

# PROJET DE MÉDIATION SOCIALE DUFF-COURT

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

15 mars 2006



Emploi  
et Solidarité sociale  
Québec



Montréal



Lutte contre  
la pauvreté  
et l'exclusion  
sociale

## **TABLE DES MATIÈRES**

|                                                                                     |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. Introduction</b>                                                              | <b>3</b>  |
| <b>2. Chronologie des événements et des activités</b>                               | <b>6</b>  |
| <b>3. Analyses</b>                                                                  | <b>26</b> |
| <b>4. Conclusion et recommandations</b>                                             | <b>29</b> |
| <b>Annexes</b>                                                                      |           |
| <b>Annexe I : Contrat de ville</b>                                                  | <b>30</b> |
| <b>Annexe II : Projet et devis d'évaluation du projet de Duff-Court</b>             | <b>40</b> |
| <b>Annexe III : Demande de services</b>                                             | <b>43</b> |
| <b>Annexe IV : Ordre du jour de la formation</b>                                    | <b>46</b> |
| <b>Annexe V : Évaluation des ateliers de formation</b>                              | <b>47</b> |
| <b>Annexe VI : Questionnaire de formation (temps 2)</b>                             | <b>51</b> |
| <b>Annexe VII : Proposition d'organisation et de budget de l'unité de médiation</b> | <b>55</b> |

# 1. INTRODUCTION

---

Le présent rapport porte sur l'évaluation d'un projet de médiation implanté depuis septembre 2004 dans le quartier Duff-Court de l'arrondissement de Lachine à Montréal. Ce projet est soutenu par le comité de vie du quartier (COVIQ) en partenariat avec différents organismes. Il a pour but le développement d'« un programme pilote de relations de bon voisinage » dans tout le quartier desservant tous les résidents des immeubles publics et privés soit l'équivalent de 2 624 personnes (Projet Duff-Court-Contrat de ville, 2005). Il consiste à sélectionner des locataires bénévoles, à former un comité de médiation citoyenne et à proposer aux citoyens du quartier vivant des conflits un service de médiation.

Une équipe de recherche de l'Université de Montréal a été mandatée pour procéder à l'évaluation de ce projet. Cette évaluation s'insère dans une démarche de recherche-action. Ce type de recherche consiste à procéder à une collecte de données dont l'analyse est transférée aux promoteurs du projet au fur et à mesure du déroulement des activités de recherche afin que ceux-ci puissent être en mesure d'orienter, de réorienter ou de poursuivre leurs activités le plus rapidement et le plus efficacement possible. Une recherche-action repose donc sur une collaboration étroite entre chercheurs et acteurs du milieu étudié. Les objectifs de la recherche évaluative tels que présentés dans le devis de recherche présenté sont les suivants (voir annexe II, devis de recherche, p. 40):

- 1) Évaluer l'implantation du projet
- 2) Évaluer les ateliers de formation
- 3) Décrire et analyser le cheminement et le profil des situations référées au comité de médiation
- 4) Évaluer les effets du programme

Un premier rapport de recherche a été déposé en février 2005 (Guité, Jaccoud et Dupont, 2005). Ce rapport visait essentiellement à couvrir les deux premiers objectifs du devis d'évaluation, à savoir l'évaluation de l'implantation du projet et l'évaluation des ateliers de formation.

Si l'analyse des problématiques sociales propres au quartier de Duff-Court ne laissait planer aucun doute sur la pertinence de mettre sur pied un service de médiation, l'analyse des activités d'implantation du projet a fait ressortir un certain nombre de difficultés qui ont ralenti considérablement le démarrage du service de médiation. Le recrutement des médiateurs bénévoles a

tout d'abord connu un retard de quatre mois par rapport à l'échéancier initial. Alors que les médiateurs bénévoles devaient être recrutés en août 2004, ce n'est qu'en décembre 2004 que le service de médiation pouvait compter sur la participation de quatre résidants (un homme et deux femmes francophones ainsi qu'une femme anglophone âgés entre 30 et 65 ans).

Les retards qu'a connu le projet de médiation sociale de Duff-Court s'expliquaient alors par un certain nombre de facteurs dont :

- 1) l'absence de démarcation entre les activités du service de médiation sociale et celles du projet de sécurité;
- 2) les interrogations des promoteurs du projet quant au rôle du Regroupement des organismes de justice alternative du Québec (ROJAQ) dans le développement et le soutien du projet de médiation sociale;
- 3) la crainte exprimée par les promoteurs que le projet soit implanté sans le concours et la participation des citoyens résidants (les promoteurs ont alors investi beaucoup d'énergie dans la planification de stratégies de promotion du projet auprès des résidants du quartier);
- 4) le défi posé au COVIQ de soutenir l'unité de médiation tout en favorisant l'autonomie de cette dernière.

Ces difficultés nous avaient alors amenés à recommander qu'un comité d'orientation spécifique au service de médiation, composé de résidants du quartier et d'organismes partenaires, soit mis sur pied et que la promotion de l'unité favorise l'insertion de résidants médiateurs provenant de minorités culturelles et linguistiques.

Le rapport de la phase 2 devait normalement porter sur les objectifs 3 (description et analyse du cheminement et du profil des situations référées au comité de médiation) et 4 (évaluation des effets du programme) du devis initial de recherche. Ces objectifs n'ont pu être évalués en raison des difficultés et des tensions qui ont contribué à ce que le service de médiation de Duff-Court ne soit toujours pas opérationnel à la clôture de notre rapport (décembre 2005),

Le rapport que nous soumettons comprend deux sections principales. La première décrit les principaux événements et les actions mises en place au cours de l'année 2005. Dans la deuxième section, l'équipe

propose une analyse des événements et des actions entreprises pour tenter de comprendre les facteurs ayant concouru à la stagnation du projet de médiation sociale à Duff-Court.

En dépit des problèmes qui ont neutralisé le démarrage du projet de médiation de Duff-Court, sept demandes de service ont été acheminées à l'unité de médiation en avril et mai 2005. Nous présentons la nature de ces demandes ainsi que les réponses qui ont été apportées à ces demandes en annexe II du rapport. La formation des médiateurs bénévoles a eu lieu en février 2005. L'évaluation de cette formation est incluse en annexe IV

L'analyse que nous soumettons dans ce rapport provient de quatre sources principales de données : 1) les informations compilées dans le cahier des activités; 2) les notes consignées lors des réunions du comité de suivi auxquelles la chercheure principale a participé; 3) les notes d'observation des journées de formation en médiation et 4) des entretiens informels réalisés auprès des membres de l'unité de médiation et du COVIQ.

## 2. CHRONOLOGIE DES ÉVÉNEMENTS ET DES ACTIVITÉS

---

### JANVIER 2005

Au début janvier (le 11), les membres du COVIQ interpellent l'équipe de recherche et le Regroupement des organismes de justice alternative du Québec (ROJAQ) pour clarifier leurs rôles et responsabilités respectives. Lors de cette rencontre, il est convenu que le ROJAQ assure la formation des médiateurs et qu'il fournisse le soutien et l'encadrement nécessaires aux médiateurs bénévoles lors des premières médiations. L'équipe de recherche de l'Université de Montréal a le mandat d'évaluer l'implantation du projet et de son impact auprès des résidants du quartier. Cependant, le type de recherche proposée par l'équipe (recherche-action) permet le transfert d'analyses au fur et à mesure de la collecte des données afin d'orienter, au besoin, les activités des promoteurs du projet de médiation. À l'occasion de cette rencontre, l'équipe de recherche offre la possibilité de transférer aux membres du COVIQ des informations et des résultats de recherche portant sur des projets similaires afin de renforcer certaines actions à Duff-Court.

Les membres du COVIQ expliquent la manière dont le projet leur a été proposé et font part de leurs réticences de départ : le quartier est petit, tout le monde se connaît d'où la difficulté d'assurer la neutralité des médiateurs et la confidentialité des dossiers. Le projet de médiation citoyenne leur a été proposé par la ville de Montréal dans un contexte où le COVIQ dressait le bilan du projet de sécurité en cours dans une des habitations. Ils affirment s'être engagés dans ce projet avec des réserves mais aussi avec la conviction que les interventions devant être privilégiées dans le quartier soient fondées sur le principe de « l'empowerment » des résidants et la non professionnalisation de la médiation.

Les activités de recrutement des candidats médiateurs ont débuté en décembre 2004. La sollicitation des candidats s'est concrétisée par des affiches apposées aux babillards au CLSC et dans tous les immeubles de Duff-Court. Une soirée d'information destinée aux résidants intéressés par leur engagement à l'unité de médiation est planifiée pour le 19 janvier. Les membres du COVIQ et la chercheuse principale se rencontrent pour préparer la soirée d'information destinée aux résidants intéressés à s'engager comme médiateurs bénévoles. Les membres du COVIQ réitèrent leur souci de manifester une grande prudence dans le démarrage du projet. Selon eux, les organismes promoteurs ont

le devoir d'assurer la pérennité des programmes : « Il faut à tout prix éviter l'échec car un organisme qui échoue ramène sa population à la case départ. Ça leur renvoie l'image de leur propre échec dans leur vie ». Il est convenu de rendre la rencontre conviviale, de s'enquérir des motivations et des inquiétudes éventuelles des résidants, de fournir le maximum d'informations pour que les gens décident de s'engager dans le projet en toute connaissance de cause. Les membres du COVIQ souhaitent que les bénévoles recrutés se rencontrent rapidement pour conserver leur intérêt (il avait été initialement prévu que l'unité de médiation soit créée après la formation en médiation).

Quatre personnes (2 femmes et 2 hommes tous québécois de souche) se présentent à la séance d'information. Une personne a été recrutée par les affiches apposées dans les immeubles tandis que les trois autres ont été directement approchées par les promoteurs. Ces personnes ne se connaissent pas. Leurs motivations à s'engager comme médiateurs bénévoles sont autant d'ordre personnel que professionnel : « C'est un acquis dans ma vie personnelle; je peux m'en servir au travail; je peux bonifier mon curriculum vitae ». Le projet de médiation est exposé. Les disponibilités de chacun sont vérifiées pour établir le calendrier de la formation en médiation du ROJAQ. Après la présentation du projet, un des hommes se désiste en invoquant un manque de disponibilité. Les trois autres semblent emballés par le projet. Il est question qu'une quatrième personne (une femme anglophone) se joigne à l'équipe.

La première rencontre des bénévoles a lieu une semaine plus tard (le 26). Une personne de plus (une femme) joint l'équipe désormais composée de trois femmes et d'un homme. Deux personnes ont entre 40 et 45 ans, deux autres entre 55 et 65 ans. Deux personnes sont divorcées et deux célibataires. Tous ont des enfants (de un à 4). On compte une personne comptable, un agent de la paix, un commis et une secrétaire. Deux personnes sont actives sur le marché du travail, une est en recherche d'emploi et une autre est rentière. Trois personnes sont de langue maternelle française et une est anglophone.

Les membres de l'unité de médiation conviennent du calendrier de formation (les 12, 17, 21 et 26 février). Les membres sont invités à réfléchir aux stratégies de promotion pour faire connaître ce nouveau service dans le quartier. Les membres du COVIQ informent les participants que le chalet Duff-Court servira de local pour la médiation et que les réunions se tiendront dans la salle communautaire; un petit bureau y sera installé pour les médiateurs en attendant que le local de médiation (chalet) soit prêt. Une ligne téléphonique avec répondeur sera installée soit au local, soit au

COVIQ pour recueillir les appels. Des rencontres avec d'autres médiateurs sont suggérées (en avril). La campagne de sensibilisation auprès des partenaires, des institutions et des autres organismes concernés (police, CLSC, OMH) est planifiée en mai et en juin. Le démarrage officiel de l'unité de médiation est prévu en juin ou en juillet. L'un de membres du COVIQ coordonne l'unité de médiation de Duff-Court.

## **FÉVRIER 2005**

Lors de la réunion du comité de sécurité du COVIQ (7 février), une quinzaine de minutes sont consacrées au projet de médiation sociale à la fin de la rencontre. Les membres du COVIQ précisent que l'unité sera autonome tout en étant appuyée par le COVIQ. En dépit de la planification des activités prévue en janvier lors de la rencontre avec les bénévoles, les membres du COVIQ annoncent que l'unité devrait être opérationnelle au mois de mars 2005 (donc trois mois plus tôt que ce qui avait été convenu).

Au cours du mois, les bénévoles se rencontrent pour préparer les stratégies et le contenu promotionnels. La dynamique de l'équipe semble positive; les gens sont motivés, curieux. Certains expriment de l'insécurité face au projet et à leurs compétences en tant que médiateurs.

Les ateliers de formation ont lieu les 12, 17, 21 et 26 février pour un total de 18 heures de formation dans un local communautaire du COVIQ. L'ordre du jour<sup>1</sup> de la formation des bénévoles est quelque peu différent de celui de la formation offerte aux membres du COVIQ. Les aspects pratiques de la médiation sociale ont été privilégiés ; les notions plus théoriques et historiques de la médiation sociale telles que l'émergence de la médiation ont été écartées au profit de plusieurs exercices de mises en situation. Les informations relatives à l'implantation d'un projet de médiation sociale ont également été escamotées.

