de manière à identifier son impact tant sur le conflit initial (dans le cas d'une personne ayant fait usage du service à titre de référant ou de référé) que sur les problématiques du quartier (criminalité, insécurité, rapports entre les résidants, entre les résidants et les institutions).

Un sondage auprès de 87 résidants a complété les données (42 dans le quartier de Petite-Bourgogne, sélectionnés de manière aléatoire par téléphone et 45 dans un quadrilatère ciblé à Sainte Marie, tous rencontrés en face à face). Le sondage portait sur la connaissance que les résidants avaient du projet de médiation sociale dans leur quartier, sur leur point de vue face à ce projet, sur leur sentiment de sécurité dans le quartier et sur leur perception des conflits et des problèmes dans le quartier. Ces données ont été recodées dans une base de données et analysées par la suite à l'aide du logiciel d'analyse SPSS.

Enfin, l'évaluation de la *formation des médiateurs* a été effectuée à l'aide à l'aide d'un questionnaire post-formation soumis aux 9 participantEs (1 à Sainte Marie; 2 à Duff-Court et 6 à Petite-Bourgogne). Le questionnaire contient 12 questions dont certaines sont des choix de réponse et d'autres des questions ouvertes. De manière générale, le questionnaire vise à évaluer l'appréciation des participants sur le contenu, la forme et l'impact de la formation.

---

<sup>4</sup> Aucun entretien n'a été effectué à Lachine puisque le projet n'a pas abouti. Nous reviendrons évidemment sur les raisons de cette situation.

## Les résultats de l'évaluation

---

Il n'existe aucun consensus sur les critères d'évaluation et sur ceux permettant de se prononcer sur le « succès » ou l'« échec » des pratiques de médiation. Dans le secteur sociopénal, certains auteurs refusent d'utiliser la récidive comme baromètre permettant de jauger le succès d'une médiation alors que d'autres y voient au contraire un aspect fondamental. Ces questions ne se sont guère posées dans le contexte des médiations sociales, tant la recherche est encore lacunaire. Pour notre part, il nous apparaît fondamental de poser les jalons suivants :

1) *l'évaluation des effets d'un projet de médiation* (quelque soit d'ailleurs son secteur d'activités) *doit s'établir en fonction des objectifs visés par le projet*. L'élaboration des objectifs d'un projet est donc cruciale. Ceux-ci se doivent d'être clairs et respectueux des principes et des fondements de la médiation. Si les objectifs sont bien explicités, il sera alors possible de distinguer les effets directs du projet, c'est-à-dire ceux qui découlent directement des objectifs recherchés par le projet, des effets indirects, c'est-à-dire ceux qui n'étaient pas initialement prévus mais qui émergent de l'analyse des résultats; la démarche qualitative est en ce sens une démarche particulièrement riche dans la mise au jour d'effets indirects, toujours plus susceptibles d'émerger dans le giron de l'induction. De plus, nous croyons plus sage de formuler des objectifs « modestes », c'est-à-dire des objectifs associés aux finalités habituellement reconnues aux pratiques de médiation. En d'autres mots, un projet de médiation sociale vise d'abord et avant tout à offrir aux citoyens d'un quartier la possibilité de régler leurs conflits de manière plus rapide et moins coûteuse. À partir de cet énoncé, ce processus communicationnel peut engendrer des effets multiples (briser l'isolement, atténuer le sentiment d'insécurité, amorcer l'autonomie personnelle etc...). Le danger est de constituer un projet en énonçant des objectifs à partir d'effets potentiels et souvent très spécifiques à un contexte social;

2) *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. La comparaison des trois projets que nous proposons ici est empreinte de cette posture;

3) *le critère quantitatif* (notamment par le biais du volume des dossiers acheminés et traités) *peut constituer un indice du bon fonctionnement ou de la pertinence d'un projet de médiation*. Par exemple, le volume des dossiers acheminés dans les projets évalués est fort différent d'un projet à l'autre :

- 3 dossiers ont franchi le seuil du projet de Duff Court;
- 39 dossiers ont été acheminés au projet de Sainte Marie en 16 mois (de septembre 2004 à décembre 2005);
- 87 dossiers ont été saisis par les médiateurs à Petite-Bourgogne en 13 mois (d'octobre 2004 à novembre 2005)

Ces données indiquent clairement que le projet de médiation sociale de Duff Court a

connu des difficultés et qu'il n'a pas véritablement fonctionné<sup>5</sup>. Par contre, l'écart quantitatif de Sainte Marie et de Petite-Bourgogne mérite des nuances. On ne pourrait conclure à partir de cette seule information que le projet de Petite-Bourgogne a « mieux » fonctionné que celui de Sainte Marie. Le volume des dossiers traité dans un projet est un indice significatif mais ne saurait cependant en constituer le critère exclusif. D'autres facteurs doivent être pris en considération, notamment les données sociodémographiques, les problématiques spécifiques du quartier et le type de fonctionnement retenu dans le projet en question.

