

PROJET DE MÉDIATION SOCIALE DE LA PETITE-BOURGOGNE

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

15 décembre 2005



Emploi
et Solidarité sociale
Québec



Montréal



Lutte contre
la pauvreté
et l'exclusion
sociale

TABLE DES MATIÈRES

1. Introduction.....	1
2. Méthodologie	3
2.1. Les entretiens	3
2.2. L'observation	3
2.3. La participation au comité de suivi	4
2.4. La compilation des dossiers des médiateurs	4
2.5. Le sondage	5
3. Implantation du projet	6
3.1. Histoire et structure du projet	6
3.2. Rôle et profil des membres de l'équipe de médiation	8
3.3. Poursuite de la promotion du projet	9
3.4. Deuxième phase de l'évaluation de la formation	11
4. Les activités réalisées par l'équipe de médiation	12
4.1. Rappel des objectifs visés et philosophie d'intervention	12
4.2. Les activités selon les axes d'intervention	14
4.3. Caractéristiques des interventions produites	17
5. Cheminement et profil des situations rencontrées.....	19
5.1. Provenance des cas	19
5.2. Volume des dossiers traités	20
5.3. Profil de la clientèle	21
5.4. Typologie des situations rencontrées	22
<u>5.4.1. Les situations problématiques</u>	23
<u>5.4.2. Les situations conflictuelles</u>	25
<u>5.4.3. Les situations atypiques</u>	26
5.5. Cas réels mis en relation avec les interventions	27
<u>Cas 1</u>	27
<u>Cas 2</u>	29
<u>Cas 3</u>	30
<u>Cas 4</u>	31
6. Les effets réels et potentiels du projet.....	33
6.1. Quelques considérations préalables	33
6.2. La satisfaction des acteurs interviewés	34
6.3. L'effet "boule de neige"	34
6.4. Les relations entre les résidents	35
6.5. Les relations entre les institutions et les résidents	37
<u>6.5.1. Les écoles</u>	37
<u>6.5.2. La Société de Transport</u>	38
<u>6.5.3. La police</u>	40
6.6. La prévention des situations problématiques et conflictuelles	42
<u>6.6.1. Les écoles</u>	42
<u>6.6.2. La Société de Transport</u>	43
<u>6.6.3. La police</u>	44
6.7. L'éducation civique des résidents	44
6.8. Le sentiment de sécurité	45
7. Conclusion et recommandations.....	49
Annexe I : Contrat de ville	53
Annexe II : Devis de recherche	62
Annexe III : Données socio-démographiques relatives aux répondants du sondage.....	66

1. Introduction

Ce rapport représente l'aboutissement de la démarche d'évaluation du Burgundy Urban Mediation Project menée par notre équipe de recherche de l'Université de Montréal. Le Burgundy Urban Mediation Project est un projet de médiation urbaine instauré à l'automne 2004 par le Little Burgundy Black Family Support Group dans le quartier Petite-Bourgogne de la Ville de Montréal.

Les objectifs généraux de l'évaluation globale, tels que présentés dans le devis de recherche initial, étaient les suivants (voir annexe 1):

1. Évaluer l'implantation du projet
2. Décrire et analyser le cheminement et le profil des situations référées
3. Évaluer les pratiques de médiation
4. Évaluer les effets du programme

Notre équipe de recherche a été amenée à réviser partiellement les objectifs initiaux de recherche afin que ceux-ci s'harmonisent davantage à la réalité des interventions prodiguées dans le cadre du projet¹. En effet, « notre immersion dans le milieu lors de la première étape de la recherche nous a permis de réaliser que les interventions des médiateurs ne sont pas effectuées uniquement à partir de plaintes ou de situations référées. De plus, la pratique de médiation en tant que telle ne constitue pas la forme centrale des interventions de résolution des conflits » (Devis, avril 2005, p.2). Par conséquent, nous avons adopté dans le devis révisé les objectifs suivants dans la dernière phase d'évaluation du projet :

1. Évaluer l'implantation du projet
2. Décrire et analyser le cheminement et le profil des situations conflictuelles et des interventions des médiateurs urbains
3. Évaluer les effets des interventions des médiateurs urbains

Dans le cadre du rapport intérimaire déposé en février 2005, nous nous étions principalement penchés sur le premier objectif relatif à l'implantation du projet. Il

¹ Voir *Projet et devis d'évaluation du projet de Petite-Bourgogne avril 2005* à l'annexe 1.

nous avait alors été possible de constater que l'implantation du projet avait été réalisée avec succès. L'équipe de médiateurs avait été sélectionnée et formée. Les activités promotionnelles avaient été menées à bien et avaient porté fruit. Les comités de suivi avaient été mis en place et convoqués mensuellement. Les médiateurs avaient déjà débuté leurs interventions dans le quartier. L'ensemble des activités réalisées par l'équipe de médiation se conciliait parfaitement aux objectifs originellement attribués au projet dans le Contrat de Ville en 2004.

Comme le projet était déjà bien implanté après le dépôt du rapport intérimaire, seuls quelques éléments seront ajoutés dans le rapport final par rapport à l'implantation du projet. Les objectifs qui tisseront la toile de fond de ce rapport sont les deuxième et troisième objectifs de recherche, soient ceux relatifs au cheminement et au profil des situations référées, aux interventions effectuées par les médiateurs et aux effets du projet.

2. Méthodologie

Afin d'accomplir adéquatement la démarche nécessaire à la réalisation des objectifs de recherche fixés, notre équipe de recherche a adopté une méthodologie plutôt diversifiée. Celle-ci reflète la diversité des activités réalisées par l'équipe de médiation ainsi que la pluralité des acteurs impliqués dans ces activités.

Bien que certaines données présentées dans ce rapport soient de nature quantitative, la méthodologie employée afin de mener à bien l'évaluation du projet est essentiellement qualitative. Cette dernière mène à une exploration plus détaillée de l'objet d'étude et sa souplesse permet au chercheur de s'adapter à la complexité de la réalité.

2.1. Les entretiens

Nous avons réalisé 14 entretiens semi-directifs auprès de 17 personnes : des résidents qui ont eu recours au service de l'organisme, les deux médiateurs du projet ainsi que des intervenants oeuvrant dans les institutions partenaires au projet. Voici une énumération plus détaillée des entretiens accomplis par notre équipe de recherche :

- 5 entretiens avec des résidents du quartier ayant eu recours aux services offerts par le projet
- 2 entretiens avec chaque médiateur du projet
- 1 entretien avec la directrice d'une école secondaire
- 1 entretien avec le professeur en chef/directeur d'une école secondaire alternative
- 1 entretien avec la vice-directrice d'une école primaire
- 1 entretien avec un éducateur dans une école primaire
- 1 entretien avec deux agents-communautaires de la police de Montréal
- 1 entretien avec deux agents de prévention de la STM
- 1 entretien avec deux sergents patrouilleurs de la STM

2.2. L'observation

Nous avons accompagné les médiateurs à quelques reprises sur le terrain et nous avons alors été en mesure d'observer certaines de leurs interventions. Nous avons pris des notes dans le cadre de ces observations.

À l'école, nous avons été témoin d'une rencontre de médiation entre plusieurs jeunes filles, des rencontres plus informelles entre le médiateur et des élèves, des rencontres entre le médiateur et les membres du personnel des écoles. Aussi, nous avons assisté à une rencontre d'information et de dialogue organisée par l'école entre des parents d'enfants considérés comme « à risque » et des policiers. L'équipe de médiation était présente à cette rencontre et disposait d'un peu de temps pour présenter le projet et discuter avec les parents présents.