La première journée de formation (12 février) est l'occasion pour les résidants d'exprimer leur insécurité face aux journées de formation tout en se disant excités d'apprendre quelque chose de nouveau. Un participant souhaite que cet apprentissage soit reconnu officiellement par la distribution de certificats de formation en médiation. Les thèmes abordés dans cette première journée sont les

---

<sup>1</sup> L'ordre du jour de la formation est présenté à l'annexe IV p. 46.

suivants : définition et coûts d'un conflit; les différents types et processus de justice; définition et processus de médiation. Des jeux de rôle sont utilisés. En fin de journée, les médiateurs présentent l'enregistrement vidéo d'une simulation d'un cercle de règlement des différends dans une communauté autochtone. Cette situation concerne le cas d'un jeune ayant poignardé son ami d'enfance alors qu'il se trouvait sous l'influence de la drogue et de l'alcool. Le film suscite de vives réactions. Certaines personnes pleurent dans la salle. Deux personnes, sous le choc, soulignent leur incapacité à devenir médiatrices: « je ne suis pas sûre d'être capable d'être à la hauteur de l'emploi et de pouvoir faire ce genre d'intervention. C'est trop pour moi ». « Je ne me sens pas à la hauteur ». Un des participants se sent mal à l'aise avec le type de règlement négocié dans le jeu de rôle. Le doute quant à la capacité de maintenir son impartialité dans les conflits s'installe. Un participant, invoquant le fait que ce genre de situation ne se présentera pas dans leur pratique, se montre très critique à l'égard du choix du matériel vidéo présenté par les formateurs.

La deuxième journée (17 février) débute par un retour sur les réactions suscitées par le visionnement du cercle de règlement des différends. Plusieurs participants reconnaissent avoir pensé à se retirer du projet après la première journée de formation. Un des membres du COVIQ a dû intervenir auprès d'eux pour les encourager à maintenir leur participation. Certains affirment avoir été interpellés par des résidents ne comprenant pas que des médiateurs résidant dans le quartier soient engagés dans ce projet. Les formateurs rassurent les participants sur leurs capacités à exercer une pratique de médiation. Le contenu de cette deuxième journée porte principalement sur les techniques de communication et l'importance de l'écoute. Des exercices pratiques sont proposés.

Dans la troisième journée de formation (21 février), les questions d'éthique et de déontologie sont abordées. Les techniques d'écoute active sont à nouveau abordées (silences, reformulation, recadrage, questions ouvertes et fermées). Des mises en situation et des jeux de rôle (conflit de voisinage, problème de bruit) sont utilisées pour que les participants se familiarisent avec les premiers contacts à établir avec les parties au conflit et avec le contenu des rencontres préparatoires. Les participants sont plus actifs et questionnent les formateurs sur des situations précises : problèmes linguistiques, conflits d'origine raciale, problématiques de santé mentale. Les participants s'interrogent sur les critères de recevabilité des plaintes; ils soulèvent leur crainte que le service contribue à déresponsabiliser les gens dans le règlement de leurs conflits en ayant recours à des tiers. Cette journée est l'occasion pour un participant de partager son malaise et son insécurité quant au choix d'un local jugé trop isolé (le chalet) pour y loger l'unité de médiation.

Une des participantes ne s'est pas présentée à la dernière journée de formation (26 février). Cette absence suscite des commentaires. Le scepticisme de ses voisins à l'égard du projet de médiation de Duff-Court aurait démotivé cette participante. À l'occasion de cette dernière journée de formation, les formateurs du ROJAQ poursuivent les jeux de rôle pour permettre aux participants de pratiquer l'expérience d'une rencontre de médiation. Le DVD d'une médiation organisée par des médiateurs bénévoles est présentée aux participants (*La médiation de quartier*, film réalisé par l'ONF). Les participants pratiquent également les premiers contacts téléphoniques à établir auprès des parties.

Au terme de la journée, les médiateurs reconnaissent que dix-huit heures de formation ne sont pas suffisantes. Un des membres du COVIQ suggère qu'un représentant du ROJAQ assiste les bénévoles lors des premières médiations. Les formateurs du ROJAQ distribuent du matériel (des mises en situation) pour que les gens puissent se pratiquer.

Les participants prennent conscience que les rencontres de médiation demandent beaucoup d'énergie. Certains se disaient complètement vidés lors de la rencontre préparatoire ou dépassés par l'opposition des parties au conflit. Ils s'entendent donc pour poursuivre leur formation en équipe et pour préciser le genre de situations qu'ils accepteront dans le service. Les trois participants sont enthousiastes à poursuivre leur engagement malgré la prise de conscience de leurs faiblesses et de leur insécurité.

## **MARS 2005**

Le 2 mars, les quatre membres bénévoles de l'unité et les intervenants du COVIQ se réunissent. Le bilan de la formation reçue est positif. Le local destiné aux médiations, le chalet, fait l'objet de vives discussions. Pour certains, le local n'est pas sécuritaire car l'été, des transactions de drogue s'y déroulent et des attroupements devant le chalet y sont fréquents. Par conséquent, les médiateurs bénévoles considèrent que ce lieu risque d'intimider les résidants se présentant à la rencontre de médiation. Le local est ainsi susceptible de compromettre l'engagement des parties à participer aux médiations. Certains médiateurs ne se sentent pas eux-mêmes en sécurité de s'y rendre le soir. On fait valoir également que le chalet est un lieu provisoire puisque durant la période de l'été, l'arrondissement en a besoin pour les activités aquatiques et les camps de jour. Les médiateurs s'entendent pour qu'un

local confortable assurant la confidentialité des démarches soit trouvé. Le problème de localisation de l'unité de médiation suscite des interrogations sur le sérieux de l'engagement et les objectifs du COVIQ à l'égard du projet de médiation sociale. Pour certains membres, le projet semble « cheap » et débiter déjà de manière « boîteuse ». Certains se disent prêts à investir du temps et de l'énergie de façon bénévole mais ils s'attendent en contrepartie à ce que le COVIQ prenne le projet au sérieux. Les médiateurs et les représentants du COVIQ s'entendent sur le fait que le COVIQ soutiendra financièrement l'unité mais que celle-ci sera autonome. L'un des médiateurs suggère que le local soit situé dans les bureaux du COVIQ. Mais l'un des membres du COVIQ considère important qu'une démarcation soit établie entre le COVIQ et l'unité de médiation afin de rendre le projet plus viable. En effet, certains résidents, à tort ou à raison, n'apprécient pas le travail du COVIQ. Il est donc préférable que l'unité ne soit pas associée au COVIQ. Les médiateurs demandent aux intervenants du COVIQ d'entreprendre des démarches pour obtenir un studio dans un des immeubles.

Une des médiatrices présente des affiches promotionnelles de l'unité de médiation qu'elle a elle-même dessinées en s'inspirant de slogans proposés lors des réunions d'équipe précédentes. Certains membres ont sollicité des contacts personnels dans le milieu de l'imprimerie et du graphisme pour préparer des esquisses.

La question de la date du lancement de l'unité est soulevée. Une certaine tension entre les deux intervenants du COVIQ est perceptible. L'un d'eux semble considérer l'échéancier secondaire tandis que l'autre insiste pour que l'unité de médiation soit opérationnelle dans les plus brefs délais. Il est convenu que les outils promotionnels soient rapidement disponibles de manière à ce qu'à la mi-avril, l'unité soit officiellement lancée. Les médiateurs conviennent, dans ces circonstances, de se réunir sur une base hebdomadaire. L'ordre du jour de la semaine suivante est établi.

Des échanges informels avec l'un des intervenants du COVIQ permettent de comprendre que des tensions importantes sont présentes entre les deux intervenants. La communication semble rompue; les intervenants ne partagent pas la même vision de l'unité de médiation. Le contrat de travail de cet intervenant prend fin à la fin du mois, lequel nous confie espérer ne pas voir son contrat renouvelé dans de telles circonstances.

Le 9 mars, les médiateurs bénévoles se rencontrent pour procéder à des pratiques de médiation à l'aide de mises en situation transmises par les formateurs du ROJAQ. La simulation d'un conflit familial concernant des relations tendues entre un père et son fils suscite des débats sur la pertinence de traiter les conflits familiaux. Les médiateurs ne s'entendent pas sur cette question. Une médiatrice exprime clairement son malaise et refuse de s'impliquer dans de tels dossiers. La prise de position de l'unité à cet égard est reportée. Un autre point de désaccord entre les médiateurs apparaît sur la question du respect de l'anonymat du plaignant lors du premier contact avec le mis en cause : ne vaudrait-il pas mieux ne pas révéler l'identité du plaignant pour éviter des représailles dans les situations où il n'y a pas de collaboration possible avec l'autre partie ? Il n'y a pas d'entente à ce sujet et une certaine irritation commence à se faire sentir chez certains. Il semble y avoir également de la compétition entre les membres de l'unité concernant les outils de promotions (dépliants, affiches). Certains membres expriment leurs inquiétudes quant aux attitudes à adopter à l'égard de personnes «difficiles» ou de «mauvaise foi». Un intervenant du COVIQ rassure les membres en rappelant que les gens qui vont s'engager dans une démarche de médiation le font habituellement de bonne foi. L'équipe de médiateurs propose de standardiser les procédures, notamment celles qui concernent les communications téléphoniques et les premiers contacts avec les parties. Une rencontre avec les membres bénévoles de l'unité de médiation de Longueuil est suggérée afin de mieux connaître les expériences d'autres médiateurs et d'évaluer la possibilité de recourir à leurs services à titre de co-médiateurs dans certaines situations.

Le 16 mars, une rencontre a lieu entre l'équipe de médiateurs et les deux intervenants du COVIQ. Les commentaires sarcastiques adressés à l'un des membres du COVIQ laisse entrevoir des zones de conflit entre un des membres du COVIQ et certains bénévoles notamment sur l'intérêt du COVIQ à l'égard de ce projet. Les intervenants du COVIQ invitent les membres de l'unité de médiation à développer la tolérance, la collaboration et à éviter de complexifier les situations. On procède à la remise des diplômes confirmant la participation des personnes à la formation donnée par le ROJAQ. La tension monte entre les membres de l'unité concernant les outils de promotion. La division des tâches ne semble pas respectée; il y a dédoublement ce qui alimente les frustrations et la compétition perceptibles entre certains membres. Les commentaires sur des affiches présentées sont parfois accueillies comme des critiques et des jugements de valeur. Aucun consensus n'est atteint sur les outils promotionnels. La langue d'affichage fait également l'objet de vives discussions. L'unilinguisme proposé par certains suscite des réactions et scinde l'équipe en deux groupes. Selon certains, la réalité anglophone à Duff-

Court doit être reconnue. Certains membres de l'équipe menacent de se retirer du projet si cette reconnaissance n'est pas acquise. Les gens s'entendent finalement pour que les messages promotionnels soient affichés dans les deux langues.

Le 23 mars, une crise éclate au sein de l'équipe de médiateurs dès les quinze premières minutes de la rencontre. Les bénévoles tergiversent à nouveau sur le choix du graphisme de l'affiche; certains membres ont mis beaucoup de temps, d'énergie et impliqué d'autres personnes pour préparer une esquisse. Les critiques quant à la non représentativité du dessin par rapport au quartier enferment la démarche. Certains membres font part de leur irritation devant ce blocage et manifestent leur intention de quitter la rencontre et de laisser aux autres le soin de régler ce litige une fois pour toutes. Finalement, on décide de reprendre le dépliant réalisé par un bénévole. Un des membres ne s'est pas seulement limité à la traduction. Il a refait une autre version française du dépliant. Ses commentaires négatifs à l'effet que le dépliant n'est «pas assez sérieux et pas assez professionnel» provoque des tensions. En français, le projet est défini comme un projet de «médiation» alors que dans sa version anglaise, le terme médiation a été traduit par « neighborhood mediation ». Les discussions portent alors sur le fait qu'on aurait dû se limiter à inscrire seulement « mediation » en anglais. Une pause est alors nécessaire pour faire baisser la tension. On reprend la discussion en invitant les membres à parler des tensions et des malaises au sein de l'équipe. Une partie des membres se sent méprisée dans leurs travaux jugés simplistes et pas assez articulés; certains membres ne reconnaissent pas la dualité linguistique dans le quartier; des rumeurs circuleraient dans le quartier quant au manque de respect et de solidarité entre les membres de l'unité. Des allégations de nature personnelles sont alors exprimées et semblent raviver d'anciennes frustrations. Un membre exige des comptes au coordonnateur sur l'utilisation du budget alloué pour le projet; un bénévole décide de quitter la réunion affirmant qu'il reviendra la semaine prochaine. Deux autres membres le suivent quelques minutes plus tard. Le dernier membre présent pose alors des questions qui ne tardent pas à devenir des accusations et des blâmes envers un intervenant du COVIQ et envers les autres membres de l'unité.

Cinq jours plus tard, les membres de l'unité de médiation se rencontrent et partagent leurs insatisfactions et leurs attentes. Un membre remet sa lettre de démission. Ne reste alors plus que deux médiateurs.