### **L'activité mesurable des trois projets**

Globalement, ce sont 39 dossiers qui ont été traités par le projet de Sainte Marie entre septembre 2004 et décembre 2005, alors que les médiateurs de Petite-Bourgogne ouvraient 87 dossiers entre octobre 2004 et novembre 2005. Une analyse visuelle des séries chronologiques (voir graphique, page suivante) laisse apparaître une augmentation significative des affaires traitées mensuellement à partir du mois de mai 2005, ce qui correspond dans les deux cas à la mise en œuvre de procédures de transmission de dossiers de la part des partenaires scolaires et policiers.

Une analyse plus approfondie de la nature des affaires concernées permet d'identifier deux grandes catégories de situations dans lesquelles la médiation a été utilisée : les *situations problématiques* et les *situations conflictuelles*. Dans le premier cas, il s'agit de difficultés éprouvées par des individus ou des groupes d'individus qui peuvent être confrontés à une absence de ressources ou à des cas de vulnérabilités économiques, sociales, psychologiques, etc. Le second groupe de situations se caractérise plutôt par des antagonismes ou des oppositions entre résidants ou entre résidants et institutions. Dans le quartier Sainte Marie, la majorité des situations était de nature conflictuelle (72%), avec une prédominance des disputes de voisinage (49%) et des conflits entre locataires et propriétaires (23%), alors que les situations problématiques concernaient la vulnérabilité des gens (15%), des questions de sécurité (8%) et des questions d'hygiène, de malpropreté et d'odeurs (5%).

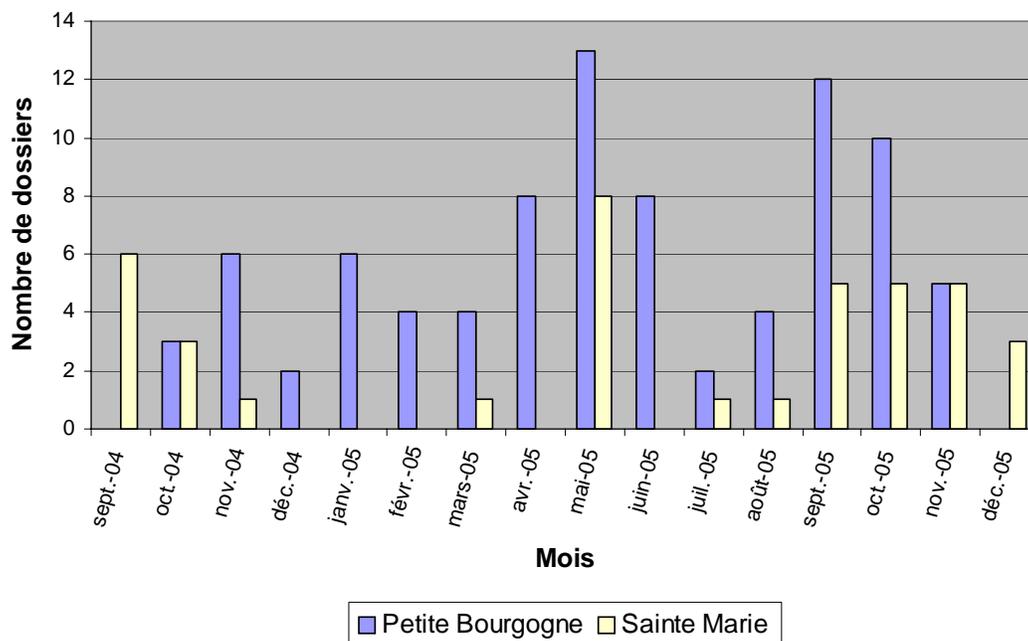
Il n'a pas été possible de comptabiliser les dossiers traités à la Petite-Bourgogne avec la même précision en raison de la stratégie d'intervention des médiateurs : ces derniers privilégiaient en effet une approche axée sur le suivi des individus, ce qui avait pour résultat de concentrer dans un même dossier des problèmes multiples. Cette stratégie d'intervention était assimilée par les médiateurs au « principe de la pelure d'oignon » qui dénote une volonté d'intervenir en profondeur auprès des résidants. Les deux catégories mentionnées plus haut se dégagent toutefois de l'analyse qualitative des dossiers. Parmi les situations problématiques, on recense ainsi des cas d'adolescents et de jeunes adultes éprouvant des difficultés scolaires ou ayant déjà décroché et entreprenant des démarches de réorientation, des dossiers où des jeunes doivent apprendre à gérer des problèmes de comportement à l'école ou être accompagnés lors de procédures judiciaires, des familles