Nous avons aussi accompagné les médiateurs lors de patrouilles dans le quartier, plus spécifiquement sur les rues du secteur 68 avoisinant le local du projet et dans les stations de métro Georges-Vanier, Lionel-Groulx et St-Henri.

Nous avons assisté à une rencontre de médiation entre plusieurs jeunes filles et à quelques rencontres entre les membres de l'équipe de médiation et des représentants d'institutions dans les locaux du projet BUMP.

2.3. La participation au comité de suivi

Nous avons été présentes à toutes les rencontres du comité de suivi mises en place par l'équipe de médiation. Notre présence aux comités ne consistait pas seulement à observer et à prendre des notes sur le déroulement des rencontres, elle nous a également permis de participer aux discussions et de transmettre aux acteurs engagés dans le comité des informations et des résultats préliminaires.

2.4. La compilation des dossiers des médiateurs

Afin de compiler les dossiers ouverts, nous avons été amenées à rencontrer les médiateurs à plusieurs reprises. Nous avons choisi d'adopter ce mode de fonctionnement car il devenait trop lourd pour l'équipe de remplir simultanément les documents internes du projet et les documents reliés à l'évaluation du projet. De plus, les outils de collecte originellement construits par notre équipe de recherche ne permettaient pas de rendre compte complètement de la complexité du travail des médiateurs et des situations rencontrées par ceux-ci. Par conséquent, il a fallu compléter les informations par des contacts directs avec les médiateurs.

Les dossiers que nous avons compilés et analysés couvrent la période allant du début octobre 2004 à la mi-novembre 2005. Au total, 87 dossiers ont été compilés.

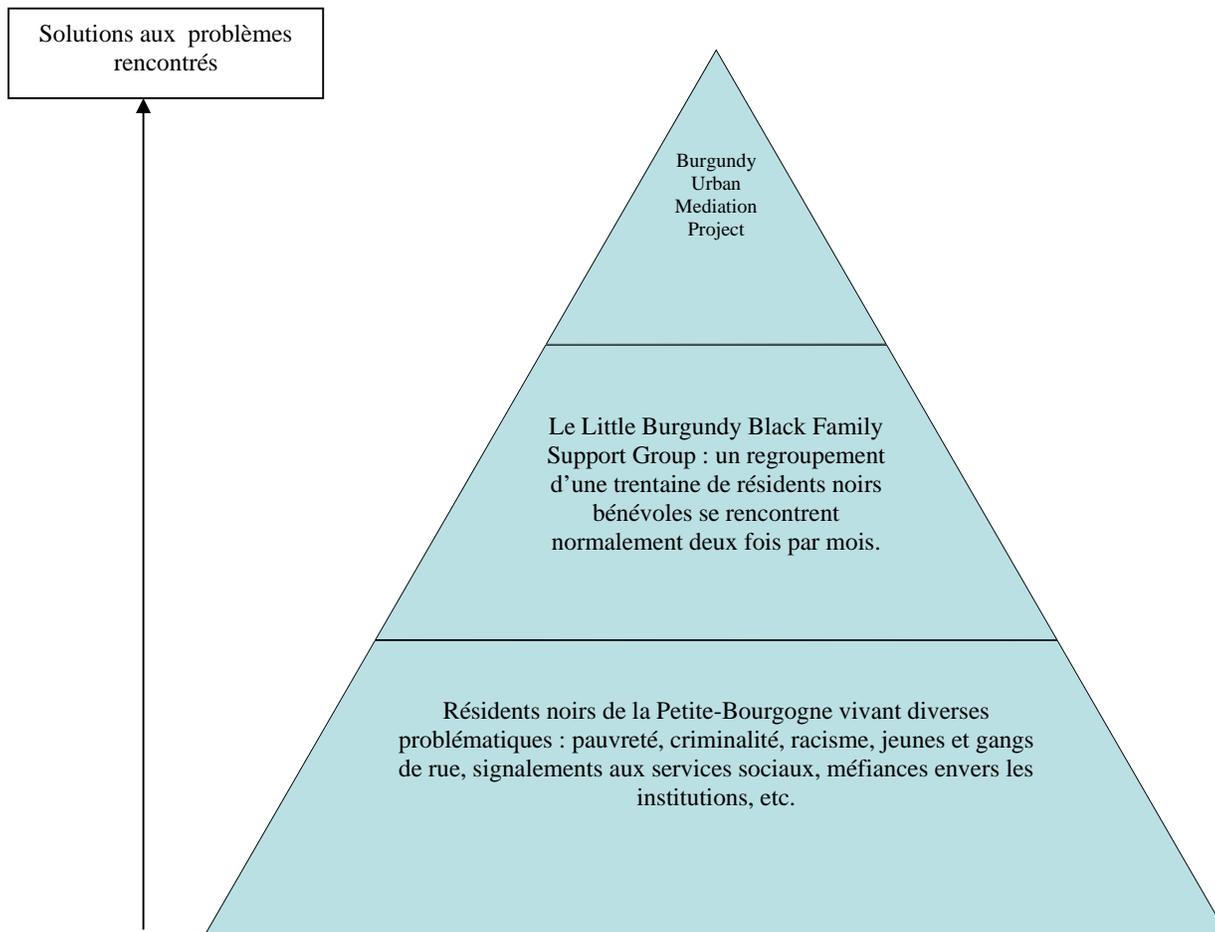
2.5. Le sondage

Dans le devis de recherche révisé, nous avons planifié la réalisation d'un sondage auprès d'un échantillon représentatif du quartier de la Petite-Bourgogne, soit auprès de 565 résidents de ce quartier. Vus les moyens et le temps dont nous disposions afin d'accomplir cette tâche, nous avons dû en modifier les paramètres. Nous avons donc effectué un sondage par téléphone auprès de 42 résidents du secteur de recensement 68 de la Petite-Bourgogne. Ce sondage portait sur la connaissance que ces résidents ont du projet BUMP, sur le sentiment de sécurité et sur la perception des conflits et des problèmes dans le quartier. Les numéros de téléphone ont été sélectionnés aléatoirement dans l'annuaire téléphonique à partir des adresses correspondant au secteur de recensement choisi. Il nous apparaissait pertinent de centrer notre étude dans ce secteur particulier, puisque le local des intervenants de BUMP y est installé. C'est également dans ce secteur que les problématiques du quartier de la Petite-Bourgogne semblent être les plus criantes. Même si le sondage réalisé s'avère moins important que celui qui était prévu initialement, celui-ci permet tout de même de fournir des informations pertinentes qui viennent enrichir les données.

3. Implantation du projet

3.1. Histoire et structure du projet

Pendant l'été 2003, le quartier de la Petite-Bourgogne est secoué par plusieurs meurtres et incidents criminels concernant de jeunes hommes noirs de la communauté. Le meurtre de l'un d'entre eux en septembre 2003, peu après le Festival de la Petite-Bourgogne dans le Parc Campbell, est en quelque sorte la goutte qui fait déborder le vase. Plusieurs acteurs institutionnels et communautaires se rassemblent pour faire le point sur la situation et élaborer un plan d'action afin de répondre aux problématiques criantes que vivent les résidents du quartier. Parallèlement, sous le guide de madame Rosee Segee, des résidents noirs du quartier se regroupent afin de créer un lieu de discussion et d'entreprendre des actions concrètes auprès des familles noires de la communauté. C'est ainsi que naît le *Little Burgundy Black Family Support Group* (LBBFSG). Ce groupe est aujourd'hui formé d'une trentaine de résidents qui se réunissent normalement deux fois par mois. Le projet de médiation urbaine de la Petite-Bourgogne est une des initiatives du BFSG dont l'objectif est de « promouvoir des changements dans la communauté dans le but de retrouver la paix » (Contrat de ville, 2004, p.3). Voici d'ailleurs un tableau qui illustre la structure du projet BUMP. Il démontre que le projet n'est pas « forcé » dans le quartier par des instances supérieures et/ou extérieures; il prend plutôt racine là où les problématiques sont vécues. Dans cette optique, le LBBFSG devient le véhicule des besoins et des attentes des résidents du quartier alors que BUMP met en place des actions pour solutionner les problématiques rencontrées par les résidents du quartier.