Le 30 mars, l'un des intervenants du COVIQ annonce son départ. Les médiateurs bénévoles expriment leur déception. La question de la confidentialité des appels est soulevée par les membres de l'unité si le téléphone est situé dans la salle communautaire. Les membres conviennent qu'il est préférable d'obtenir une ligne privée dans les bureaux du COVIQ. Les médiateurs se pratiquent ensuite aux contacts téléphoniques à établir auprès des parties au conflit.

## **AVRIL 2005**

Au début avril (le 4), les membres de l'unité et les intervenants du COVIQ se réunissent. L'un des membres est absent. Le groupe s'interroge sur les raisons de cette absence. L'un des médiateurs croit que des difficultés personnelles et familiales motivent cette absence. L'autre invoque la possibilité de conflits avec le COVIQ.

On prévoit réaliser une autre campagne de recrutement bientôt. L'affiche et le dépliant promotionnel, présentés par l'un des intervenants du COVIQ, sont approuvés par les membres de l'unité après quelques correctifs. Les bénévoles continuent de se familiariser avec les techniques de communication. Ils font des recherches sur Internet et élaborent un canevas pour faciliter et standardiser les interventions lors des premiers contacts avec les parties. Une des mises en situation choisie, mettant en scène un conflit d'ordre racial entre les parties, suscitent l'inconfort des deux médiateurs. Ces derniers ont l'impression de ne pas avoir les compétences nécessaires pour réaliser ce genre de médiation. Les deux médiateurs croient avoir besoin d'autres pratiques. Les intervenants du COVIQ rassurent les médiateurs sur le respect de la confidentialité : ceux-ci pourront désormais compter sur une boîte vocale installée sur la ligne téléphonique du COVIQ, munie d'un code d'accès exclusif aux médiateurs. Le COVIQ prévoit leur procurer sous peu une filière et de la papeterie.

Le 15 avril, l'un des intervenants du COVIQ termine son contrat, lequel n'est pas renouvelé. Le 18, les deux médiateurs se présentent à une réunion officialisant la création de l'unité de médiation. Les outils promotionnels sont adoptés (affiches, dépliants). Les deux bénévoles s'entendent pour ne pas imprimer de cartes d'affaires. Une boîte vocale est installée sur la ligne téléphonique du COVIQ. Un message en français et en anglais est enregistré par un des médiateurs. Le service téléphonique est désormais en fonction. On identifie les partenaires éventuels qui devront être rencontrés et sensibilisés : ressources

communautaires fréquentées par les résidants de Duff-Court, institutions financières, CLSC, police. Le nouveau coordonnateur (intervenant du COVIQ) s'engage, au préalable, à contacter certains partenaires et à identifier les personnes-clé à rencontrer.

Une rencontre avec deux médiateurs bénévoles de l'unité de Longueuil a lieu deux jours plus tard. Les échanges portent sur l'organisation, la promotion, le recrutement et la réalisation des médiations. Les membres de l'unité de Longueuil acceptent de réaliser des co-médiations avec les médiateurs de Duff-Court au besoin. Ce partenariat est envisagé comme une occasion de réaliser davantage de médiations et de se perfectionner.

À la fin du mois, les dépliants sont distribués dans toutes les boîtes postales des résidants de Duff-Court. Les affiches sont placardées dans les halls d'entrée de tous les immeubles de Duff-Court ainsi qu'à certains endroits stratégiques (dépanneurs, institutions financières, CLSC). Un des partenaires pressenti, le CLSC de Lachine est rencontré.

## **MAI 2005**

Le 5, une réunion de travail est organisée. L'une des médiatrices annonce son absence temporaire de l'unité pour des raisons de santé. Il est convenu qu'en cas de demande de service, les médiations seront réalisées par le médiateur bénévole et le coordonnateur. L'agente de recherche ainsi que les bénévoles de Longueuil pourraient également être appelés au besoin. L'agente de recherche présente les outils de collecte des données (cahier de bord) ainsi que les formulaires de consentement pour les entretiens et les fiches de suivi des dossiers. La question de la présence des médiateurs au prochain comité de suivi suscite l'embarras du coordonnateur; celui-ci n'y avait pas songé puisque, selon lui, cette réunion vise davantage les collaborateurs; cette mise à l'écart des médiateurs bénévoles offusquent les membres de l'unité. L'équipe de recherche précise que dans des projets similaires, les médiateurs citoyens assistent au comité de suivi. Le coordonnateur perçoit que la question relative à la présence des médiateurs bénévoles au comité de suivi constitue une intrusion dans la gestion du projet. L'équipe de recherche demande que cette situation soit clarifiée.

Un échange téléphonique entre l'agente de recherche et le coordonnateur de l'unité de médiation permet de constater les conflits et incompréhensions qui règnent entre l'unité de médiation et le COVIQ. L'agente de recherche réitère l'importance que les médiateurs bénévoles fassent partie intégrante du projet en les associant au comité de suivi. Le coordonnateur soulève les problèmes d'attitude d'un des médiateurs bénévoles qui ne respecte pas les décisions prises en équipe. Celui-ci aurait décidé de son propre chef d'imprimer des cartes d'affaires. Le coordonnateur croit par ailleurs que les médiateurs ne sont pas encore prêts à réaliser des médiations. Il estime que le projet doit être sous sa supervision. La question de l'autonomie de l'unité par rapport au COVIQ est alors soulevée par l'agente de recherche. Celle-ci réitère également que l'accès aux locaux pour réaliser les rencontres préparatoires et les médiations ainsi que l'obtention et la localisation d'une filière ne sont pas réglés.

Le 18 mai, le premier comité de suivi du projet de médiation (indépendant du comité de sécurité) se réunit. Le comité est composé de représentants de l'arrondissement de Lachine, de la ville de Montréal, de l'OMH-M, de l'équipe de recherche de l'Université de Montréal, du COVIQ. Les deux membres de l'unité de médiation assistent à la rencontre. Le rapport de recherche portant sur la première partie de l'évaluation (implantation du projet) est discuté pour la première fois. Quelques corrections y sont apportées (notamment sur la nécessité d'intégrer les organismes partenaires au comité de suivi). Les deux médiateurs bénévoles présentent les démarches et les réalisations de l'unité de médiation. Depuis la distribution des dépliants dans les immeubles, sept demandes ont été traitées par l'unité de médiation dont aucune n'a fait l'objet d'une médiation proprement dite. Les médiateurs ont plutôt organisé des rencontres préparatoires, procédé à des références et à de l'accompagnement. La discussion s'oriente rapidement vers l'encadrement et le rôle de l'organisme promoteur du projet (COVIQ) face à l'unité de médiation. Les deux médiateurs transmettent aux membres du comité de suivi leurs inquiétudes quant aux chances de démarrage et de développement du projet si l'unité est associée au COVIQ. La méfiance de certains résidants à l'égard du COVIQ compromettrait, selon eux, le succès de l'unité. Ils affirment avoir dû, dans leurs démarches de promotion, rassurer les résidants et faire la démarcation entre le COVIQ et l'unité. De plus, le COVIQ semble être identifié aux HLM et les locataires et propriétaires des logements privés, situés plus à l'ouest de la rue Duff-Court, ne se sentent pas concernés par les activités du COVIQ et ne désirent pas être identifiés aux gens des HLM. Les médiateurs font ensuite part aux membres du comité de suivi de leurs doléances quant aux problèmes organisationnels de l'unité : l'unité souhaiterait avoir un local disponible de jour et de soir pouvant assurer la confidentialité. Ils refusent de s'installer au chalet pour cause d'insalubrité et d'insécurité et ils ne sont pas satisfaits de bénéficier de la salle communautaire : ils n'en ont pas la clé et les

disponibilités de cette salle sont trop variables. Ils mentionnent également leur désir de participer au congrès du ROJAQ qui aura lieu dans quelques jours et le peu d'enthousiasme manifesté par le COVIQ pour leur permettre d'y assister. Le représentant de l'Office municipal d'habitation réagit vivement aux propos tenus par les médiateurs sur les perceptions des résidants de Duff Court à l'égard du COVIQ. Il relativise cette image négative en nommant un certain nombre de réussites réalisées par le COVIQ. Il croit que le COVIQ a donné ce qu'il pouvait pour l'unité de médiation et se dit outré d'entendre que le COVIQ pourrait être une nuisance au projet de médiation. En ce qui concerne les locaux, il confirme que des projets majeurs de rénovation du bâti résidentiel vont créer un problème de disponibilité. Quant à l'accès aux locaux, l'office municipal d'habitation a établi une réglementation stricte. Le COVIQ doit rester le seul responsable de cet accès. Les clés ne peuvent donc pas être remises aux résidants. Il suggère alors aux médiateurs d'établir par écrit la liste de leurs requêtes (local, plages horaires, ameublements, etc.). Les perceptions négatives des résidants envers le COVIQ sont prises au sérieux par certains membres du comité de suivi. On suggère que le COVIQ soit constitué comme partenaire ou fiduciaire de l'unité de médiation. Plusieurs questions sont soulevées sur les rapports à établir entre le COVIQ et l'unité et sur le niveau d'autonomie accordée à l'unité de médiation. Le coordonnateur du COVIQ maintient que le COVIQ est porteur de ce projet et qu'il veut y être associé ouvertement.

Le représentant de la ville de Montréal, responsable de ce dossier, considère que les deux médiateurs devraient pouvoir bénéficier des formations offertes en médiation et que des enveloppes budgétaires étaient déjà prévues à cet effet. Il invite fortement le COVIQ à en faciliter l'accès aux médiateurs. Il recommande également au COVIQ de clarifier davantage les modalités d'encadrement de l'unité de médiation.

Immédiatement après le comité de suivi, la discussion s'est poursuivie entre les deux médiateurs, les membres de l'équipe de recherche et le représentant du COVIQ notamment sur le lien entre l'unité de médiation et le COVIQ. Depuis le début du projet, l'agencement entre le COVIQ et l'unité de médiation pose des difficultés et mérite d'être clarifié. L'équipe de recherche rappelle au coordonnateur du COVIQ qu'en septembre 2004, le COVIQ soulignait l'importance qu'une démarcation soit établie entre l'organisme et l'unité. C'est pour cette raison que le COVIQ comptait sur le ROJAQ pour présenter le projet de médiation aux résidants. On croyait alors que la présence d'un organisme inconnu tel que le ROJAQ susciterait la curiosité des gens et attirerait les résidants. Le COVIQ désirait également que les résidants du quartier s'approprient le projet et le développent. Il souhaitait que d'autres personnes que celles gravitant autour du COVIQ s'engagent et concourent à l'amélioration de

la qualité de vie du quartier (Guité, Jaccoud et Dupont, 2005). Les changements d'orientation du COVIQ à l'égard de l'autonomie de l'unité de médiation restent incompris par l'équipe de recherche. Le coordonnateur du COVIQ suggère que la discussion entourant l'autonomie de l'unité de médiation soit amenée au conseil d'administration. Il suggère que le conseil d'administration vote sur la possibilité que le COVIQ soit fiduciaire du projet de médiation.

Le 19, une rencontre est organisée entre les médiateurs engagés dans les trois projets de médiation sociale : Sainte-Marie, Petite-Bourgogne et Duff-Court. Les médiateurs échangent sur les activités de promotion, de partenariat, sur l'organisation du service, sur les modes d'intervention privilégiés et sur les réalités de ces différents quartiers. Cette rencontre suscite des interrogations de la part des médiateurs de Duff-Court. L'équipe de Duff-Court est la seule à ne percevoir aucune rémunération et elle semble manquer de moyens comparativement aux autres équipes (absence de contrôle sur l'accès à un local, absence de bureau). L'équipe de Duff-Court prend aussi conscience d'être la seule équipe à vivre des tensions avec l'organisme promoteur.

Au cours du mois, l'équipe de médiateur a rencontré des représentants du ROJAQ afin d'établir un mécanisme de soutien. Le ROJAQ est prêt à mettre à la disposition de l'unité de Duff-Court une banque de médiateurs bénévoles pour assister le seul médiateur. Il est prêt également à offrir une formation continue au besoin.

Durant tout le mois de mai, des rencontres de sensibilisation et d'information sont réalisées auprès des partenaires soit le service de police (6 mai), le Centre Gariépy (13 mai), la direction des Centre de la jeunesse et de la famille Batshaw (20 mai), l'unité de psychiatrie de l'hôpital Douglass de Montréal (22 mai), le CLSC de Lachine (23 mai), l'Aide juridique. Une dizaine d'heures a été allouée à ces activités.