---

<sup>5</sup> Dans ces circonstances, nous comparerons principalement le projet de Sainte-Marie à celui de Petite-Bourgogne. Par contre, nous partagerons notre analyse des conditions ayant, à notre sens, concouru à l'interruption du projet de Duff-Court.

faisant face à des difficultés diverses et des résidants demandant de l'information quant au fonctionnement et à la gestion des procédures avec certaines institutions. Les situations conflictuelles comprennent des altercations entre jeunes et forces de l'ordre, des disputes entre adolescents, ainsi que des conflits entre institutions et parents.

### Évolution mensuelle des dossiers ouverts



On le voit, les *caractéristiques socio-démographiques* des plaignants et des mis en cause déterminent en grande partie la nature des dossiers. Ainsi, la population visée à Sainte Marie est essentiellement adulte et fait face à des situations de conflits entre voisins et locataires-propriétaires pouvant être attribués à la précarité des résidants et aux mauvaises conditions générales des logements. Près de 40% des plaignants ont ainsi entre 40 et 50 ans, et la majorité des mis en cause (27%) fait partie de la même tranche d'âge. On observe une légère prédominance des femmes dans la catégorie des plaignants, compensée par une présence légèrement supérieure des hommes dans celle des mis en cause, ce qui pourrait s'expliquer par le fort taux de familles monoparentales dirigées par des femmes dans ce quartier. Si la majorité des plaignants et des mis en cause tirent leurs revenus du Bien-être social (respectivement 35% et 40%), on peut aussi noter un déséquilibre de la représentation des salariés parmi les plaignants, qui sont quatre fois plus nombreux que les salariés mis en cause. Cette disparité nous semble recouper les résultats d'autres études, dont les résultats montrent que ceux qui ont le plus recours aux institutions de régulation sociale sont aussi ceux qui ont tendance à être les mieux nantis. Par contraste, l'accent mis sur les adolescents et les jeunes adultes à la Petite-Bourgogne fait en sorte que les dossiers se concentrent sur les difficultés scolaires, les relations intrafamiliales et famille-institutions, la petite délinquance, les problèmes d'insertion professionnelle et les relations parfois tendues avec les institutions, incluant les forces de l'ordre.

Comme nous l'avons déjà souligné, un nombre non négligeable de dossiers a été transmis aux médiateurs par des *tierces parties*, qu'il s'agisse de l'entourage des personnes concernées ou d'institutions. Le tableau ci-dessous dresse la comparaison de l'origine des dossiers ouverts par les deux projets.

Source de référence	Sainte Marie	Petite-Bourgogne
Prise de contact directe par l'une des parties	27%	15%
Entourage	13%	30%
Démarche proactive des médiateurs	--	5%
Milieus communautaires (incluant Tandem)	4%	11%
Services de l'arrondissement	4%	--
École	--	38%
Police	52%	1%

Dans les deux cas, *l'environnement institutionnel, communautaire et personnel* semblent jouer un rôle très important dans le signalement aux médiateurs de situations pouvant requérir leur intervention. Il serait pertinent dans le cadre d'évaluations ultérieures de mesurer l'évolution des proportions de chaque source de référence tout au long de l'implantation d'un projet, afin d'adapter les stratégies promotionnelles aux objectifs recherchés : dans le tableau ci-dessus, on voit par exemple que les renvois de dossiers entre la police et l'équipe de la Petite-Bourgogne sont quasiment inexistantes, et qu'il en va de même à Sainte Marie entre les écoles et la médiatrice, et que dans les deux cas, des ajustements pourraient être suggérés.