Comme le projet BUMP émane directement de l’initiative d’un groupe de résidents soucieux d’amener des réponses aux différentes problématiques qui affublent la communauté noire du quartier, nous avons jugé intéressant de profiter du sondage pour demander aux répondants quels conflits et quels problèmes ils percevaient le plus dans leur quartier. Voici un tableau qui présente les problèmes et les conflits les plus souvent mentionnés par les répondants :

Problèmes et conflits mentionnés par les répondants	Nombre de répondants qui perçoivent ce problème ou ce conflit dans le quartier
Drogue	9
Gangs de rue	8
Chômage	5
Discrimination raciale	4
Attroupements de jeunes	4
Jeunes	4

Violence	4
Harcèlement par la police	3
Faible éducation des résidents	2
Vols	2
Condominiums	2

Ce tableau nous démontre que les problèmes les plus souvent perçus par les résidents interrogés sont la drogue, les gangs de rue, le chômage, la discrimination raciale, les attroupements de jeunes, les jeunes eux-mêmes et la violence. Nous pouvons donc considérer que les interventions de l'équipe de médiation s'insèrent non seulement en congruence par rapport aux problématiques perçues par les membres du LBBFSG, mais qu'elles sont également congruentes et pertinentes en regard des problèmes qui sont aussi perçus par d'autres résidents du quartier. Cette constatation contribue d'ailleurs à justifier davantage la présence et les actions du projet dans le quartier

3.2. Rôle et profil des membres de l'équipe de médiation

L'équipe de médiation de la Petite-Bourgogne est composée de deux médiateurs (Steve Edwards et Mikeal Farkas) et d'un directeur/coordonnateur (Eugene Wright) qui sont tous trois issus de la communauté noire. Les médiateurs sont attirés aux interventions sur le terrain, à la tenue et au suivi des dossiers alors que le coordonnateur s'emploie davantage aux tâches administratives et organisationnelles. Les médiateurs sont rémunérés à temps plein pour leur travail.

Steve Edwards détient un baccalauréat en sciences politiques et en sociologie, ainsi qu'une mineure en relations humaines. Au début des années 90, il fonde un groupe nommé « Concerned Citizens » parce qu'il en a assez que lui et ses amis soient sans cesse arrêtés par les policiers sans raison valable. Steve est impliqué dans le quartier de la Petite-Bourgogne depuis 3 ans. Il a d'abord été intervenant dans un programme d'été pour les jeunes du quartier et est ensuite devenu médiateur au BUMP.

Mikeal Farkas possède un diplôme d'études collégiales en sciences humaines et il a également suivi des cours à l'université en animation culturelle et en théologie. Il œuvre dans le quartier de la Petite-Bourgogne depuis 9 ans : d'abord pendant 2 ans comme intervenant à la maison de jeunes « Youth in Motion », il travaillera ensuite

pendant 6 ans au Centre d'Éducation des adultes (CEDA) pour le projet de soutien à la participation civique. Mikeal enseigne toujours durant la fin de semaine au Club Énergie du CEDA dans un programme des arts de la scène. Il est également très présent sur la scène artistique par le biais de l'écriture, de la musique, de la production de spectacles et de disques.

Eugene Wright est détenteur d'une maîtrise en « acquisition management ». Il est actif dans la communauté de la Petite-Bourgogne depuis une quinzaine d'années. Il y a fondé et restructuré plusieurs organisations communautaires. Avant de s'impliquer dans le quartier de la Petite-Bourgogne, il a travaillé pendant 15 ans à l'exécution du marketing dans l'industrie de l'aérospatiale, mais également comme évangéliste dans les églises. Il est finalement un des co-fondateurs du LBBFSG.

Tous les membres de l'équipe de médiation connaissaient bien la réalité des résidents du quartier de la Petite-Bourgogne avant de s'engager dans le projet. Ils ont tous une formation académique et un cheminement professionnel qui cadrent bien avec les activités qu'ils réalisent dans le cadre de BUMP. Au-delà de la formation académique et du cheminement professionnel, les membres de l'équipe ont tous traversé des expériences de vie qui facilitent leur adaptation à leur milieu de travail et aiguisent leur compréhension des besoins réels des résidents.

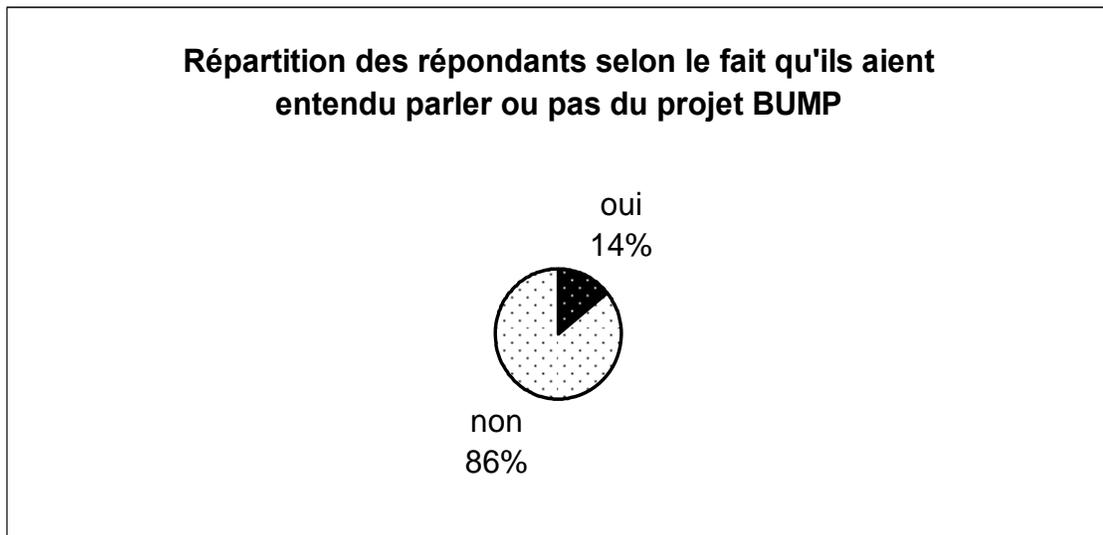
3.3. Poursuite de la promotion du projet

Grâce à l'implication positive et grandissante qu'ils avaient déjà dans certains milieux, les médiateurs ont pu dégager des sentiers dans lesquels ils ne s'étaient pas encore engagés à la rédaction du rapport de mi-étape. Par exemple, un des médiateurs a commencé à intervenir au sein de nouvelles écoles, dont deux écoles alternatives, depuis le début de l'année scolaire en cours.

Les membres de l'équipe de médiation ont également réalisé plusieurs entrevues afin de promouvoir le projet à la télévision, à la radio et dans les journaux. Ils ont aussi présenté le projet dans divers comités de police et dans les « fallings » (changements de chiffre) des policiers et des agents de la STM qui travaillent dans le quartier de la

Petite-Bourgogne. Ils ont finalement pu bénéficier de leur présence dans des forums portant sur divers thèmes (ex : sécurité urbaine, gangs de rue) afin de faire connaître le projet auprès d'acteurs communautaires et institutionnels invités.