## **JUIN 2005**

Le 2 juin, les deux médiateurs présentent au coordonnateur du COVIQ une proposition définissant les rôles et responsabilités respectives de l'unité de médiation et du COVIQ. Ils demandent l'autonomie pleine et entière de l'unité de médiation et assignent au COVIQ un rôle de fiduciaire<sup>2</sup>. Ils réitèrent la nécessité d'avoir un local disponible pour répondre au caractère confidentiel et souple de ce processus

---

<sup>2</sup> Proposition de budget et d'organisation de l'unité de médiation présentée à l'annexe V.

et proposent un budget de fonctionnement et de formation. Les médiateurs s'attendent également à participer à toute réunion concernant l'unité de médiation et à être consultés pour toute décision relative au fonctionnement de leur unité. Le représentant du COVIQ rejette la demande d'autonomie pleine et entière de l'unité et confirme qu'il est dans la mission du COVIQ d'accompagner les bénévoles dans ce projet et qu'il a un rôle au niveau de l'orientation et de la réalisation du projet. Un médiateur bénévole quitte abruptement la réunion en invoquant la fermeture d'esprit du représentant du COVIQ. Ce dernier demeure impassible en disant reconnaître le pouvoir de décision de chacun. La discussion se poursuit sur les propositions de plage horaire pour les locaux, sur les possibilités de financement pour la formation. Une entente est établie avec le médiateur restant pour défrayer les coûts de déplacement des bénévoles qui viendraient l'assister dans de futures médiations, les frais de déplacements pour la promotion et la formation (soit 37¢ /km.) et les frais reliés au colloque du ROJAQ. Une prochaine rencontre est prévue le 27 juin pour réexaminer les besoins en terme de locaux et les plages horaires disponibles.

Le 13, les médiateurs affirment que l'entente conclue entre eux et le COVIQ pour le calcul des frais de déplacement au congrès du ROJAQ n'a pas été appliquée (la règle du 37¢ par kilomètre ne semble pas avoir été respectée). Les bénévoles ont l'impression de quêter et ne sentent pas considérés. Pourtant, ce déplacement leur a occasionné des dépenses personnelles imprévues notamment au plan vestimentaire. Les médiateurs se posent des questions sur la gestion du budget pour le projet de médiation de Duff-Court.

Les démarches de publicité de l'unité dans le quartier sont poursuivies. Une rencontre est réalisée avec l'organisme ApaBenSo, organisme de soutien pour les personnes souffrant de maladie mentale (8 juin). Les intervenants de l'organisme soulignent qu'ils attendaient depuis longtemps ce contact avec l'unité de médiation de Duff-Court. Un total d'environ 30 heures a été consacré à l'activité de promotion.

Le 18, l'un des deux médiateurs rencontre le coordonnateur du COVIQ. Il souhaite être engagé par le COVIQ pour assurer la coordination du projet et celle des bénévoles. Le coordonnateur du COVIQ refuse l'offre. Ce médiateur se sent exploité et méprisé et manifeste son désintérêt à poursuivre ses activités au sein de l'unité.

## AOÛT 2005

Le 1<sup>er</sup> août, ce médiateur offre sa démission. Les raisons principales évoquées dans sa lettre de démission adressée au responsable des projets de médiation de la ville de Montréal invoquent le type d'encadrement jugé autocratique du COVIQ. Le contrôle manifesté par le coordonnateur du COVIQ donne l'impression d'un manque de confiance envers les bénévoles ou envers le projet. Ce bénévole s'implique désormais dans un autre projet de médiation sociale à Lachine supervisé par le programme Impact de l'organisme YMCA de West-Island. Il dit avoir obtenu le soutien d'un bureau d'avocats, du PDQ-8 de Lachine et d'organismes communautaires.

Le lendemain, le deuxième médiateur (une médiatrice) démissionne. Les difficultés de travailler avec le coordonnateur du COVIQ dont le comportement est défini comme autocratique constituent les principaux motifs de sa démission. La médiatrice ajoute avoir été déçue du manque d'empressement du responsable du dossier à la ville de Montréal à gérer la crise au mois de juin. Elle est également impliquée dans l'autre projet de médiation sociale de l'arrondissement de Lachine.

Le comité de suivi se réunit le 25 août. Depuis la démission des deux résidants, aucun bénévole n'est actif à l'unité de médiation de Duff-Court. Le comité de suivi est surtout l'occasion de faire le point sur la crise qui a éclaté. L'équipe de recherche soutient la démarche d'autonomisation de l'unité et réitère l'idée que le projet nécessite un minimum d'infrastructures. Le représentant de la ville de Montréal souligne l'importance que le budget soit transparent. Les membres du comité de suivi s'entendent pour que les membres du CA du COVIQ se prononcent sur la possibilité de rémunérer un bénévole pour les tâches relatives à la gestion de l'unité de médiation. Ils suggèrent de clarifier les rôles et responsabilités des médiateurs ainsi que le lien entre l'unité de médiation et le COVIQ. Le comité de suivi souhaite que le projet soit poursuivi. Le recrutement de médiateurs bénévoles est donc inscrit dans l'ordre des démarches à entreprendre rapidement.

## SEPTEMBRE 2005

Le 21 septembre, deux nouveaux membres s'ajoutent au comité de suivi : un membre du conseil d'administration du COVIQ et une nouvelle représentante de l'OMH-M. Un conseil d'administration a lieu la semaine suivante et il entend prendre des décisions sur la poursuite ou non de l'engagement du COVIQ dans ce projet<sup>3</sup>.

Le programme Impact a débuté la promotion de son projet de médiation sociale dans le quartier Lachine et a obtenu l'appui du YMCA et celui du poste de police, le PDQ-8. Il a déposé une demande de subvention de recherche au Centre National de Prévention de la Criminalité (CNPC). Le programme Impact est tout à fait opérationnel au plan budgétaire. Une campagne de recrutement de bénévoles est déjà en cours et les qualités du YMCA dans la gestion des bénévoles sont reconnues. Le comité de suivi doit donc décider s'il est pertinent que le COVIQ poursuive son implication dans ce projet de médiation sociale, s'il doit développer un partenariat avec le programme Impact ou tout simplement se retirer.

La représentante de l'arrondissement de la ville de Lachine dit se retrouver dans une situation un peu délicate : le programme Impact représente un service pour les résidents de Lachine et ne peut s'y opposer mais d'un autre côté, en appuyant ce service, elle craint de contribuer à mettre fin au projet de Duff-Court. Le contrat de ville se termine normalement en décembre 2005. Dispose-t-on de suffisamment de temps pour implanter un service de médiation exclusif aux résidents de Duff-Court? Les réponses du COVIQ sont rassurantes : trois personnes sont déjà intéressées et tous les outils promotionnels sont prêts. Il semble incontournable d'après les membres du comité de suivi de rencontrer l'équipe d'Impact. Plusieurs options sont lancées dont un partenariat avec le YMCA. Le responsable du dossier à la ville de Montréal croit que l'important est de pouvoir mesurer les effets des activités de résolution dans le quartier de Duff-Court, indépendamment de la provenance de l'unité de médiation. Des échanges portent sur les avantages d'un partenariat avec le programme Impact. Il est plausible de penser que certains résidents, en ayant le choix de la provenance des médiateurs, se sentiraient plus à l'aise de confier leurs conflits à des personnes extérieures au quartier.

---

<sup>3</sup> L'absence de quorum lors du dernier conseil d'administration et le nombre important de membres nouvellement élus n'ayant pas suivi l'évolution du projet de médiation sociale expliquent qu'aucune décision concernant l'avenir de l'unité de médiation n'a été prise.

## OCTOBRE 2005

Le 4 octobre, un comité spécial composé d'un représentant du COVIQ, d'un membre du conseil d'administration du COVIQ, de l'Office municipal d'habitation, de l'arrondissement de Lachine, de l'équipe de recherche de l'Université de Montréal est réuni. L'objectif de la rencontre est de vérifier les modalités de collaboration entre les deux unités de médiation sur le territoire de Lachine. Le conseil d'administration du COVIQ a, en effet, entériné la poursuite du projet à Duff-Court malgré l'implantation du programme Impact sur le territoire de Lachine et malgré l'échéancier serré du projet de médiation sociale de Duff-Court. Le COVIQ reçoit, dès lors, les fonds nécessaires pour redémarrer le projet. Les deux membres du programme Impact du YMCA du West-Island viennent par la suite présenter aux membres du comité spécial leur projet de médiation sociale dans l'arrondissement. Cet été, deux des intervenants de l'unité de médiation de Duff-Court se sont présentés au programme Impact pour obtenir des appuis dans leur initiative de développer un projet de médiation sociale desservant tout Lachine. Les intervenants du programme Impact travaillaient alors à l'implantation d'un projet de médiation sociale à Pointe-Claire et ils ont décidé de l'élargir à l'arrondissement de Lachine étant donné que ce dernier est situé sur un territoire desservi par leur programme. Les deux projets d'unité de médiation sociale de Lachine et de Pointe-Claire sont en chantier et représenteraient les deux seuls projets de médiation communautaire sur l'île de Montréal (exception faite de Duff-Court). Jusqu'à maintenant, il n'y a qu'un seul médiateur bénévole formé (un ancien membre de l'unité de médiation de Duff-Court), mais trois autres personnes se sont montrées intéressées à s'engager dans le projet de Lachine. Les unités de Lachine et de Pointe-Claire seront formées par des intervenants d'Impact. Les unités auront le soutien nécessaire jusqu'à ce qu'elles deviennent autonomes. Idéalement, on souhaite que les unités soient complètement indépendantes des organismes formateurs. On s'assure par contre, par le biais de rencontres périodiques, que les médiateurs bénévoles respectent la marche à suivre et les attitudes acquises en formations.

L'intervenant du COVIQ rappelle les objectifs du projet et l'engagement de la ville : on souhaite développer un projet de médiation citoyenne dans un quartier circonscrit pour en évaluer l'impact. Il soutient que les situations doivent être gérées par les résidents du quartier, ce qui n'exclut pas la possibilité d'un mixage. Les bénévoles de Duff-Court pourraient par exemple, demander l'assistance de bénévoles de Lachine pour des dossiers avec lesquels ils ne sont pas à l'aise. Comme les habiletés en

médiation s'acquièrent par la pratique, l'intervenant du COVIQ considère qu'il serait intéressant de jumeler les unités pour favoriser une plus grande pratique. On pourrait également songer à des rencontres élargies entre les membres des deux unités (1 fois/année).

L'idée d'offrir aux résidants la possibilité d'être entendus par des bénévoles résidant ailleurs qu'à Duff-Court est énoncée sur la foi que certains seraient plus à l'aise de confier leurs conflits à des personnes extérieures au quartier.

L'inclusion des médiateurs bénévoles dans les comités de suivi est abordée. Pour les intervenants du programme Impact, il est très important que les bénévoles assistent à ces rencontres. En plus de la connaissance et de l'expérience directe du projet, leur participation au comité de suivi est une reconnaissance de leur travail auquel les intervenants du programme Impact tiennent beaucoup.

Une participante du comité suggère de tenir des rencontres de nature plus stratégique visant à discuter des rôles et responsabilités des organismes promoteurs dans lesquelles la présence des bénévoles ne serait pas requise. Les bénévoles pourraient tenir des rencontres portant sur le terrain, sur leurs expériences, sur la promotion mais cette participante n'envisage pas que toute l'équipe de bénévoles discute de l'orientation du projet.

Un membre du conseil d'administration du COVIQ suggère d'élargir le partenariat. Elle se demande si la formation et la promotion ne pourraient pas se faire avec tous les bénévoles intéressés par la médiation à Lachine. Elle suggère d'offrir les deux services aux résidants. Il y aurait donc une unité Lachine et une unité locale de Duff-Court. On pourrait également offrir une mixité. L'intervenant du COVIQ n'est pas d'accord avec ces suggestions. Selon lui, on risque de perdre de vue les objectifs du projet et de neutraliser l'implantation de l'unité locale. Il craint que si on offre les deux services aux résidants, ceux-ci auront tendance à utiliser le service de médiation extérieur à Duff-Court. Or, le but du projet est de retisser les liens de solidarité entre les résidants de Duff-Court.

Le représentant de l'arrondissement de Lachine intervient en rappelant des objectifs de projet de médiation soit le règlement des conflits et l'amélioration du sentiment de sécurité. Elle soutient aussi

que le mixage des bénévoles pourrait réduire le phénomène de ghettoïsation. Le projet mixte pourrait permettre aux résidants de Duff-Court d'aller travailler avec un autre résident de Lachine sur un conflit mettant en scène des résidants de Lachine et lui offrir une plateforme pour se valoriser, se faire connaître, faire d'autres connaissances, combattre les préjugés. Mais l'intervenant du COVIQ rappelle que les objectifs du projet et que les conditions de participation de la ville de Montréal sont de vérifier, sur un territoire circonscrit, les impacts de la médiation citoyenne. Le représentant du conseil d'administration du COVIQ ne voit pas de contre-indications énoncées par le représentant de la ville sur ce fonctionnement. Du moment où les rôles sont clarifiés, certains membres du comité ne voient de problème à offrir les deux services.

Finalement, l'entente avec l'organisme Impact comprend les éléments suivants :

- les 2 unités ont des territoires distincts. Aucune promotion de l'équipe d'Impact ne sera effectuée dans les HLM de Duff-Court;
- dans la publicité, les deux numéros de téléphone des unités de médiation seront indiqués;
- la formation sera donnée par une intervenant d'Impact et offerte à tous les médiateurs bénévoles de Lachine et de Duff-Court. Cette expérience conjointe devrait permettre par la suite de créer des liens et des collaborations;
- il est convenu d'offrir aux personnes de Duff-Court la possibilité d'être référées de manière prioritaire à l'unité de médiation de Duff-Court. Par contre, si les résidants de Duff-Court en font expressément la demande, ces derniers seront référés à l'unité de médiation de Lachine et vice-versa. Si les résidants de Duff-Court téléphonent à Impact, Impact réfèrera ces résidants à l'unité de Duff-Court;
- il sera toujours possible de faire appel aux unités respectives en cas de manque d'effectifs ou de malaises face à un conflit particulier.