Avant d'analyser de manière plus détaillée les effets des projets sur les utilisateurs, mais aussi les partenaires et les médiateurs, il est essentiel de souligner que les dossiers traités par les médiateurs donnent la plupart du temps lieu à des *ententes entre les parties*. Pour le projet de Sainte Marie, ce sont ainsi 64% des situations ayant donné lieu à une intervention de la médiatrice qui se sont soldées par une entente. La teneur extrêmement variable de ces ententes assure que les deux parties peuvent tirer une satisfaction relative de la résolution de leur conflit dans un laps de temps réduit. En effet, le *délai d'intervention* (le moment entre la demande de service et le début de l'intervention) était inférieur à 6 jours pour 89% des dossiers, et la *durée de l'intervention* (délai entre la prise de contact de la médiatrice et la conclusion de l'intervention) était de 14 jours ou moins pour 51% des cas. Ces délais très courts sont rendus possibles par une liberté procédurale mise au service de la résolution des problèmes et par la flexibilité des structures chargées de trouver des solutions aux problèmes des résidents.

## Les effets du projet perçus par les acteurs

L'implantation et la réussite de tels projets dans des quartiers exposés à des difficultés économiques et sociales nécessitent des *efforts de promotion importants* destinés à faire connaître la disponibilité de nouveaux mécanismes de résolution des conflits. Les sondages menés par l'équipe d'évaluation à la Petite-Bourgogne et à Sainte Marie ont cherché à mesurer le taux de pénétration des projets au sein de la population. Dans les deux sites, respectivement 14% et 13% des répondants aux sondages ont déclaré avoir eu connaissance de l'existence des projets de médiation. Cette équivalence ne signifie pas pour autant que la connaissance du projet par la population est similaire. Rappelons que dans le quartier Petite-Bourgogne, nous avons procédé à un sondage aléatoire, ce qui laisse présumer que la distribution spatiale des sondés sur le territoire est vaste. Dans le quartier Sainte Marie, le sondage a rejoint 40% des résidants d'un quadrilatère visé par le projet ce qui, on le comprendra, réduit considérablement la distribution spatiale des habitants. Nous pouvons ainsi conclure que la pénétration du projet dans le quartier Petite-Bourgogne est nettement plus forte que celle dans Sainte Marie. Il est même étonnant de constater qu'une forte majorité de résidants d'un quadrilatère pourtant visé par ce projet ne soit pas plus au fait de cette initiative.

L'écart de popularité des projets est sans doute attribuable au mode de fonctionnement spécifique privilégié dans chacune des initiatives. La visibilité du projet de Petite-Bourgogne a été davantage assurée par la mise en place de patrouilles régulières et par celle d'un local clairement identifié et accessible dans le quartier<sup>6</sup>. Cependant, il faut convenir que ces chiffres sont relativement bas et qu'ils invitent à interroger les canaux promotionnels utilisés dans les projets. Il est vrai que la courte durée des projets évalués n'a pas permis de profiter pleinement de l'effet de bouche à oreille. Par ailleurs, la majorité des activités promotionnelles a été dirigée vers d'autres institutions, qu'il s'agisse d'organismes communautaires ou de services municipaux, afin de favoriser le référencement des conflits. Si cette stratégie a permis d'alimenter les deux projets en conflits à résoudre, elle a eu moins de succès concernant la notoriété au sein de la population qui pourrait s'en prévaloir directement, sans avoir recours à des intermédiaires institutionnels. Il faut noter qu'une campagne de distribution de cartes postales auprès des résidants a été entreprise à Sainte Marie, mais relativement tard dans le déroulement du projet.

L'analyse qualitative des témoignages recueillis dans les deux sites d'exploration révèle que les deux projets ont été très *positivement accueillis*, tant par les citoyens qui ont eu recours au service proposé que par les partenaires. Si aucun commentaire négatif n'est formulé par les répondants dans Petite-Bourgogne à l'endroit du projet BUMP, quelques commentaires critiques sont perceptibles dans le quartier Sainte Marie. Ces commentaires ne visent pas nécessairement la nature même du projet mais résultent d'un rapport conflictuel entre les citoyens et les pouvoirs publics qui précède, et de loin, l'implantation du projet dans Sainte Marie.

---

<sup>6</sup> Ajoutons que les médiateurs étaient clairement identifiés dans leur tenue vestimentaire (port d'un chandail avec le logo du projet).

Le degré de désabusement et de méfiance semble en effet élevé dans ce quartier représenté comme particulièrement démuné et problématique. Dans cette perspective, le projet de médiation n'est considéré ni comme novateur ni comme susceptible d'infléchir les problématiques sociales du quartier. Conçu comme un ajout à la toile de l'intervention psychosociale du quartier, ce projet suscite méfiance et scepticisme de la part de certains citoyens qui ne croient pas que les ressources allouées parviennent à solutionner les problèmes récurrents et endémiques du quartier.