Lorsque nous avons réalisé le sondage², nous voulions d'abord savoir si les personnes consultées connaissaient le projet BUMP. Le graphique qui suit nous démontre que 14% des répondants connaissaient déjà le projet BUMP au moment où nous leur avons téléphoné.



Ce pourcentage peut paraître minime, mais il faut toutefois le replacer dans son contexte. En effet, le projet vise d'abord une clientèle noire anglophone, alors qu'aucun critère de ce type n'était pris en considération lors de l'élaboration de l'échantillonnage relative au sondage. Comme nous l'avons mentionné précédemment dans la section portant sur la méthodologie employée, les personnes étaient sélectionnées de manière totalement aléatoire. Le seul critère considéré était que les personnes interrogées devaient habiter dans le secteur de recensement 68. Aussi, le secteur englobe tous les numéros civiques compris sur les rues situées entre Georges-Vanier et Guy-Concordia ainsi qu'entre St-Antoine et St-Jacques. Si on considère que ce secteur compte environ 2 100 résidents (données de 2001), on peut alors penser que le projet de médiation est assez bien connu dans le quartier de la Petite-Bourgogne.

² Des données socio-démographiques relatives aux répondants du sondage sont disponibles en annexe 1 du présent rapport.

Il nous est également possible de comparer cette donnée aux résultats de l'évaluation d'un autre projet de médiation sociale instauré sur l'Île de Montréal (Guité, Jaccoud et Dupont, 2005). Dans le cadre de cette évaluation, un sondage similaire a également été réalisé. Il a alors été constaté que 14% des personnes interrogées connaissaient le projet de médiation dans ce quartier. Toutefois, ce sondage a été réalisé dans un quadrilatère bien précis où l'intervention était davantage ciblée. De plus, ce projet de médiation ne vise pas une clientèle en particulier, ce qui augmente les chances que la population en général soient à l'affût des activités du projet. Malgré le fait que nous ayons découvert les mêmes pourcentages dans chacun des projets en ce qui a trait à la connaissance que les résidents ont du projet, les données tendent vers l'hypothèse que le projet de la Petite-Bourgogne est davantage connu des résidents que dans l'autre quartier évalué.

3.4. Deuxième phase de l'évaluation de la formation

La deuxième phase de l'évaluation de la formation confirme en quelque sorte les résultats obtenus lors de la première phase d'évaluation. L'ensemble des personnes interrogées considèrent toujours que la matière enseignée et les outils donnés lors de la formation ont été utiles à l'accomplissement de leur travail, plus spécifiquement en ce qui concerne la mise en place d'une rencontre de médiation entre deux parties. Ils dénotent également y avoir appris l'importance de la communication entre les parties, de l'impartialité et du langage utilisé par le médiateur lors des contacts avec les parties impliquées.

Toutefois, comme il avait été constaté par la plupart des répondants lors de la première phase de l'évaluation, un répondant nous rappelle que la formation dispensée devrait s'adapter davantage aux contextes spécifiques qui caractérisent les quartiers dans lesquels prennent forme les projets de médiation. Par exemple, certaines situations rencontrées par les médiateurs ont amenés ceux-ci à organiser des rencontres de médiation entre plus de deux personnes alors que la formation ne les a pas vraiment outillés à mettre en place ce genre d'intervention.

4. Les activités réalisées par l'équipe de médiation

4.1. Rappel des objectifs visés et philosophie d'intervention

Tel que mentionné précédemment, le projet BUMP est né des préoccupations de citoyens noirs du quartier et se veut une réponse à l'ensemble des problématiques que ceux-ci rencontrent. Bien que le projet offre un service de médiation en bonne et due forme aux résidents désireux de régler un conflit, ses activités dépassent largement ce type d'intervention. D'ailleurs, la diversité des activités réalisées par l'équipe de médiation jusqu'à maintenant reflète bien l'étendue des buts visés par les objectifs initialement attribués au projet dans le Contrat de Ville en 2004. Voici un rappel de ces objectifs (Contrat de Ville, 2004, p.5):

- Promouvoir une nouvelle manière d'aborder les tensions et les conflits;
- Promouvoir l'unité dans la famille et dans la communauté et renforcer les valeurs familiales positives;
- Obtenir l'adhésion des services publics à participer aux démarches de résolution de problèmes les concernant;
- Référer qui de droit à des ressources spécialisées, s'il y a lieu;
- Susciter la participation citoyenne à la résolution de problèmes;
- Créer des nouvelles solidarités.

Puisque le projet est défini comme un projet de médiation urbaine, les interventions sont influencées par la conception que les membres de l'organisme se forgent de ce que devrait être la médiation urbaine dans le contexte de la Petite-Bourgogne. Les membres de l'équipe croient que dans le contexte d'un tel projet, le terme médiation de réfère pas seulement pas seulement au processus visant à réunir des parties afin que celles-ci règlent leurs contentieux. Pour eux, la médiation urbaine renvoie à toutes les activités opérées par le projet visant à atteindre les objectifs précédemment cités et ainsi, à améliorer le bien-être des résidents du quartier en agissant directement sur les problématiques que ceux-ci rencontrent quotidiennement.

Aussi, les membres de l'équipe de médiation sont d'avis que l'intervention n'englobe pas simplement le fait d'intervenir, mais elle comprend également l'attitude et la perspective dans lesquelles cette intervention est prodiguée. Elle est donc guidée par les valeurs et les convictions des membres de l'équipe, mais également par celles des résidents par le biais du LBBFSG. Nous croyons qu'il est important de mettre en lumière la philosophie dans laquelle les interventions des médiateurs sont réalisées, car elle contribue grandement à donner au projet sa couleur particulière.

Les deux médiateurs et le coordonnateur du projet croient que les situations problèmes ou conflictuelles sont souvent plus complexes qu'elles peuvent le paraître à prime abord et ce, tout particulièrement dans un milieu urbain et multiethnique comme celui de la Petite-Bourgogne. Il faut donc investir une situation en profondeur et sous toutes ses facettes afin d'en découvrir la ou les causes réelles et ainsi arriver à trouver les meilleures solutions pour les résorber. Un des médiateurs affirme que les interventions de l'organisme ne visent pas simplement à panser des plaies, mais également « we get the alcohol, get the peroxide, we put a Band-Aid on it. We will take it off, let it heal and then we will come back and check to see if the cut is ok. » Suivant la logique de cette conception, il ne s'agit donc pas seulement de « médier » des conflits entre deux parties ou plus, il s'agit également d'investir les contextes dans lesquels ces situations prennent forme pour faire en sorte qu'elles ne se reproduisent pas à long terme. L'intervention ne vise alors pas seulement les conflits que les résidents vivent, mais aussi les conflits et les problèmes participant à l'émergence de ces conflits.

Les médiateurs ne sont pas là pour reprocher, juger ou réprimander, même s'ils tentent d'amener les parties à reconnaître leurs responsabilités et leurs rôles dans la situation. Il sont là pour outiller et supporter les résidents du quartier, mais également les intervenants des institutions qui sont souvent dépassés par certaines situations dans lesquelles ils sont souvent impliqués. Ceux-ci ont également besoin d'un œil extérieur afin de remettre les choses en perspective et ainsi mieux juger des meilleures actions à entreprendre afin de résorber un problème ou un conflit.