L'agente de recherche suggère de clarifier l'orientation du projet : s'agit-il d'un projet de médiation ou de résolution des conflits. La question est d'autant plus pertinente que dans les deux autres projets soutenus par la ville de Montréal (Ste-Marie et Petite-Bourgogne), la médiation n'occupe qu'une fonction très marginale. Ce sont surtout des activités de résolution des conflits qui sont déployées.

L'intervenant du COVIQ s'oppose à élargir le projet à un projet de résolution des conflits en arguant que l'objectif est de créer un lieu de socialisation et le développement de nouvelles solidarités. Le représentant du conseil d'administration du COVIQ rappelle qu'il ne faut pas confondre les objectifs et la mission du COVIQ avec le service de médiation. Si ce service permet aux gens de régler leurs conflits sans nécessairement avoir été face à face, c'est tant mieux. Il faudrait éviter de se limiter à la simple médiation. Si la résolution des conflits sans médiation correspond à un besoin, il faut s'adapter au contexte.

L'intervenant du COVIQ rappelle que quatre candidats bénévoles se sont montrés intéressés au projet dont une membre du conseil d'administration (résidente) et un membre d'une communauté culturelle. Il ne compte pas faire de promotion par affiches mais plus par contact personnel. Les membres du comité lui demandent de tenter de recruter au moins six candidats. La formation devrait être offerte à la fin du mois si les candidats sont recrutés.

Une rencontre avec les quatre résidants est planifiée pour le 20 octobre. Une seule personne (d'origine algérienne, habitant dans les nouvelles coopératives) se présente à la rencontre. La rencontre est reportée à la semaine suivante (une rencontre qui n'aura pas lieu en raison de la non disponibilité des gens).

De plus, des problèmes importants d'insalubrité (moisissure dans les logements) ont été détectés. La Santé publique a procédé à une enquête : 90% des résidants à Duff-Court sont malades (asthme, maladie respiratoire, allergie). Depuis l'été, les résidants sont relocalisés en attendant que les rénovations soient entreprises. La moitié des résidants de Duff-Court a quitté le quartier.

## **NOVEMBRE 2005**

Le recrutement des bénévoles se poursuit sans grand succès. La formation en médiation, planifiée initialement au mois de décembre, doit finalement être reportée en janvier en raison de la non disponibilité des bénévoles de l'unité de médiation de Lachine. Un intervenant nouvellement engagé par le COVIQ assurera le suivi auprès de l'unité de médiation du quartier.

### 3. ANALYSE

---

Après deux ans de financement, le projet de médiation sociale de Duff-Court n'était toujours pas fonctionnel au moment de clore ce rapport. Dans cette section, nous proposons d'identifier les principaux facteurs susceptibles d'expliquer la stagnation du projet.

Dans un premier temps, nous pouvons constater que plusieurs ordres de conflits et de tensions ont éclaté en cours d'année:

- 1) des conflits entre les intervenants du COVIQ;
- 2) des conflits internes au groupe de médiateurs;
- 3) des conflits entre l'équipe de médiateurs et les intervenants du COVIQ;
- 4) des tensions entre l'équipe de recherche et les intervenants du COVIQ.

1) Conflits internes entre les intervenants du COVIQ : les conflits entre les deux intervenants ont surtout porté sur la conception du projet de médiation sociale et sur les liens entre l'unité de médiation et le COVIQ. Deux conceptions opposées se sont manifestées : celle d'une unité de médiation autonome par rapport au COVIQ et celle d'une unité dirigée par le COVIQ. Cette opposition s'est affirmée lors de la phase 2 du projet. Cette dissension au sein de l'équipe des promoteurs du projet a non seulement contribué à obscurcir les objectifs et le fonctionnement du projet auprès des médiateurs bénévoles mais à créer une tension entre l'équipe de bénévoles et le COVIQ. L'équipe de recherche a d'ailleurs eu de la difficulté à saisir ce qu'elle considère un changement d'orientation à l'égard du projet puisque lors de la phase 1, il était convenu que le projet de médiation de Duff-Court s'autonomiserait en cours de fonctionnement. Le départ de l'intervenant favorable au principe d'autonomie du projet a donc favorisé, du moins un certain temps, le changement d'orientation du projet. Les réflexions des membres du comité de suivi, alimentées par les doléances des médiateurs, ont toutefois permis de débattre de cette orientation. Une solution de compromis a été suggérée : inviter les membres du conseil d'administration du COVIQ à se prononcer sur les rapports que devrait entretenir

le COVIQ à l'égard du projet de médiation sociale. Au moment de rédiger le rapport d'évaluation de la phase 2, le conseil d'administration n'avait pas encore eu l'occasion de se prononcer sur cette question. Les tensions entre les deux intervenants du COVIQ concernant la vision du projet ont donc eu un impact important sur la stagnation du projet. Il faut comprendre que le fait de redéfinir l'orientation d'un projet après un an d'activités d'implantation constitue un virage important et non souhaitable à cette étape du projet. D'ailleurs, les discussions au sein du comité sur cette question ont permis de constater que les objectifs poursuivis par ce projet n'étaient pas compris de la même manière par tous. Pour l'intervenant du COVIQ, le projet vise à retisser les liens sociaux alors que pour d'autres membres, il s'agit d'un projet visant la résolution des conflits et la diminution du sentiment d'insécurité des citoyens. Discuter des fondements d'un projet deux ans après son implantation est révélateur de faiblesses majeures dans la conception et l'implantation d'un projet.

2) Conflits internes au groupe de médiateurs bénévoles : la compétition, les conflits de valeurs, le sentiment d'incompétence, le non respect des décisions de groupe ont avivé les tensions au sein du groupe. Des conflits se sont produits sur le choix linguistique et sur le contenu des affiches promotionnelles. La difficulté d'un membre à respecter les décisions du groupe en prenant des initiatives personnelles a créé des tensions importantes. Le choix des mises en situation dans le contenu de formation du ROJAQ a contribué non seulement à renforcer l'insécurité des médiateurs quant à leur compétence mais à provoquer des débats et des prises de position différentes sur les situations que l'unité aurait été prête à accepter. Nous croyons d'ailleurs que les formateurs auraient avantage à mieux connaître la réalité des milieux dans lequel ils viennent donner des formations afin d'adapter les mises en situation proposées. Les conflits internes n'ont pas été résolus. Le départ de certains résidants ont atténué les tensions internes mais a réduit inévitablement les potentialités de l'unité qui bénéficiaient pourtant d'effectifs enthousiastes et diversifiés. Les dissensions qui régnaient alors au sein de l'équipe d'intervenants n'ont pas constitué un atout pour pouvoir résoudre la crise interne au groupe de médiateurs.

3) Conflits entre l'équipe de médiateurs et les intervenants du COVIQ : la source principale des conflits survenus entre l'équipe de médiateurs et le COVIQ est le manque de soutien logistique à l'égard de l'unité. Les problèmes ont d'abord éclaté en raison de la localisation de l'unité. Les raisons évoquées par les médiateurs pour ne pas accepter de réaliser leurs activités dans le chalet étaient fondées mais n'ont pas trouvé l'écho nécessaire. L'absence de considération à l'égard de leurs observations a attisé

les tensions. Il est d'ailleurs inconcevable qu'un projet de médiation soit envisagé sans que les questions logistiques ne soient minimalement prévues. Les médiateurs ont dû solliciter le soutien du COVIQ pour un local, une filière, des plages horaires, une ligne téléphonique. Devoir régler des questions d'ordre logistique au moment où l'unité pourrait être fonctionnelle est un non sens. Certains aspects règlementaires auraient dû être transmis dès le départ à l'équipe de médiateurs pour éviter d'autres tensions (notamment la réglementation concernant l'accès aux locaux). La dynamique qui s'est rapidement installée entre les médiateurs et le COVIQ est celle d'un groupe de bénévoles enthousiastes à s'engager dans un projet pour le bénéfice de résidents du quartier se butant à des restrictions ou des refus devant des demandes indispensables au fonctionnement de l'unité. La tentative de ne pas intégrer les bénévoles au comité de suivi a constitué un moment clé dans l'exacerbation des tensions et a conduit les médiateurs à affermir leur conviction de constituer un groupe non respecté. La crise aurait pu être dénouée par l'octroi d'une plus grande autonomie de fonctionnement. Par contre, il faut souligner que le projet de médiation s'est inséré dans un contexte où le quartier était en proie à de sérieux problèmes d'insalubrité, ce qui n'a pas facilité l'organisation logistique de l'unité.

4) Tensions entre l'équipe de recherche et les intervenants du COVIQ : les intervenants du COVIQ ont eu certaines difficultés à saisir le rôle de l'équipe de recherche. Celle-ci a tenté de clarifier le but de son travail et a précisé qu'en dépit du caractère évaluatif, l'équipe pouvait constituer un soutien notamment par le transfert d'informations et de données sur des projets similaires et ce, en vue d'alimenter et de renforcer certaines actions. Les tensions ont éclaté de manière plus intense lorsque l'équipe de recherche a constaté que le coordonnateur du COVIQ ne faisait plus de l'autonomie de l'unité une priorité mais bel et bien un projet relevant de son organisation.

En plus de ces tensions et conflits, un autre problème doit être souligné. Nous avons recommandé dans le premier rapport (phase 1) qu'un comité de suivi spécifique soit créée pour soutenir le développement du projet de médiation sociale. Ce n'est qu'au mois de mai que le premier comité de suivi a débuté. Il aurait été souhaitable que le comité de suivi soit mis sur pied rapidement afin que le projet soit consolidé et bénéficie d'un leadership absent de toute ambiguïté.

## 4. CONCLUSION ET RECOMMANDATIONS

---

La pertinence d'un projet de médiation sociale de Duff-Court ne fait aucun doute. Par contre, nous l'avons vu, la mise en place de ce projet est particulièrement délicate. À l'heure actuelle, même si de nouveaux résidants se sont montrés intéressés à s'engager dans l'unité de médiation sociale, le projet n'est pas un succès. L'équipe de médiateurs constituée au cours de l'année était motivée mais de nombreux conflits, tant internes qu'externes, ont fait éclaté cette équipe. L'analyse des événements nous porte à croire que les objectifs du projet doivent être reconsidérés. Il convient d'établir les priorités et redéfinir les moyens : offrir aux citoyens de Duff-Court un service de résolution des conflits par le truchement du canal le plus approprié. Compte tenu des problèmes vécus au sein du COVIQ et entre le COVIQ et les médiateurs bénévoles, nous recommandons que le COVIQ se retire du projet. Le programme Impact pourrait desservir le quartier et/ou une sous-unité du programme Impact pourrait s'établir dans le quartier Duff-Court. Les conflits internes au groupe de médiateurs (dont certains ne sont pas du tout liés à la gestion autocratique de l'intervenant du COVIQ) soulignent l'importance de bien préparer les nouvelles recrues tant dans leur fonction future de médiateur que dans leur dynamique et organisation interne. À la lumière des événements, nous recommanderions qu'un code des valeurs et de conduite soit adopté et serve de référence au groupe de médiateurs. L'adoption d'un tel code aurait deux effets : susciter le recrutement de résidants qui adhèrent à ce code et constituer une référence en cas de conflit ou de dérapage. Nous recommandons également que le projet de médiation ne soit pas développé tant que les questions logistiques ne sont pas réglées. Les orientations du projet doivent également être clarifiées afin que les résidants sachent dans quel projet ils s'engagent. L'autonomisation des projets de médiation sociale est souhaitable mais ne doit pas faire perdre de vue l'importance de mettre en place une structure-vigile s'assurant de la qualité du service (principes et fondements de la médiation, critères éthiques).