Pour les répondants du quartier de Petite-Bourgogne, les médiateurs, tout en constituant un relais entre citoyens et institutions, ont été davantage perçus comme des personnes engagées dans la *défense des droits et des intérêts des résidants*, et particulièrement ceux appartenant à la communauté noire du quartier. Du côté des pouvoirs publics, le travail des médiateurs est loué pour ce qu'il représente en termes de *capacité de créer des liens entre les résidants et les institutions* et en terme d'atténuation des conflits. C'est sans doute sur ces dimensions et leurs effets afférents que les projets se distinguent.

Le projet de Sainte Marie est davantage envisagé comme une *intervention complémentaire au travail des acteurs du milieu policier et sociocommunautaire*; par exemple, les intervenants sociocommunautaires rencontrés évoquent leur sentiment de « soulagement » à l'égard d'un projet contribuant à répartir le « poids de l'intervention ». Les policiers quant à eux se disent très satisfaits de pouvoir compter sur un outil différent d'intervention auxquels ils peuvent référer lorsque des demandes de service jugées moins compatibles avec leur mandat fondamental leur sont acheminées. Les policiers rencontrés en entrevue n'hésitent pas à soutenir que le projet de médiation sociale a ainsi contribué à réduire leur sentiment d'impuissance face à de telles situations et à réorienter leurs ressources et leurs compétences vers les mandats conventionnels du travail policier. Les acteurs institutionnels de Petite-Bourgogne (police, école, transport public), même s'ils assignent aussi au projet de médiation une fonction complémentaire à leur travail, insistent davantage sur sa capacité à créer des liens entre les citoyens et leurs institutions respectives. Aussi, de manière un peu caricaturale, est-il possible de voir dans le projet BUMP une composante de médiation institutionnelle et interculturelle, celui de Sainte Marie jouant davantage un rôle d'alternative. Qui plus est, si la notion d'alternative induite de l'analyse des données se trouve inscrite dans les deux sites d'observation, celle-ci ne recouvre pas nécessairement le même sens. Dans le quartier de Petite-Bourgogne, la notion d'alternative renvoie à un modèle d'intervention dont les valeurs diffèrent : les policiers et les intervenants en milieu scolaire font allusion au fait que le recours aux médiateurs leur a permis, dans certains cas, d'utiliser une autre approche que l'approche répressive (en évitant la judiciarisation des conflits, l'expulsion d'un élève de l'école ou un signalement à la direction de la protection de la jeunesse). À Sainte Marie, la notion d'alternative réfère à un couloir de délestage d'événements dont la nature est incompatible avec la mission des institutions de contrôle social (essentiellement la police). Autrement dit, d'un côté, la quête de solutions différentes conditionnerait le choix de l'alternative disponible dans le quartier; de l'autre, ce serait davantage la situation problématique qui conditionnerait l'acheminement au processus alternatif.

*D'autres effets spécifiques et distincts* peuvent être identifiés. Dans le quartier Sainte Marie, certains répondants nous ont fait part de la *capacité du projet à briser le sentiment d'isolement* de certains citoyens mais aussi celle d'*améliorer l'image négative du quartier*. Ces deux aspects n'ont pas été soulevés par les interviewés à Petite-Bourgogne, sans doute en raison de la spécificité de la clientèle ciblée et celle des problématiques (en avançant l'hypothèse que les jeunes, plus grégaires, sont moins confrontés au problème de solitude et que les rapports conflictuels entre les instances de régulation et les groupes issus des minorités produisent certes des images négatives, mais des images co-construites et partagées par les acteurs situés aux deux pôles de ces rapports).