4.2. Les activités selon les axes d'intervention

Il est possible de classer les activités réalisées par les membres de l'équipe de médiation selon 4 axes d'intervention : la référence, la résolution de conflits et/ou de problèmes, la sécurité urbaine et le sentiment de sécurité ainsi que l'éducation civique.

Activités du Burgundy Urban Mediation Project	
Axes d'intervention	Interventions concrètes des médiateurs
Référence	<p>Entretenir un lien avec les différentes ressources afin d'en avoir une bonne connaissance</p> <p>Faire en sorte que la référence de la clientèle se fasse plus directement et plus aisément (institutions, organismes communautaires).</p> <p>Référer les parties aux différentes ressources qui peuvent les aider à améliorer leur situation</p>
<p>Résolution de conflits et/ou problème</p> <p>Conflit : divergence entre deux personnes ou plus. « Opposition between individuals and groups on the basis of competing interests, different identities, and/or different attitudes » (Schellenberg, 1996, p.8)³.</p> <p>Problème : Difficulté qu'il faut résoudre pour atteindre un certain résultat; situation instable ou dangereuse exigeant une décision (Petit Robert, 1993).</p>	<p>Rencontrer les différentes parties impliquées</p> <ul style="list-style-type: none"> - donner du soutien et de l'assistance - calmer les parties souvent très ébranlées par la situation vécue - écouter les parties - faire état de la situation - faire le suivi de la situation - conseiller les parties - expliquer les options - trouver des options avec les parties <p>Établir des liens et communications entre les différentes parties impliquées</p> <p>Aide à la recherche d'emploi et/ou au retour à l'école</p> <p>Assister les résidents et leurs familles lors d'arrestations, de procédures judiciaires et/ou détention.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Donner de l'information sur les procédures souvent complexes pour les parties - Accompagner les parties dans les procédures;

³ **Shellenberg, J. A. (1996).** Conflict Resolution Theory, Research and Practice. Albany, New York : State University of New York Press.

	<ul style="list-style-type: none"> - Soutenir - Guider - Comparaitre devant le juge pour donner le point de vue sur la situation du mis en cause <p>Assister les résidents lors de procédures plus formelles et complexes reliées aux institutions</p> <p>Collaborer avec les institutions dans l'intervention prodiguée : police, écoles, STM, etc.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Échange d'informations sur leurs activités respectives; - Cerner la dynamique d'intervention des institutions qui desservent les résidents du quartier; - Établir les limites, les forces et les responsabilités de chacune des organisations dans l'intervention auprès des résidents; - Coordonner les interventions respectives par rapport aux problématiques présentes; - Faire le point et le suivi par rapport à des situations spécifiques; - Établir un lien et une communication entre les résidents et les institutions; - Donner aux résidents une voie pour se faire entendre auprès des institutions; - Amener les institutions à se questionner sur la légitimité de leurs interventions. <p>Médiation entre des particuliers :</p> <p>Médiation formelle</p> <ul style="list-style-type: none"> - rencontres préliminaires - rencontre de médiation - entente signée - suivi de l'entente <p>Davantage de médiation-arbitrage avec les jeunes</p> <p>Médiation informelle ou spontanée dans des situations où le problème doit être réglé rapidement</p> <ul style="list-style-type: none"> - médiation entre les parties sur le champ - pas nécessairement de dossier ouvert (par contre, le dossier peut être ouvert après la médiation) - pas de rencontre préliminaire - pas d'entente signée - pas nécessairement de suivi
<p>Sécurité urbaine et sentiment de sécurité</p>	<p>Patrouilles</p> <ul style="list-style-type: none"> - observer la dynamique des jeunes dans les espaces publics - discuter avec les gens

	<ul style="list-style-type: none"> - repérer des situations conflictuelles et/ou problématiques - contribuer à améliorer les conditions environnementales - rappeler à l'ordre les résidents qui violent les règlements municipaux
Éducation civique et «mentorship»	<p>Informers les parties sur les recours possibles, les procédures, leurs droits et leurs responsabilités.</p> <p>Faire des présentations/ateliers dans les écoles sur différents thèmes tels que le respect et le racisme.</p> <p>Promouvoir l'unité et des valeurs positives dans la famille et dans la communauté.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conscientiser des parents aux problèmes de leurs enfants, problèmes souvent niés par des parents qui remettent la responsabilité des problèmes sur les institutions avec lesquelles ils ont des contacts difficiles. Amener les parents à s'impliquer dans l'éducation de leurs enfants et dans la solution à leurs propres problèmes et ceux de leurs enfants (empowerment) - Encourager les familles à participer aux activités organisées dans la communauté. - Inciter les résidents à utiliser leur leadership et leurs forces de manière positive et constructive - Accompagner certains jeunes à des sorties de groupe (soccer, glissades d'eau) afin qu'ils socialisent entre eux (interactions positives) et qu'ils soient en présence de modèles masculins positifs en qui ils peuvent s'identifier.

La distinction entre ces différents axes d'intervention n'est toutefois pas aussi nette lorsque l'on tente de l'appliquer à la réalité du terrain. Par exemple, la référence d'une personne à un organisme approprié peut contribuer à la résolution du problème ou du conflit que vit cette personne. Aussi, un médiateur peut être amené à repérer des situations conflictuelles ou problématiques et à intervenir dans de telles situations lors d'une patrouille de sécurité urbaine. Bien que certains axes d'intervention soient sous-tendus par des logiques différentes (ex : sécurité urbaine et résolution de conflits), ils sont quelquefois amenés à se croiser et ainsi refléter une certaine complémentarité dans les interventions prodiguées. Comme l'explique l'un des médiateurs, peu importe les logiques qui sous-tendent les différents axes

d'intervention, toutes les activités du projet ont pour but premier d'améliorer le bien-être et la qualité de vie des résidents du quartier. « So basically, whether it is mediation, whether it is conflict resolution, whether it is referral, whether it is civic education or even a sense of security by doing patrols, any type of change to make people feel better for me is what I am here for. »

4.3. Caractéristiques des interventions prodiguées

Les caractéristiques des interventions découlent directement de la philosophie d'intervention privilégiée par les membres de l'équipe de médiation. Selon les différentes informations colligées dans le cadre de l'évaluation, nous avons pu remarquer que les interventions des médiateurs sont :

Proactives : les médiateurs n'attendent pas nécessairement que les résidents ou les institutions avec qui ils travaillent les contactent pour aller de l'avant. Par exemple, la patrouille permet aux médiateurs de repérer et d'observer des situations problématiques ou conflictuelles, ainsi qu'à intervenir dans ces situations. Ils n'attendent donc pas seulement que des résidents viennent les voir pour solliciter leurs services. Aussi, une résidente interviewée explique qu'il arrive que le médiateur passe près de chez-elle et vienne la voir pour l'informer d'activités dans le quartier qui pourraient potentiellement susciter son intérêt. Un sergent patrouilleur de la STM affirme également que les médiateurs l'ont téléphoné plus souvent que l'inverse.

Flexibles : les médiateurs adaptent leurs interventions à la réalité du terrain. Ils ont reçu une formation en médiation, mais ne se restreignent pas à cette vision de la médiation, considérant que le modèle enseigné n'est pas applicable à toutes les situations rencontrées. Dans cette optique, un médiateur raconte que l'impartialité n'est pas toujours de mise lorsqu'il est question de diriger une médiation entre des enfants ou des jeunes adolescents qui vivent un conflit. En effet, dans ces situations, le médiateur est davantage porté à utiliser un modèle de médiation plus directif, qu'il qualifie de médiation-arbitrage.