## ANNEXE I : CONTRAT DE VILLE

### Formulaire de présentation de projet

| Demande déposée dans le cadre du programme                                                                                                                                                                                                                      | Joindre au formulaire les documents suivants                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Renouveau urbain<br><input checked="" type="checkbox"/> Contrat de Ville – Développement social – lutte à la pauvreté<br><input type="checkbox"/> Revitalisation urbaine intégrée<br><input type="checkbox"/> Autre, spécifiez : _____ | <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Charte de l'organisme<br><input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Certificat d'attestation de l'Inspecteur Général<br><input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Résolution pour signature<br><input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> États financiers vérifiés de la dernière année<br><input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Preuve d'assurance<br><input type="checkbox"/> Tout autre document pertinent au projet |
| <b>Arrondissement visé, spécifiez :</b> Arrondissement de Lachine                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <i>Si l'espace s'avère insuffisant pour l'une ou l'autre des questions, veuillez utiliser la section <u>informations supplémentaires</u> à la fin du formulaire.</i>                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

| Identification de l'organisme promoteur                                                                                                                                                                               |                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| <b>Nom du promoteur</b> Comité de vie de quartier Duff-Court (COVIQ)                                                                                                                                                  |                                               |
| <b>Personne ressource</b> Rouzier Métellus                                                                                                                                                                            | <b>Fonction</b> Coordonnateur                 |
| <b>Adresse</b> 1830, rue Duff-Court, local 103, Lachine (Québec)                                                                                                                                                      |                                               |
| <b>Code postal</b> H8S 1C8                                                                                                                                                                                            | <b>Téléphone</b> (514) 634-5055               |
| <b>Télécopieur</b> (514) 634-8354                                                                                                                                                                                     | <b>Adresse électronique</b> coviq@qc.aira.com |
| <b>Nature de l'organisme</b> Corporation à but non lucratif                                                                                                                                                           |                                               |
| <b>Mission</b> Le Comité de vie de quartier Duff-Court (COVIQ) vise à améliorer la qualité de vie de la population de ce quartier de Lachine (rue Duff-Court, entre la 14 <sup>e</sup> et la 24 <sup>e</sup> avenue). |                                               |

| Projet soumis dans le cadre                                                                                |                                                                                                    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> Table de concertation locale<br><input type="checkbox"/> Appel d'offre | <input type="checkbox"/> Par l'arrondissement<br><input type="checkbox"/> Autre, spécifiez : _____ |

## Description du contexte actuel ou motif justifiant la demande de soutien

En 1999, un groupe d'organismes a exprimé le désir de se doter d'un outil de connaissance du milieu qui lui permettrait de définir de façon plus systématique le portrait et les besoins de la population résidante du quartier Duff-Court. Ce groupe a alors mandaté le Centre d'intervention pour la revitalisation des quartiers (CIRQ) pour réaliser une étude de besoins. Trois grands thèmes résument les principales problématiques identifiées par les citoyens-nes du quartier. Ces thèmes sont la *sécurité*, l'*embellissement* et les *activités*. L'une des pistes d'action suggérées par le CIRQ consistait en la création d'un comité de vie de quartier.

C'est ainsi que, sous la coordination du CLSC du Vieux La Chine, les intervenants-es du milieu et les résidents-es ont fondé le Comité de vie de quartier Duff-Court (COVIQ).

Dès la création de l'organisme, les résidents-es se sont activement impliqués dans l'organisation et l'animation de plusieurs activités se rapportant aux trois grands axes issus de l'étude du CIRQ. Cela démontre clairement leur volonté d'agir pour améliorer leur qualité de vie et pour changer l'image de leur quartier. Plusieurs organismes de la communauté ont également apporté leur appui et poursuivent toujours leur participation, aux côtés des citoyens-nes, à la mise en place d'actions visant le développement du sentiment d'appartenance de la population à son milieu de vie.

Depuis deux ans, nous avons développé un programme (financé par le volet mobilisation des collectivités du Centre national de prévention du crime) encourageant l'implication des citoyens-nes dans la sécurité de leur quartier. À la fin de la phase I de ce programme, le COVIQ a engagé un consultant pour effectuer l'évaluation du projet. Les données initiales concernant les problèmes de sécurité du quartier, telles que présentées dans l'étude de besoins qui a servi de base à l'élaboration du projet-pilote, sont toujours valides. Les interventions ont permis d'éviter une dégradation des conditions de sécurité et parfois une certaine amélioration, mais la situation générale demeure fort préoccupante. De plus, un nouvel élément majeur s'ajoute au milieu de vie de Duff-Court : il s'agit des tensions interethniques grandissantes dans le quartier, problème perçu par les résidents-es comme une des principales causes de l'insécurité.

Ainsi, pour implémenter la phase II du projet, le COVIQ a invité tous les partenaires concernés par les problématiques de sécurité à une table de travail (composé du poste de police de quartier, de l'Office municipal

d'habitation, du service d'incendie et de l'Arrondissement de Lachine) afin de dresser un plan d'intervention.

Au cours de la première rencontre, les partenaires ont convenu de cibler un immeuble en particulier, soit l'édifice 1610, pour réaliser un projet pilote dans le quartier.

Est-ce que la problématique visée par le projet est-elle en lien avec un projet touchant la revitalisation du milieu physique et de l'environnement ou le renouveau socio - économique?

ف    oui

√    non

Si oui, lequel ? *spécifiez :*

**En quoi consiste le projet ?** (spécifiez : clientèle desservie, activités prévues, durée)

Ce projet consiste à développer un programme pilote de relations de bon voisinage dans l'immeuble ciblé (1610). Il s'agit principalement de créer un comité de médiation citoyenne, composé de 4 résidants-es, pour aider à la résolution de petits conflits de voisinage. Ces citoyens-nes recevront une formation portant sur diverses thématiques, notamment la communication interpersonnelle, le processus de résolution de conflits, les règlements municipaux, etc. Pour soutenir ces personnes dans la réalisation de leur mandat de médiation, plusieurs types de communication seront mis à profit (ex. jeux, techniques théâtrales et vidéos).

Après une période d'expérimentation, nous procéderons à une évaluation d'étape du programme. Selon les résultats obtenus, nous pourrions envisager la possibilité de l'étendre à l'ensemble du quartier.

**Activités prévues**

- |                                                              |                       |
|--------------------------------------------------------------|-----------------------|
| 1. Octroi du mandat, rencontres de préparation de projet     | juin 2004             |
| 2. Sélection des locataires et formation du comité           | juillet - août 2004   |
| 3. Ateliers de formation                                     | août- septembre 2004  |
| 4. Création d'outils de suivi                                | août – septembre 2004 |
| 5. Démarrage de la phase expérimentale                       | octobre 2004          |
| 6. Évaluation mi-parcours                                    | janvier 2005          |
| 7. Poursuite du projet (selon les résultats de l'évaluation) | février - avril 2005  |
| 8. Production du rapport final                               | avril - mai 2005      |

Lors du Sommet de Montréal, les consensus ont permis de dégager 10 priorités en développement social. Dans cette liste de priorités, précisez celle(e) que cible votre projet (cochez une des priorités ci-dessous) :

- ☐ La revitalisation urbaine intégrée
- ☐ L'intervention sur les problématiques socio – urbaines
- ☐ La sécurité alimentaire
- ☐ L'égalité entre hommes et femmes
- ☐ La prévention du décrochage scolaire et l'insertion socio-professionnelle des jeunes de 15 à 30 ans
- ☐ Le soutien à la vie communautaire
- ☐ L'insertion sociale des clientèles à risques
- ☐ Le soutien à la famille et à petite enfance
- ☒ La sécurité urbaine
- ☐ L'accessibilité universelle

Quels sont les objectifs visés par le projet ? (indiquez, entre autres, le nombre de résidents visés)

Ce projet cible, dans un premier temps, l'ensemble des locataires de l'édifice 1610 déjà impliqués dans un projet de sécurité (50 logements) du COVIQ. Les retombées positives devraient permettre de mobiliser le reste de la communauté (effet multiplicateur), soit 2 624 résidents-es, dont 918 habitant des logements sociaux (HLM) et 1 706 des logements privés.

### Objectifs

1. Impliquer les citoyens-nes dans la résolution de conflits par une approche de médiation citoyenne;
2. Développer un mécanisme de relations de bon voisinage ;
3. Diminuer le sentiment d'insécurité chez la population du quartier ;
4. Réduire les tensions interethniques.

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Quels sont les résultats attendus?</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Amélioration de la capacité des résidents-es à gérer leurs conflits ;</li> <li>✓ Augmentation du sentiment de sécurité des citoyens-nes ;</li> <li>✓ Diminution du nombre d'appels au poste de police de quartier ;</li> <li>✓ Réduction des conflits interethniques.</li> </ul> |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Quels sont les moyens prévus pour mesurer les résultats quantifiables et mesurables ?</b><br><i>(exemples : moyenne du temps de chaque intervention, nombres d'intervention, nombre de jours/personne consacrés directement aux résidents, mesure statistique d'évaluation, nombre de plaintes reçues, nombre de réponses dans le délai prescrit, données comptables, % d'activités réalisées/ prévues, montant utilisé/montant total/période/type d'activité, ...)</i>                                                                                                                                                                            |
| <p>Dès l'acceptation du projet et la signature du protocole d'entente, l'équipe du COVIQ (coordonnateur et organisateur communautaire) établira des mécanismes de suivi qui aideront à veiller à la bonne marche du projet. Ainsi, les dispositions suivantes seront prises :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ élaboration d'outils de suivi ;</li> <li>✓ rencontres périodiques d'évaluation ;</li> <li>✓ rédaction d'un rapport après chaque activité ;</li> <li>✓ évaluation finale du projet.</li> </ul> <p>De plus, le comité de travail sur la sécurité dans le quartier participera également au suivi de ce programme pilote.</p> |

| <b>Quels sont les autres partenaires* impliqués dans le projet ?</b> <i>spécifiez leur contribution :</i>                                                                                                                                                                             |                                                                     |                 |                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------------------------|
| <i>*Organismes communautaires; acteurs institutionnels (CLSC, école, commission scolaire, etc.); acteurs ministériels (MRCI, Santé publique, Centre Local d'Emploi, etc.); services municipaux (spécifiez lequel); autres acteurs (entreprise privée, Fondation, Centraide, ect.)</i> |                                                                     |                 |                                     |
| Partenaires                                                                                                                                                                                                                                                                           | Rôles                                                               | Appui financier | Autres apports ``Estimation en \$`` |
| COVIQ                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Supervision                                                         | 9 720, 80 \$    |                                     |
| Office municipal d'habitation de Montréal (OMH-M)                                                                                                                                                                                                                                     | Participation à la sélection des locataires et au comité de travail | 2 000 \$        |                                     |
| Poste de police de quartier                                                                                                                                                                                                                                                           | Participation au comité de travail                                  |                 |                                     |
| Arrondissement de Lachine                                                                                                                                                                                                                                                             | Participation au comité de travail et aux ateliers de formation     |                 |                                     |

|                 |                                        |               |  |
|-----------------|----------------------------------------|---------------|--|
| Tandem Montréal | Animation des ateliers<br>de formation |               |  |
| Total :         |                                        | 11 720, 80 \$ |  |

Document de travail – Développement social – 12 juin 2003

# **BUDGET**

**NOTE :** Le budget présenté ici sera considéré à titre indicatif seulement.  
Des prévisions détaillées devront être présentées lors du dépôt du projet final.

**A) Ressources humaines et organisation d'activités** *(minimum 80 % du projet)*

Titre du poste  
Salaire/heure  
Salaire/mois  
Avantages sociaux/mois

**1. Responsable du projet**

14 h x 14 \$ x 52 sem. + 15 %

11 720, 80 \$

**Activités**

- Promotion
- Mobilisation
- Gestion

Sous-total A)

**11 720, 80 \$**

**B) Frais de fonctionnement** *(indispensable au projet – maximum 20 %)*

Catégorie  
Coût

**Dépenses spécifiques au projet de médiation**

Implantation et encadrement professionnel : 5 000 \$  
Formation d'une personne-ressource : 2 500 \$  
Affaires diverses (petite caisse) : 500 \$  
Publicité et fournitures : 2 000 \$  
Total : 10 000 \$

**Fournitures**

Publicité (promotion et mobilisation)

Déplacement

Autres frais, spécifiez :

Sous-total B)

**10 000, 00 \$**

| C) Valeur total du projet                                                        |                             |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
|                                                                                  | Catégorie<br>Coût           |
| <b>Salaire, avantages sociaux</b><br>sous -total A)                              | 11 720, 80 \$               |
| <b>Frais de fonctionnement</b><br>sous -total B)                                 | 10 000, 00 \$               |
| Total                                                                            | 21 720, 80 \$               |
| Contribution d'autres partenaires et du COVIQ                                    | 11 720, 80 \$               |
| Subvention demandée en développement social<br>Total (A + B) :                   | <b><u>10 000, 00 \$</u></b> |
| <b>ÉCHÉANCIER PRÉVU :</b>                                                        |                             |
| <b>DATE DE DÉBUT DU PROJET</b>                                                   | juin 2004                   |
| <b>Date rapport mi-étape</b>                                                     | janvier 2005                |
| <b>Date de fin de projet</b>                                                     | mars 2005                   |
| <b>Date remise du rapport final</b><br>(maximum 30 jours après la fin du projet) | mars 2005                   |

|                                     |
|-------------------------------------|
| <b>Informations supplémentaires</b> |
|                                     |
|                                     |
|                                     |
|                                     |
|                                     |
|                                     |
|                                     |

|                                           |                     |                            |
|-------------------------------------------|---------------------|----------------------------|
| <b>Signature de la personne autorisée</b> |                     |                            |
| Titre Coordonnateur                       | Date 25 – 05 – 2004 | Signature Rouzier Métellus |

Document de travail – Développement social – 12 juin 2003

## **ANNEXE II : PROJET ET DEVIS D'ÉVALUATION DU PROJET DE DUFF-COURT**

### Direction de la recherche :

Mylène Jaccoud

Benoît Dupont

Centre international de criminologie comparée

Université de Montréal

### Personnel de recherche :

Luce Guité

Candidate M.Sc. en criminologie

École de criminologie

17 juin 2004

### Rappel des principaux objectifs du projet Duff-Court :

La proposition que nous soumettons vise à évaluer le projet du comité de vie de quartier de Duff-Court (COVIQ) de Lachine. Ce projet vise à «développer un programme pilote de relations de bon voisinage dans un immeuble ciblé de 50 logements», notamment en créant un comité de médiation citoyenne (Projet Duff-Court- Contrat de ville, 2004, p.2). Ce projet consiste à sélectionner des locataires, à former un comité, à réaliser des ateliers de formation et à créer des outils de suivi (Projet Duff-Court- Contrat de ville, 2004, p.2)

### ***Type et objectifs de recherche proposés***

Le type de recherche suggéré est une recherche-action, c'est-à-dire une recherche dans laquelle les promoteurs du projet sont étroitement associés à l'équipe de recherche. La collecte et l'analyse des données étant effectuées au fur et à mesure du déroulement du projet, l'équipe de recherche peut rapidement transmettre les premières analyses aux responsables du projet. Ces analyses, suivies de recommandations, guident les activités prévues dans le projet, permettant ainsi de confirmer ou réajuster les initiatives mises en place.