Ceci dit, en dépit de ces distinctions, il est possible de repérer des *effets similaires dans les deux sites d'expérimentation*. Dans les deux quartiers, les partenaires et les médiateurs mentionnent la qualité exceptionnelle des partenariats établis avec les acteurs institutionnels, en particulier avec la police. Certains n'hésitent pas à affirmer qu'il s'agit là d'un « *modèle* ». Nous avons vu que dans le quartier Sainte Marie, le partenariat avec le service de police a mis du temps à s'établir et a nécessité une promotion directe de la part de la médiatrice. Mais une fois cette étape franchie, le partenariat établi a été remarquable. Il en a été de même à Petite-Bourgogne, le partenariat allant même jusqu'à amorcer des changements dans les rapports entre policiers et citoyens<sup>7</sup>. Dans les deux quartiers, les résidants ayant pris part à un processus de médiation ont mentionné avoir acquis des outils pour solutionner d'autres conflits. La médiation sociale aurait ainsi un effet éducatif dans la transmission de savoir faire dans la résolution des conflits ce qui, d'une certaine façon, peut contribuer à renforcer l'autonomie des citoyens. La prévention de l'escalade des conflits et l'accroissement du sentiment de sécurité forment deux dimensions importantes associées à l'impact du projet. Soulignons toutefois que l'aspect préventif et sécurisant du projet est nettement plus présent dans les propos des répondants de Petite-Bourgogne, cette prégnance étant sous doute attribuable au fonctionnement du projet BUMP (les patrouilles), fonctionnement assurant bien évidemment une plus grande visibilité.

---

<sup>7</sup> Rappelons que les personnes interviewés font part des effets bénéfiques du projet BUMP en ce que celui-ci aurait amélioré les échanges entre les parents des jeunes justiciables et la police, aurait favorisé une meilleure collaboration entre les résidants et la police (notamment sur le plan des transferts d'information), aurait atténué les tensions et la méfiance respectives entre le personnel du transport public montréalais et les jeunes, aurait tempéré les relations tendues entre les parents et l'école.

## Facteurs de réussite, obstacles à surmonter et recommandations

---

À travers les évaluations menées sur les trois sites, on peut dégager plusieurs facteurs de succès des projets de médiation, ainsi qu'un certain nombre d'obstacles qui ont limité la portée des résultats obtenus.

Parmi les facteurs de réussite, on mentionnera d'abord le choix comme médiateurs d'intervenants disposant d'une **bonne connaissance des communautés ciblées** par le projet. Cette familiarité facilite considérablement l'établissement de rapports privilégiés et d'un lien de confiance avec les résidants, pour qui cette nouvelle forme de résolution des conflits ou des situations problématiques ne va pas de soi. Cette exigence de connaissance devrait d'ailleurs être étendue aux formateurs des intervenants, afin que ceux-ci puissent adapter les contenus des cours dispensés et des mises en situation utilisées aux réalités des milieux dans lesquels les projets seront implantés.

Il est également apparu nécessaire que l'organisme porteur du projet bénéficie d'une **visibilité préalable** et d'une **légitimité locale** auprès des résidants, afin d'éviter des situations semblables à celle vécue dans le projet Duff Court, où des conflits ont rapidement éclaté entre les médiateurs, les intervenants et l'organisme promoteur. Par contraste, la structure porteuse de la Petite-Bourgogne a grandement profité de sa longue implantation dans la communauté et du travail déjà accompli auprès des jeunes de la population noire. Cette expérience s'est révélée un atout dans la mesure où les principes directeurs et les valeurs forgés par les intervenants avant l'implantation du projet étaient cohérents avec les objectifs de ce dernier. On ne peut donc qu'inviter les organismes subventionnaires de tels projets à prêter un soin tout particulier au choix des organismes chargés de les mettre en œuvre, en s'assurant notamment de leur capacité à les administrer, de leur degré de reconnaissance et de légitimité au sein de la communauté d'accueil, de la robustesse de leurs réseaux de partenaires et de la convergence des valeurs de l'organismes avec celles sur lesquelles s'appuient les processus de médiation sociale.

Un autre acteur clé de l'implantation de tels projets est le **comité de pilotage des projets**, qui regroupe un certain nombre de représentants des organismes subventionnaires et des partenaires locaux. Un suivi plus serré du travail des intervenants est requis, afin d'éviter des situations dans lesquelles ces derniers prendraient trop de retard sur l'échéancier, se trouveraient démunis pour le déploiement d'outils promotionnels ou l'accès à des locaux, ou encore feraient dévier la mise en œuvre du projet du modèle initial. Ce suivi devrait aussi bien prendre la forme d'un encadrement des activités des intervenants que d'un soutien matériel lorsque cela s'avère nécessaire. Nous mettons d'ailleurs l'accent sur le fait que les questions d'ordre logistique et financier doivent être réglées dès le démarrage du projet, au risque de quoi les probabilités d'échec augmentent considérablement, comme ce fut le cas pour Duff Court. Le comité de pilotage devrait être conçu comme un **agent multiplicateur** dans l'implantation du projet, et à ce titre, la sélection de ses membres devrait se faire sur la base d'une compréhension des principes de la médiation sociale et d'une pleine et entière adhésion à ceux-ci.