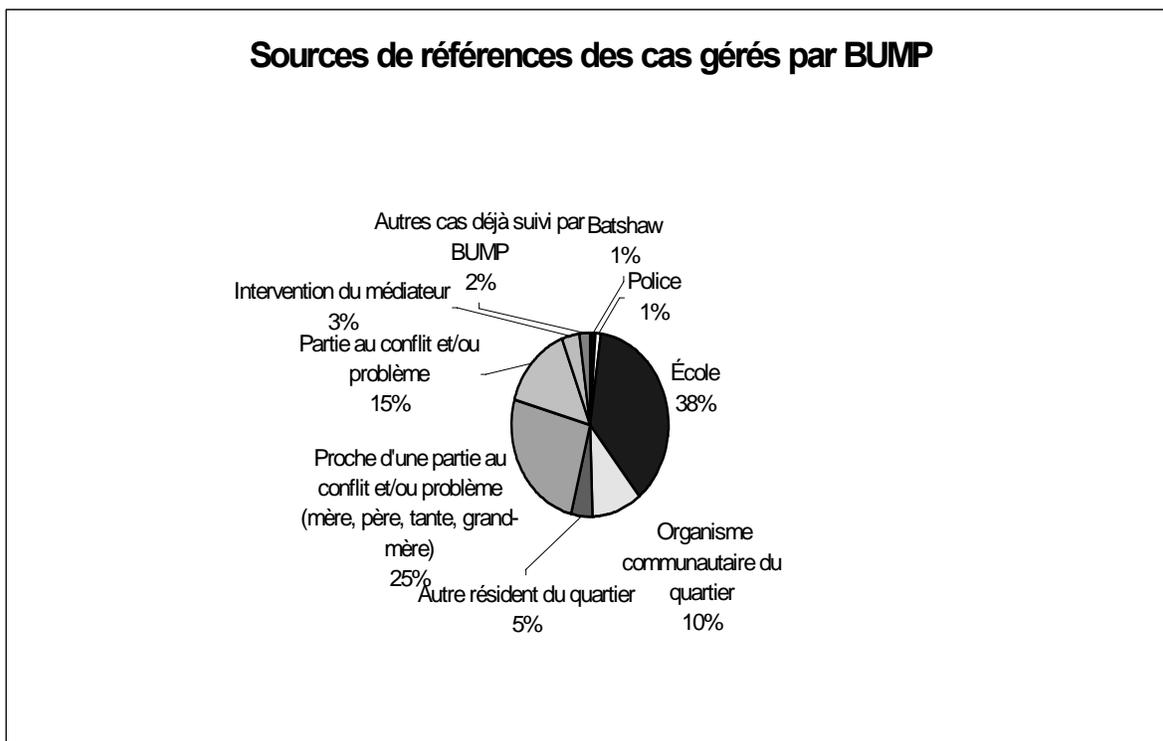
De plus, les interventions des médiateurs ne sont pas seulement flexibles au niveau de leur contenu, mais elles sont également flexibles dans le temps et dans l'espace. En effet, les médiateurs adaptent leurs horaires en fonction des disponibilités des résidents et des organisations. Ils travaillent durant les jours de la semaine, mais également les soirs et les fins de semaines afin de permettre une plus grande accessibilité du service aux résidents. Ils se déplacent sur les différents terrains où surviennent les différentes situations rencontrées : dans les institutions, les lieux publics, les familles. Deux des intervenants scolaires rencontrés se disent d'ailleurs impressionnés par la rapidité avec laquelle le médiateur arrive sur les lieux lorsque se produit un incident à l'école concernant un jeune suivi par le médiateur.

Connectées à des connaissances dans plusieurs champs : L'échange d'informations avec des policiers, des avocats, des travailleurs sociaux, etc., permet aux médiateurs d'accroître leurs connaissances dans plusieurs domaines et ainsi de les mettre à profit dans une multitude de situations. Par exemple, un agent socio-communautaire de la police de Montréal affirme qu'il est arrivé à quelques reprises que les médiateurs les contactent afin de savoir quoi faire dans telle ou telle situation. « Il y a beaucoup de choses sur lesquelles les intervenants ne sont pas formés comme policiers ou comme juristes, qu'ils ne savent pas trop...alors ils nous appellent pour de l'information, pour savoir comment gérer certaines situations »

5. Cheminement et profil des situations rencontrées

5.1. Provenance des cas

Voici d'abord un graphique qui illustre la proportion de cas référés au projet selon la source de référence de ces cas. Il faut cependant noter qu'il a parfois été difficile de déterminer exactement quelle était la source de référence d'un cas vu la pluralité des acteurs impliqués dans certaines situations. Aussi, certains cas référés à BUMP comportent plusieurs situations conflictuelles ou problématiques. Nous croyons pourtant qu'il est plus approprié de traiter un dossier en terme d'individu que de situation, surtout si l'on considère que les différentes situations que peut rencontrer un même individu sont la plupart du temps interreliées et s'influencent mutuellement. Des dossiers ont même été traités en terme de famille lorsque le médiateur intervenait auprès de plusieurs membres d'une même famille.

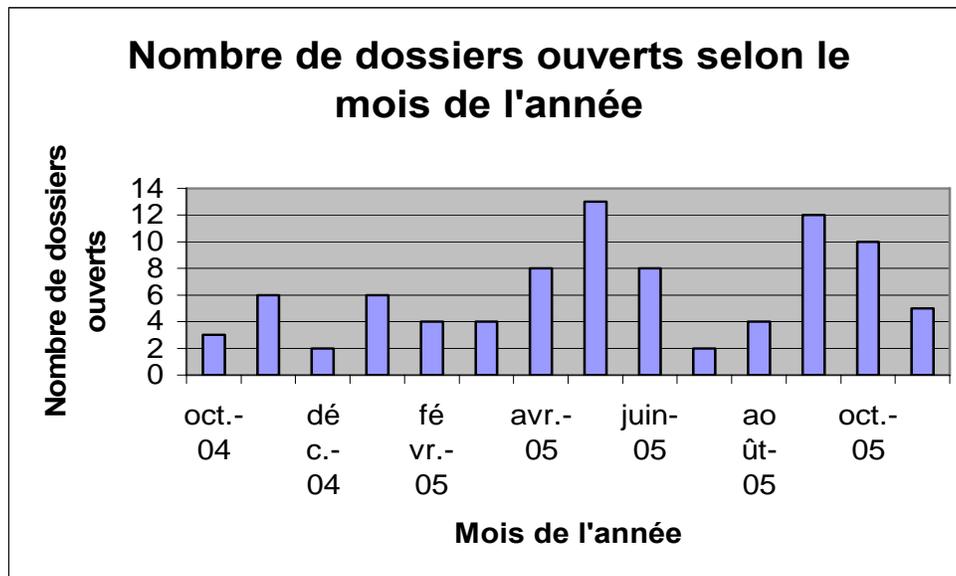


Lorsque l'on observe ce graphique, on peut constater que plus du tiers (38%) des résidents pour qui un dossier a été ouvert ont été référés à BUMP par un intervenant

d'une des écoles où les médiateurs se sont impliqués. Cela n'exclut toutefois pas que d'autres institutions puissent avoir collaboré dans des situations qui ont d'abord été référées par l'école. La deuxième source de référence la plus importante est constituée des proches de parties à un conflit et/ou à un problème (25%), suivie de parties au conflit et/ou au problème (15%) qui sont venues d'elles-mêmes voir les médiateurs. Si on ajoute à ces chiffres le pourcentage de références qui proviennent d'un autre résident du quartier, on peut alors remarquer que 45% des références proviennent des résidents et non des institutions. Cela dénote d'ailleurs que les grains semés dans le quartier durant la phase d'implantation du projet ont germés.