En fonction des informations contenues dans le projet, cinq principaux objectifs de recherche sont proposés :

- 1) Évaluer l'implantation du projet
- 2) Évaluer les ateliers de formation
- 3) Décrire et analyser le cheminement et le profil des situations référées au comité de médiation
- 4) Évaluer les effets du projet

### **Premier objectif : évaluation de l'implantation du projet**

Ce premier objectif consiste à identifier et analyser, s'il y a lieu, les problèmes d'implantation et donc d'application des objectifs et des actions envisagées. Cette évaluation permettra de situer la nature mais aussi les sources des difficultés (internes ou externes) de mise en œuvre du projet. Afin de déterminer si le projet est mis en œuvre tel que prévu, il convient de procéder à une collecte d'informations sur les deux aspects suivants :

- 1) Les objectifs, les principes, la mission et les actions proposées du projet (mission et plan d'action)
- 2) Les activités d'implantation

L'atteinte de ce premier objectif de recherche consistera à comparer ces deux niveaux en répondant aux questions suivantes : y a-t-il adéquation entre les objectifs, les principes, la mission et les actions proposés et les activités déployées sur le terrain ? Quelles sont les activités d'implantation ? Quelles stratégies sont déployées ? Quelles sont les difficultés d'implantation rencontrées ? A quel niveau se situe les difficultés d'implantation (sélection des locataires ? formation du comité ? organisation des ateliers ? recrutement des médiateurs ? formation des médiateurs (forme et contenu) ? le traitement des plaintes ? la promotion ? Comment interpréter l'occurrence de ces difficultés ? Comment comprendre, s'il y a lieu, les écarts entre la mission/le plan d'action et les activités d'implantation du projet.

La réalisation de cet objectif requiert la collecte de données à partir de trois sources principales :

- a) une analyse documentaire (description, mission et philosophie du projet, plan d'action et de toute documentation produite par l'équipe soutenant et implantant le projet) ;
- b) observation participante : notamment participation au comité de médiation et aux ateliers de formation.
- c) cahier des activités : un formulaire type sera élaboré afin que les responsables et les intervenants puissent y consigner l'ensemble de leurs activités. Ces formulaires seront ensuite analysés par l'équipe de recherche
  - entretiens informels auprès d'informateurs clés : entretiens auprès des responsables du projet, des membres du comité des médiateurs mais aussi auprès des résidents de l'HLM non participants au comité de médiation.

## **Deuxième objectif : évaluer les ateliers de formation**

**Des questionnaires d'évaluation seront élaborés en vue d'évaluer la satisfaction et l'apprentissage réalisé par les participants aux ateliers de formation. Une entrevue de groupe auprès des personnes formées complètera les informations obtenues par le biais du questionnaire. Des entretiens seront réalisés avec les formateurs.**

Troisième objectif : décrire et analyser le cheminement et le profil des situations référées au comité de médiation

Des outils seront préparés par l'équipe afin que les plaintes puissent être enregistrées de manière détaillée. Les informations colligées devront permettre :

- a) de dresser un profil des plaintes (volume et nature des plaintes, profil sociodémographique des plaignants et des mis en cause);
- b) de suivre le cheminement des plaintes (nombre de médiations vs nombre de plaintes, volume des références, taux de succès des médiations, nature des ententes etc...)

#### **Quatrième objectif : évaluer les effets du projet**

En vue de situer les effets du projet, trois sous-groupes seront constitués : les médiés (10 entretiens), les personnes référées au comité mais n'ayant pas accepté de s'engager dans une médiation (5 entretiens) et les résidents de l'HLM (50 questionnaires)

Entretiens auprès des médiés : Les répondants seront sélectionnés selon les critères de diversification suivants :

- 1- statut (plaignant ou mis en cause)
- 2- variables sociodémographiques (genre, âge, origine)
- 3- nature de la plainte (l'identification de ce critère dépendra de la typologie constituée en fonction de la nature des plaintes)
- 4- entente (oui –non) et nature de l'entente.

Les entretiens auprès des médiés viseront à évaluer leur satisfaction par rapport au processus (pt de vue sur la médiation, le traitement de leur dossier dans le processus d'ensemble, le délai etc...), au travail des médiateurs (organisation des échanges, impartialité) et à l'entente (la négociation, le type d'entente, le sentiment d'équité...). Ces entretiens seront de type semi-dirigé (quelques thèmes seulement introduits dans le protocole d'entrevue). Un thème concernant la perception qu'ont les médiés de l'impact de leur participation à une médiation sur la résolution du conflit ou du problème initial sera introduit : la médiation a-t-elle contribué à régler le conflit ? a-t-elle eu un effet durable sur la résolution de ce conflit ? la médiation leur a-t-elle donné des outils pour mieux gérer de futurs conflits?

Entretiens auprès des personnes référées au comité de médiation mais n'ayant pas accepté de s'engager dans une médiation : il s'agit ici essentiellement de comprendre les motivations des personnes de ce groupe pour mieux situer les facteurs ayant influé sur leur non participation

Les effets attendus du projet étant de réduire le sentiment d'insécurité, de réguler et prévenir l'occurrence des conflits, il convient d'analyser toute la documentation (quantitative et qualitative) disponible permettant d'élaborer un état de la situation avant l'implantation du projet (taux et nature de la criminalité, sentiment d'insécurité, volume et nature des tensions et des conflits)

Après un laps de temps adéquat (qui restera à déterminer en fonction du volume des plaintes traitées et des médiations et de toute autre action entreprise dans le cadre du projet), un sondage sera effectué auprès des résidents au moyen d'un questionnaire. Un questionnaire par logement sera administré. Ce sondage portera sur le sentiment de sécurité et sur la perception des conflits des résidents du le quartier. D'autres données officielles (taux de criminalité notamment) pourront être incluses. Les résultats du sondage et les données statistiques seront ensuite contrastés à l'état de la situation avant l'implantation du projet afin de mieux situer les effets du projet.

## ANNEXE III : DEMANDE DE SERVICES

### ACTIVITÉS DE RÉOLUTION DE CONFLITS : AVRIL 2005

Nombre d'appels : 3      Modes d'intervention : Résolution de conflits, références : 3  
Rencontres préparatoires : 2

#### Informations sur les situations conflictuelles :

| Dossiers              | Connaissance<br>Du service | Délai      | Nature                                                                                                                                           | Interventions                                                                                                             | Liens                      | Accord                                                                                        |
|-----------------------|----------------------------|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Dossier<br/>01</b> | Pamphlet<br>À domicile     | 2<br>jours | Insécurité face à<br>la relocalisation<br>due aux travaux<br>de rénovations                                                                      | Communication<br>téléphonique en<br>italien-<br>Appel à l'OMH<br>pour porter une<br>attention<br>spéciale à cette<br>dame | Locataire/<br>propriétaire | Référence à<br>l'OMH                                                                          |
| <b>Dossier<br/>02</b> | pamphlet                   | 1 jour     | Problème de<br>bruit (une des<br>personnes est<br>sourde) et<br>mauvaise<br>perception de<br>cette personne<br>(diabétique et<br>non alcoolique) | 2 rencontres<br>préparatoires<br>avec chacune<br>des parties                                                              | voisins                    | Les parties se<br>sont<br>rencontrées<br>elles-mêmes et<br>elles ont résolu<br>leurs conflits |

|                       |                          |           |                                                                                                          |                                                                             |               |                   |
|-----------------------|--------------------------|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|---------------|-------------------|
| <b>Dossier<br/>03</b> | Pancarte dans l'immeuble | même jour | Il se fait voler dans son casier et l'OMH ne veut pas assumer de responsabilités. Il songe à se suicider | Appels téléphoniques avec le client et référence personnalisée avec le CLSC | Locataire/OHM | Référence au CLSC |
|-----------------------|--------------------------|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|---------------|-------------------|

### ACTIVITÉS DE RÉOLUTION DE CONFLITS : MAI 2005

Nombre d'appels : 4

Modes d'intervention : Résolution de conflits : 2

Rencontres préparatoires : 3 appel téléphonique, références

Médiation : 0

### Informations sur les situations conflictuelles :

| Dossiers              | Connaissance<br>Du service | Délai  | Nature                                       | Interventions                                                | Liens                    | Accord                |
|-----------------------|----------------------------|--------|----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|--------------------------|-----------------------|
| <b>Dossier<br/>04</b> | Pamphlet<br>À domicile     | 1 jour | Gestion des déchets                          | Téléphone au service technique ville                         | voisins                  | Entente avec partie B |
| <b>Dossier<br/>05</b> | pamphlet                   | 1 jour | Malpropreté d'un résidant et bruits du chien | Entretiens téléphoniques (3)<br>Rencontres préparatoires (2) | voisins                  | À poursuivre          |
| <b>Dossier<br/>06</b> | Affiche                    | 1 jour | Dame qui craint les réactions de             | Rencontre préparatoire (1)                                   | Famille-Hôpital Douglass | Référence au CLSC     |

|                       |         |  |                                    |                                 |         |                                      |
|-----------------------|---------|--|------------------------------------|---------------------------------|---------|--------------------------------------|
|                       |         |  | son mari<br>malade                 | Entretien de<br>partenariat (1) |         |                                      |
| <b>Dossier<br/>07</b> | voisins |  | Conflits<br>concernant<br>un chien | 2 Appels<br>téléphoniques       | voisins | Le client ne veut<br>plus poursuivre |

### Informations sur les participants

| Dossiers  | Age                     | Genre       | Emploi                | Statut ethnolinguistique                       | Statut civil                     |
|-----------|-------------------------|-------------|-----------------------|------------------------------------------------|----------------------------------|
| <b>01</b> | 75-85                   | F           | Retraitée<br>OMH      | Italienne                                      | ?                                |
| <b>02</b> | 45-55<br>35-45          | M<br>M      | Nil<br>Nil            | Canadien-Français<br>Idem                      | Célibataire<br>Idem              |
| <b>03</b> | 45-55                   | M           | Nil                   | Canadien-Français<br>Idem                      | Célibataire<br>idem              |
| <b>04</b> | 45-55<br>20-30          | F<br>M      | Hôpital<br>Concierger | Canadien-Français<br>Canadien anglophone       | Célibataire<br>Idem              |
| <b>05</b> | 30-40<br>35-50<br>45-55 | F<br>M<br>F | Nil<br>Nil<br>Nil     | Canadien-Français<br>Idem<br>Immigrant Anglais | ?<br>monoparental<br>Célibataire |
| <b>06</b> | 61<br>57                | F<br>M      | Rente<br>Nil          | Canadien-Français<br>Idem                      | Conjoint de fait<br>Idem         |
| <b>07</b> | 41-50                   | M<br>?      | ?<br>?                | ?<br>?                                         | ?<br>?                           |

## ANNEXE IV: ORDRE DU JOUR DE LA FORMATION

### FORMATION EN MÉDIATION DE QUARTIER

12-17-21 et 26 février 2005

#### Ordre du jour

**SAMEDI LE 12 FÉVRIER 2005**

**9 h 00 à 16 h 00**

#### **9 H 00**

- Présentation des formateurs et des participants
- Présentation du ROJAQ
- Présentation de l'ordre du jour et de la logistique
- Activité d'introduction « Mission de la NASA »
- Le conflit
  - La définition du conflit
  - Les coûts d'un conflit

#### **10 h 45 Pause**

- Les différents types de justice
- Les différents processus de résolution de conflit
  - Présentation des différents processus
  - Exercice
- Les lieux de médiation

#### **12 h 00 Diner**

- Définition de la médiation
- Le processus de médiation
  - Le premier contact
  - Les rencontres préparatoires
  - Les étapes d'une rencontre de médiation

#### **Pause**

- Présentation du vidéo : *Le cercle de règlement des différends*
- Retour sur le vidéo

#### **16 h 00 Fin de la journée**

## **ANNEXE V : ÉVALUATION DES ATELIERS DE FORMATION**

Dans le rapport d'évaluation précédent (Guité, Jaccoud et Dupont, 2005), nous avons fait une première évaluation des ateliers de formation en recueillant les commentaires de deux des membres du COVIQ. Ces derniers avaient participé à trois jours de formation donnée par le ROJAQ. La même équipe de formateurs du ROJAQ rencontrait en février et en mars 2005 quatre bénévoles du quartier de Duff-Court intéressés à devenir médiateurs. Nous vous présentons dans ce présent rapport l'évaluation des ateliers de formation en y ajoutant les opinions et expériences des médiateurs bénévoles et des formateurs.