Ceci nous amène à évoquer le *rôle des organismes partenaires* impliqués aux côtés de l'organisme porteur, ainsi que les *relations avec les organismes qui offrent leurs services dans des domaines connexes à la même clientèle géographique ou sociale*. Ces derniers devraient être informés dès le début de l'implantation du projet de ses objectifs et des complémentarités potentielles avec leurs propres activités. Il en va de même pour les services municipaux implantés dans la zone géographique couverte par le projet. En effet, l'absence d'échanges routiniers peut générer des situations dans lesquelles se développent des relations de compétition et de captage de la clientèle. Au contraire, l'existence de communications régulières entre les divers organismes intervenant dans un quartier mènera à une meilleure coordination des efforts et à la mise en commun des ressources lorsque cela s'avère possible.

Nous avons observé au cours de notre évaluation l'établissement de *liens de référencement* forts entre les organismes porteurs et des partenaires institutionnels tels que la police ou les écoles. Si ces échanges peuvent s'avérer fructueux dans la mesure où ils alimentent le projet en conflits et en situations problématiques à résoudre, ils peuvent également générer un risque de capture institutionnelle émanant de partenaires trop présents qui chercheront à se décharger de leurs dossiers les plus problématiques. Cela contribuerait alors à générer une *pression additionnelle sur ces projets* (assimilable à un effet « poubelle ») qui limiterait sérieusement leurs chances de réussite, dans la mesure où ils devraient composer avec les cas les plus lourds pour lesquels aucune autre forme de prise en charge n'a pu fonctionner. Afin de protéger les projets contre de telles dérives, on veillera alors à ce que les parties aient préalablement établi des paramètres visant à encadrer ces pratiques.

Un des principaux problèmes rencontrés sur les trois sites fut l'implantation de ces projets dans des *espaces géographiques gigantesques*. Ce fut notamment un sérieux problème pour Sainte Marie, qui a entraîné une perte de temps considérable au moment du lancement. Il nous semble très difficile d'implanter un tel projet à l'échelle d'un quartier à moins de disposer d'une infrastructure administrative et d'intervention beaucoup plus importante que celle des trois sites évalués. Il apparaît plus réaliste de cibler des secteurs d'intervention plus restreints et d'élargir ensuite progressivement la zone d'intervention au fur et à mesure que le projet se fait connaître. Cette stratégie « étapiste » nous semble être un facteur favorisant l'atteinte des objectifs fixés.

Nous avons à ce titre noté que les *objectifs assignés aux projets de médiation sociale étaient souvent très ambitieux*, et que l'on avait souvent tendance à confondre les objectifs et les effets d'un projet. Les objectifs initiaux qui sont de résoudre les conflits entre résidants et d'aider ces derniers à reprendre partiellement le contrôle de leur environnement urbain peuvent avoir des effets multiples, comme d'améliorer le sentiment de sécurité de la population ou son efficacité collective. Si ces effets sont cependant traités comme des objectifs, ont fait peser sur les organismes porteurs une pression considérable qui peut s'avérer paralysante.

Il nous apparaît souhaitable que ces projets intègrent des *outils d'évaluation qualitatifs et quantitatifs* dès le stade de la conception, afin que leur fonctionnement et l'impact qu'ils

produisent sur leur communauté d'accueil fassent l'objet d'analyses indépendantes. Dans le prolongement de cette recommandation, il nous apparaît essentiel que le comité de pilotage s'assure que les données d'évaluation soient rigoureusement recueillies. À titre d'exemple, cela n'a pas été le cas à la Petite-Bourgogne, ce qui a considérablement limité les comparaisons possibles avec le site de Sainte Marie.

***Le concept de médiation sociale demande enfin à être clarifié.*** Même si nous pensons que l'appellation doit être conservée, nous souhaiterions rappeler que dans ce genre d'initiative, le terme médiation doit être entendu comme toute pratique de résolution des conflits ou des problèmes, y compris celles pouvant faire appel à un autre processus que la médiation comme l'éducation ou le référencement à d'autres organismes. Le projet de Sainte Marie a ainsi connu un ralentissement temporaire, car l'intervenante hésitait à entreprendre des activités qui n'étaient pas strictement de la médiation. Alternativement, un des facteurs de réussite des intervenants de la Petite-Bourgogne résidait dans la combinaison d'activités réactives et proactives, comme des patrouilles dans les espaces publics qui ne constituent pas proprement parler des activités de médiation, mais qui permettent d'identifier les sources récurrentes de conflit dans une communauté, les besoins et les demandes de la population, ainsi que les résidants pouvant trouver un intérêt dans une activité de médiation. Cette approche intégrée déborde largement de la conception restrictive de la médiation, bien qu'elle permette d'obtenir une emprise beaucoup plus large au sein d'un quartier.