5.2. Volume des dossiers traités

Tel que mentionné précédemment, les médiateurs ont été amenés à gérer un bon nombre de cas depuis les débuts de l'implantation du projet. Voici donc une répartition des 87 dossiers qui ont été compilés par notre équipe de recherche selon le mois où ils ont été ouverts par les médiateurs :



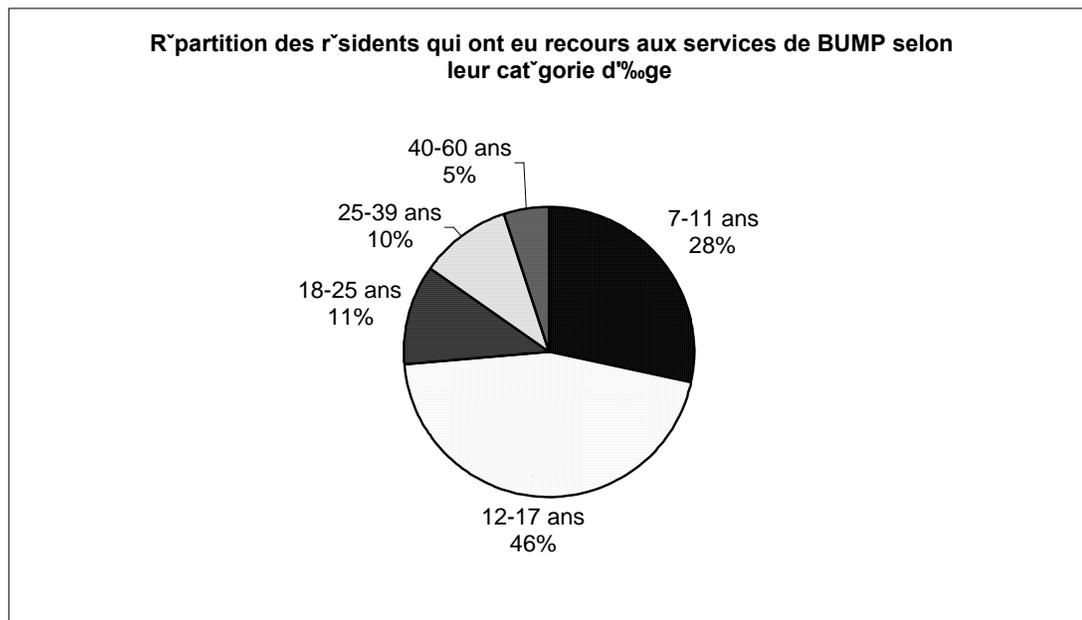
Si on examine ce graphique, on peut remarquer que les mois où le nombre de dossiers ouverts est le plus important sont les mois de mai et de septembre 2005, avec respectivement 13 et 12 dossiers ouverts. Ces chiffres ne sont pas étrangers au fait que les écoles sont des acteurs importants au niveau des problématiques des résidents

du quartier et par le fait même, des interventions des médiateurs. En effet, au mois de mai, la plupart des cas référés à BUMP proviennent d'intervenants d'écoles qui tentaient de trouver de l'aide pour des élèves en difficulté avant la fin de la session scolaire. Au mois de septembre, la presque totalité des dossiers ouverts concernaient des jeunes ou des parents de jeunes vivant des difficultés avec le milieu scolaire.

5.3. Profil de la clientèle

Comme on a pu le constater dans un point précédent de ce rapport, certains dossiers ont été considérés en terme de famille et pouvaient donc concerner plus d'un résident du quartier. En fait, 99 résidents⁴ figuraient dans les dossiers des médiateurs au moment où a pris fin la collecte des données à la mi-novembre 2005.

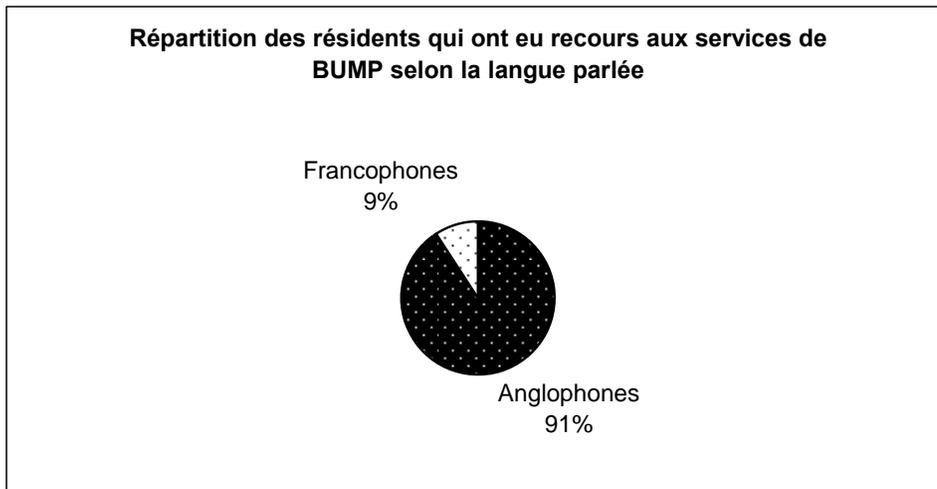
Voici d'abord une répartition de ces 99 résidents selon leur catégorie d'âge :



⁴ Il ne faut toutefois pas oublier que ce chiffre ne concerne que les résidents pour lesquels un dossier a été ouvert et n'englobe pas tous les résidents du quartier qui ont eu recours aux services de l'équipe de médiation. En fait, selon les informations amassées, l'ouverture d'un dossier par les médiateurs semble impliquer un suivi plus assidu de la situation d'un résident ou d'une famille, ce qui n'exclut pas que d'autres résidents aient pu bénéficier des interventions des médiateurs sans qu'un suivi plus formel soit nécessairement réalisé par la suite (ex : interventions réalisées lors de la patrouille).

Les jeunes âgés en 12 et 17 ans représentent près de la moitié (46%) de la clientèle du projet, suivis des jeunes âgés entre 7 et 11 ans qui composent 28% de l'ensemble. C'est donc dire qu'à eux seuls, les jeunes âgés de moins de 18 ans constituent près des $\frac{3}{4}$ de la clientèle du projet pour qui un dossier a été ouvert.

Voici maintenant un autre graphique présentant une répartition des 99 résidents selon la langue parlée la plus couramment :



La grande majorité (91%) des résidents pour qui un dossier a été ouvert sont anglophones. Ce résultat est logique puisque le projet vise d'abord à desservir les familles noires anglophones du quartier. Toutefois, comme le fait remarquer le coordonnateur du projet lors d'un comité de suivi : « we target, but we don't exclude ».

5.4. Typologie des situations rencontrées

Comme il a été mentionné précédemment, les médiateurs ont la plupart du temps rencontré plus d'une situation conflictuelle ou problématique pour un même dossier portant sur un individu ou une famille. Pour les besoins de l'évaluation, nous avons catégorisé les situations conflictuelles ou problématiques rencontrées, sans perdre de vue que la complexité de ces situations. En effet, les individus et les familles du quartier de la Petite-Bourgogne vivent la plupart du temps plusieurs situations

conflictuelles ou problématiques à la fois. Dans cette optique, il est impossible de tracer une ligne claire entre les différentes situations rencontrées par les médiateurs et les multiples interventions qui en découlent. Nous croyons donc qu'il est préférable de visualiser ces situations comme des cercles qui s'entrecroisent et s'influencent. Nous restons conscients que chaque situation est unique, mais qu'il serait lourd et fastidieux de les présenter toutes en détails.