### **1) Méthodologie**

L'évaluation des ateliers de formation à la médiation sociale a été réalisée d'une part à partir de questionnaires d'évaluation<sup>4</sup> portant sur la satisfaction et l'apprentissage réalisé par les participants. Les questionnaires totalisant douze questions ont été administrés en deux temps soit une semaine après la formation (temps 1) et six mois plus tard (temps 2). Le choix de cette stratégie repose sur le fait que l'expérience des médiations ainsi que le recul face à la formation peut bonifier la critique sur les éléments pertinents à inclure dans une formation à la médiation sociale.

Une entrevue de groupe auprès des médiateurs bénévoles a, d'autre part, été effectuée quatre jours après la tenue de la dernière journée de formation (le 2 mars 2005). Un entretien avec les deux formateurs a eu lieu le 8 mars 2005 et portait sur leurs expériences de ces ateliers de formation avec l'équipe de bénévoles médiateurs de Duff-Court. Ma présence et ma participation aux ateliers de formation me permettent également de mieux rendre compte de la dynamique qui s'est installée lors de ces ateliers de formation.

### **2) Les ateliers de formation à la médiation sociale**

Contrairement au calendrier de formation établi pour les membres du COVIQ, condensé sur trois jours pour un total de dix-huit (18) heures de formation, les ateliers de formation conçus pour les bénévoles se sont étalés sur quatorze(14) jours soit deux samedis au complet et deux soirs de semaine. Les

---

<sup>4</sup> Voir en annexe IV : Questionnaire d'évaluation de la formation (temps-2).

bénévoles ont préféré cette formule de formation car elle leur permettait de mieux respecter leurs obligations personnelles et familiales. Les ateliers de formation ont eu lieu les samedis 12 et 26 février de 9h 00 à 16h00, le jeudi 17 février de 19h00 à 21h00 et finalement le lundi 21 février de 19h 00 à 21h00 pour un total dix-huit (18) heures de formation. Le local communautaire du COVIQ a servi de lieu de rencontre.

Lors de la rencontre avec les deux formateurs du ROJAQ, ceux-ci se sont dits très surpris des réactions suscitées par la vidéo. C'était la première fois qu'un tel phénomène se produisait. Les formateurs se proposent dorénavant de présenter le montage vidéo plus tôt dans la journée de façon à pouvoir relativiser les éléments contextuels et mettre l'accent sur la compréhension des étapes de la médiation et sur le processus. Cette précaution ne nous apparaît pas suffisante compte tenu des effets percutants provoqués par cette vidéo. N'eut été des démarches du représentant du COVIQ, la moitié de l'équipe de bénévoles s'engageait vers une démission du projet. Il nous apparaît, en effet, risqué d'utiliser du matériel atypique dans des ateliers de formation. Le message peut ne pas être reçu parce que les gens ne se reconnaissent dans la situation : des éléments culturels différents (communauté autochtone ayant une tradition de résolution de conflits adaptée à eux), une situation conflictuelle très intense au plan émotionnel (un jeune en poignarde un autre) et peu comparable avec les conflits de voisinage que les médiateurs de Duff-Court auront à traiter dans leur communauté.

Un des malaises observés et exprimés par certains bénévoles lors de la deuxième journée de formation a trait aux réactions parfois négatives de leur propre milieu de vie face à ce projet. Certains des bénévoles se sont sentis coincés et peu outillés à répondre aux questionnements et commentaires négatifs de leurs concitoyens. Des gens dans leur entourage les ont interpellés sur le projet, leur ont demandé pourquoi les médiateurs provenaient du quartier et non pas de l'extérieur et ils leur ont dit que cette situation créerait des problèmes dans le quartier. Les médiateurs bénévoles ne savaient pas quels arguments apportés pour justifier ce choix. Nous croyons qu'il aurait été utile et pertinent de sensibiliser les bénévoles aux réactions et manifestations possibles des résidants du quartier face à un projet de médiation citoyenne (méfiance, pessimisme) et les outiller un peu plus en développant avec eux des arguments qui pourraient s'avérer pertinents pour leur milieu de vie. Il semble d'ailleurs, selon les bénévoles, que le scepticisme des résidants auraient démotivé un des membres et causé son départ de l'unité. Certains bénévoles ont aussi mentionné avoir eu parfois de la difficulté à saisir tous les

messages lors de la formation en raison de la difficulté du vocabulaire utilisé. Les formateurs ont d'ailleurs perçu cette difficulté et tenté d'adapter davantage leur langage.

Les médiateurs bénévoles reconnaissent que dix-huit heures de formation ne sont pas suffisantes et demandent un temps additionnel de pratique avant d'annoncer l'ouverture du service de médiation dans le quartier. Ils obtiennent des formateurs du matériel supplémentaire pour se familiariser davantage à la médiation (mises en situation). De leur côté, les formateurs trouvent préférable la formule de trois jours à temps plein plutôt que des journées avec des blocs de quatre heures. La première formule permet d'aller plus en profondeur dans les apprentissages étant donné qu'il y a moins d'interruption dans les horaires. Les formateurs du ROJAQ recommandent également de distinguer dans la formation les éléments d'implantation et de formation d'un projet de médiation sociale.

Les réponses au premier questionnaire nous permettent de constater qu'il s'agissait pour tous les participants d'une première formation de ce genre. Ils recommandent majoritairement cette formation à d'autres personnes principalement pour l'acquisition d'outils de communication. La co-médiation exige, selon les bénévoles, une préparation supplémentaire et devrait faire l'objet d'analyse plus avancée entre autres sur des moyens de faciliter et d'établir des partenariats fonctionnels et équilibrés entre médiateurs.

Six mois plus tard, les deux médiateurs bénévoles toujours en poste considèrent que cette formation leur a été très utile car celle-ci les a initiés à ce type de gestion de conflit. La formation leur a fourni des compétences additionnelles qu'ils ont utilisées dans leur vie professionnelle et personnelle. Ils recommandent vivement cette formation à d'autres personnes.

### **3) Recommandations :**

- A. Les formateurs devraient être sensibilisés et préparés aux réalités du milieu dans lequel va s'inscrire un projet de médiation citoyenne (histoire du quartier, population, dynamique, forces diverses). Nous recommandons qu'une rencontre préliminaire à la formation avec les candidats bénévoles soit inscrite dans le canevas de formation de façon à ce que ces derniers puissent présenter aux formateurs leurs motivations, leurs perceptions des problématiques dans le quartier en terme de conflits, de ressources et de résistances). Cette proposition rejoint celle des

formateurs qui ont souligné l'importance de distinguer les besoins de support à l'implantation de ceux de la formation proprement dite.

- B. Dans un milieu stigmatisé comme le quartier de Duff-Court, il y aurait avantage à rassurer dans un premier temps les candidats sur leurs propres capacités par le biais, par exemple, d'exercices de connaissance de soi, de renforcement positif, des exercices valorisant les différences, des exercices d'écoute de façon à ce que les candidats se découvrent des forces et développent de l'assurance personnelle. Des outils tels que le Myers Briggs pourraient aider à identifier le profil des candidats et donner des pistes pour le jumelage des médiateurs.
- C. Les outils de formation devraient être adaptés à la culture et aux réalités vécues dans leur milieu de vie des bénévoles. La mise à l'écart de la vidéo présentée lors de ces ateliers est fortement recommandée. On devrait également privilégier autant que possible les journées complètes de formation plutôt que les demi soirées qui semblent vraiment moins efficaces. Une formation continue doit absolument être intégrée dans un contrat de service. Dix-huit heures de formation ne sont pas suffisantes. Quelques ateliers d'enrichissement, de partage d'expériences doivent faire partie de l'ensemble de la formation.
- D. L'organisme formateur devrait favoriser une reconnaissance officielle de cette participation aux ateliers de formation; le certificat d'attestation a été beaucoup apprécié des bénévoles.

## ANNEXE VI : QUESTIONNAIRE DE FORMATION (temps-2)

RECHERCHE ACTION 2004-2005

PROJET DUFF-COURT

Informations sur le dossier (à remplir par le chercheur)

Numéro de participant : \_\_\_\_\_ (doit correspondre au No du temps 1)

Informations générales

1. Âge : \_\_\_\_\_

2. Quelle est votre occupation principale en ce moment ?

- ρ (0)      Travaille à temps partiel seulement (moins de 30hrs/semaine)
- ρ (1)      Travaille à temps plein seulement (30hrs et plus/semaine)
- ρ (2)      Étudie à temps partiel seulement
- ρ (3)      Étudie à temps partiel et travaille à temps plein
- ρ (5)      Étudie à temps partiel et travaille à temps partiel
- ρ (6)      Étudie à temps plein seulement
- ρ (7)      Étudie à temps plein et travaille à temps plein
- ρ (8)      Étudie à temps plein et travaille à temps partiel
- ρ (10)     Chômeur (se)
- ρ (11)     Assisté (e) social (e)
- ρ (12)     Retraité (e) / à la maison
- ρ (13)     Rien actuellement
- ρ (4)      Autre, préciser : \_\_\_\_\_

3. Quelle est la nature de votre travail actuel ? \_\_\_\_\_

4. Depuis la formation offerte, avez-vous participé à d'autre(s) formation(s), ou cours, en lien avec la gestion des conflits?

$\rho$  (0) Oui, préciser : \_\_\_\_\_

$\rho$  (1) Non

|                                                 |
|-------------------------------------------------|
| Informations concernant la gestion des conflits |
|-------------------------------------------------|

5. Considérez-vous, après coup, qu'il a été :

$\rho$ (0) Très utile

$\rho$ (1) Utile

$\rho$ (2) Plus ou moins utile

$\rho$ (3) Pas utile du tout

....d'avoir participé à cette formation

Pouvez-vous expliquer votre réponse ?

---

---

---

---

6. Lors de cette formation, avez-vous appris quelque chose qui vous a servi dans votre vie (professionnelle et/ou personnelle)?

$\rho$  (0) Oui

$\rho$  (1) Non

Pouvez-vous expliquer votre réponse ?

---

---

- 
- 
7. Suite à votre participation à cette formation, avez-vous mis en pratique les techniques apprises dans un conflit vous impliquant, ou impliquant d'autres personnes ?

$\rho$  (0) Oui

$\rho$  (1) Non

Si oui, pouvez-vous fournir un exemple?

- 
- 
- 
- 
8. Avec le recul, est-ce que vous avez des suggestions à faire relativement à la formation (contenu, animation, etc.)?

$\rho$  (0) Oui

$\rho$  (1) Non

Si oui, quelles seraient vos suggestions?

- 
- 
- 
- 
9. Est-ce que vous avez recommandé cette formation à d'autres personnes?

$\rho$  (0) Oui

$\rho$  (1) Non

À qui et pour quelles raisons?

---

---

---

10. Y a-t-il autre chose que vous souhaiteriez mentionner au sujet de cette formation?

---

---

---

---

---

---

---

## **ANNEXE VII : PROPOSITION D'ORGANISATION ET DE BUDGET DE L'UNITÉ DE MÉDIATION**

### **Unité de médiation Duff Court**

#### **Proposition des rôles et responsabilités du COVIQ et des médiateurs :**

Attendu les besoins réels et concrets de la population :

- 7 cas en moins d'un mois d'opération

Attendu les différents problèmes et frustrations éprouvés par l'Unité de médiation afin de répondre à son mandat de résolution de conflits :

- Non accès à un local pour fin de médiation ou réunions aux heures convenant aux « médiés » et / ou aux médiateurs,
- Difficultés d'obtenir des fournitures de bureau selon nos besoins,
- Refus systématique de permettre la participation à des congrès, colloques ou autre activités connexes,
- Refus de consultation du budget,
- Prise décisions sans consulter les médiateurs
- Exclusion des médiateurs aux rencontres importantes pour le fonctionnement de l'unité,
- Refus d'acquiescer un problème d'image du COVIQ face à la population du secteur,

Nous demandons l'**autonomie pleine et entière** de l'Unité de médiation Duff Court où le rôle du COVIQ en serait strictement un de fiduciaire.

Les médiateurs s'engagent à fournir un rapport des activités à chaque réunion du Comité de suivi, ainsi que des états financiers à jour.

## Proposition de budget 2005-2006

|                                                                         | Mensuel          | Annuel             |
|-------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------------|
| <b>Budget de démarrage :</b>                                            |                  |                    |
| Mobilier, incluant un ordinateur usagé                                  | ----             | 4200\$             |
| <b>Budget de fonctionnement :</b>                                       |                  |                    |
| Local                                                                   | 400\$            | 4800\$             |
| Téléphone (si tarif résidentiel)                                        | 50\$             | 600\$              |
| Papeterie et articles de bureau                                         | 50\$             | 600\$              |
| Formation des médiateurs, incluant congrès,<br>rencontres et transport. | 500\$            | 6000\$             |
| Promotion (avec participation de l'OMH)                                 | 150\$            | 1800\$             |
| <b>Total :</b>                                                          | <b>1150\$</b>    | <b>18000\$</b>     |
| <br><b>Total (Si local fourni) :</b>                                    | <br><b>750\$</b> | <br><b>13200\$</b> |