## Liste des références

---

- Berkani, V. (2002). Boutiques de droit et médiateurs dans l'agglomération lyonnaise. Solutions négociées, *Territoires. La revue de la démocratie locale*, 442 : 28-31.
- Bonafé-Schmitt, J.P. (1988). Plaidoyer pour une sociologie de la médiation, *Annales de Vaucresson*, 2 (29) : 19-43.
- Bonafé-Schmitt, J.P. (2000). *La médiation scolaire par les élèves*. Issy-les-Moulineaux : ESF Éditeur.
- Bonafé-Schmitt, J.P. (2002). La médiation, *Problèmes politiques et sociaux*, 872.
- Bondu, D. (1998). *Nouvelles pratiques de médiation sociale : jeunes en difficulté et travailleurs sociaux*. Paris : ESF Éditeur.
- Cartuyvels, Y. (2003). Comment articuler «médiation et justice réparatrice», dans Jaccoud, M. (Ed.), *Justice réparatrice et médiation pénale : convergences ou divergences ?*, Paris : L'Harmattan, 51-74.
- Cario, R. (2005). *Justice restaurative. Principes et promesses*, Paris : L'Harmattan.
- Commission du Droit du Canada (CDC) (1999). *De la justice réparatrice à la justice transformatrice. Document de discussion*. Ottawa : Commission du Droit du Canada.
- Délégation interministérielle à la Ville (2001). *Médiation sociale et nouveaux modes de résolution des conflits de la vie quotidienne*. Rencontres nationales des acteurs de la ville, Actes du séminaire organisé par la Délégation interministérielle à la Ville dans le cadre de la Présidence française de l'Union européenne, programme Oisin, Paris-Créteil, 21 au 23 septembre 2000, Paris : Éditions de la DIV.
- Donzelot, J., C. Mével, et A. Wyvekens (2003). *Faire société: la politique de la ville aux États-Unis et en France*, Paris : Seuil.
- Faget, J. (1997). Un mouvement d'idées, dans J. Faget, *La médiation pénale. Essai de politique pénale* : 23-38, Trajets, Toulouse : Érès.
- Field, J. (2003). *Social capital*, Londres: Routledge.
- Génard, J.-L. (2000). *Les dérèglements du droit. Entre attentes sociales et impuissance morale*. Bruxelles : Castells Labor.
- Jaccoud, M., Admo, N. et Héroux, M.-C. (2002). *Projet de médiation/conciliation de quartier des Laurentides*, Rapport provisoire 2001-2002 soumis au Centre national de prévention du crime, Montréal : Centre international de criminologie comparée.
- Johnstone, G.; Van Ness, D.N, 2007, *Handbook of Restorative Justice*, Cullompton et Portland: Willan Publishing.
- Le Flanchec, A. (2006). Médiation, autonomie et justice procédurale, *Négociations*, no 6 (2) : 113-126.
- Lemaire, E.; Poitras, J. (2004). La construction des rapports sociaux comme l'un des objectifs des dispositifs de médiation. *Esprit Critique*, 6 (3) : 17-29.
- Mayer, R.; Ouellet, F. (1998). La diversité des approches dans la recherche qualitative au Québec depuis 1970 : le cas du champ des services de santé et des services sociaux, dans Poupard, J. et al. (dir.), *La recherche qualitative. Diversité des champs et des pratiques au Québec* : 173-222, Québec : Gaétan Morin.
- Portes, A. (1998). Social capital: Its origins and applications in modern sociology, *Annual Review of Sociology*, 24: 1-24.
- Skogan, W. (1990). *Disorder and decline*, New York: The Free Press.

- Souquet, M. (1999). La médiation en milieu scolaire. In Bonafé-Schmitt, J.P. et al. *Les médiations, la médiation* : 219-293. Toulouse : Erès.
- Wieviorka, M. (2002). La médiation : une comparaison européenne. Paris : Les Éditions de la Délégation interministérielle à la Ville.