Les médiateurs n'emploient pas nécessairement les mêmes interventions pour chaque situations rencontrées. En fait, la nature de ces interventions dépendent de facteurs tels que le jugement que le médiateur se forge de la situation, de l'ouverture et de l'état d'esprit des parties impliquées dans la situation et du contexte dans lequel la situation prend forme et évolue. À ce sujet, un médiateur explique que la résolution d'un conflit ou d'un problème peut s'actualiser de différentes manières, « tout dépendant de la nature du conflit pis de la nature...du *setting*. Si c'est dans un espace public un petit plus réservé comme à l'école, où il y a des règles, c'est bien différent que dans la rue avec un dépanneur où il y a un conflit. »

Voici donc une typologie des situations dans lesquelles les médiateurs ont été amenés à intervenir dans le cadre de leur travail. Celles-ci ont été compilées à partir des dossiers ouverts par les médiateurs pour un résident ou une famille. Elles sont divisées en deux catégories, soient les situations problématiques et les situations conflictuelles.

5.4.1. Les situations problématiques

Adolescents et jeunes adultes qui ont reçu une contravention perçue comme injustifiée : Certains adolescents sont venus consulter les médiateurs du projet à propos de contraventions qu'ils avaient reçu soit de la part de la police ou d'un agent de la société de transport de Montréal. Ces jeunes jugent que ces contraventions sont injustifiées et consultent les médiateurs dans cette optique. Certains n'ont reçu qu'une seule contravention alors que d'autres en ont reçu plusieurs. Les raisons pour lesquelles ces jeunes ont reçu une ou plusieurs contraventions diffèrent d'un dossier à l'autre. Par exemples, l'un deux a reçu une contravention par les policiers pour ne pas

avoir traversé la rue à une intersection, alors qu'un autre a reçu une contravention par les agents de la STM pour avoir présenté un billet de transport non-valide.

Adolescents et jeunes adultes qui ont besoin d'aide et de support pour se réorienter dans la vie. Ils vivent des difficultés scolaires ou ont décroché de l'école et ils ne connaissent pas vraiment les options qui s'offrent à eux afin de se reprendre en main. La plupart vivent également des difficultés relationnelles avec leurs proches.

Des enfants et des adolescents considérés comme vivant des difficultés et/ou des problèmes de comportement à l'école pour diverses raisons. Ils n'écoutent pas en classe, ne respectent pas l'autorité, ont de mauvais résultats académiques, sont agressifs. Ils vivent des conflits avec les autres élèves et/ou avec les membres du personnel. Certains consomment de la drogue sur le terrain de l'école, manquent leurs cours, etc. Il arrive que le médiateur travaille déjà avec l'enfant ou l'adolescent dans le quartier. Sinon, celui-ci est référé au médiateur par un intervenant de l'école. Il se peut également que le médiateur soit mis à l'affût des problèmes d'un jeune par l'intermédiaire d'un autre dossier déjà ouvert. En effet, les jeunes sont la plupart du temps impliqués dans une situation problématique ou conflictuelle avec d'autres jeunes.

Le médiateur est davantage interpellé à intervenir dans le dossier d'un jeune lorsque celui-ci fait l'objet d'une suspension ou d'une expulsion par l'école. Également lorsque la famille d'un jeune est signalée aux services sociaux par un membre du personnel de l'école ou par une autre personne.

Adolescents et jeunes adultes criminalisés. Ces jeunes ont été accusés ou reconnus coupables d'une ou de plusieurs infractions au code criminel. Ils doivent se présenter en Cour et/ou respecter des conditions ordonnées par le Juge et/ou ils sont incarcérés dans un établissement de détention. Dans ce type de situations, le travail des médiateurs consiste surtout à soutenir et à accompagner les parties lors des procédures judiciaires ainsi qu'à les informer des procédures, de leurs droits et de leurs responsabilités. Il arrive également que les médiateurs réfèrent un jeune à un avocat, témoignent en Cour sur la situation du jeune ou visitent un jeune durant son institutionnalisation en Centre Jeunesse ou sa détention en prison.

Familles en difficulté. En travaillant avec des enfants qui vivent des problèmes, les médiateurs sont par le fait même amenés à travailler avec des familles en difficulté. Les problèmes rencontrés par ces familles peuvent être de plusieurs ordres : pauvreté, monoparentalité difficile, conflits entre parents et enfants, conflits entre parents, perte d'emploi, difficulté à discipliner les enfants, signalement aux services sociaux, etc.

Jeunes adultes et adultes éprouvant de la difficulté à comprendre et/ou à gérer des procédures reliées aux institutions. Certains résidents consultent les médiateurs parce qu'ils ont besoin d'information et d'aide relativement à diverses procédures institutionnelles. Ils ne comprennent pas le fonctionnement de telle ou telle institutions, ne savent pas comment obtenir et/ou remplir certains formulaires, ne savent pas à qui s'adresser, etc.

5.4.2. Les situations conflictuelles

Des adolescents ou des jeunes adultes qui ont eu une ou plusieurs altercation(s) avec des forces de l'ordre. Ces frictions se sont produites entre de jeunes résidents du quartier et des policiers de la Ville de Montréal ou des agents de la Société de Transport de Montréal. Certaines situations ne comportent que des échanges verbaux empreints d'animosité alors que d'autres impliquent une agression physique.

Conflits entre enfants et entre jeunes adolescents : Ces derniers se bagarrent, se menacent, répandent des rumeurs à propos de l'un et de l'autre. Les conflits que vivent ces jeunes ne cessent pas à la fin des classes, mais se perpétuent dans le quartier, dans les transports en commun, dans les espaces publics.

Conflits entre institution(s) et parent(s) : Certains parents sont récalcitrants par rapport aux appels concernant leurs enfants lancés par les institutions telles que la police, les services sociaux et les écoles. Ils expriment leur frustration et leur méfiance envers tout ce qui peut provenir de celles-ci. Ils ont souvent vécu personnellement et/ou entendu parler d'expériences négatives et aliénantes. Comme ils blâment souvent les institutions pour les problèmes vécus par leurs enfants, ils sont

moins portés à reconnaître que ces problèmes existent et à s'impliquer pour les solutionner. Les personnes issues de communautés visibles semblent davantage touchées par cette problématique, car la question du racisme teinte souvent les relations entre ces communautés et les institutions.

5.4.3. Les situations atypiques

Certaines situations rencontrées par les médiateurs ne figuraient qu'une seule fois dans les dossiers et le caractère plus « atypique » de ces situations ne nous permettait pas de les intégrer dans la typologie des situations que nous avons élaborée. Nous croyons qu'il est tout de même pertinent de les énumérer brièvement :

- Un jeune adulte a eu une altercation avec le portier d'un bar du centre-ville.
- Une femme a un bébé asthmatique. Des jeunes viennent fumer de la drogue dans l'entrée de l'immeuble où elle demeure, ce qui aggrave l'état de santé de son bébé.
- Un homme a été victime de harcèlement téléphonique par un jeune du quartier.
- Une femme a découvert que l'ami de son fils a caché une valise barrée chez-elle et elle soupçonne que quelque chose d'illégal s'y trouve.
- Un jeune a été victime d'une couverture médiatique erronée : il a été faussement associé à des crimes qu'il n'a pas commis dans un article de journal. Lui et sa famille ont été fortement stigmatisés à la suite de la parution de l'article.
- Une jeune femme a été blessée à la jambe parce qu'une chauffeuse d'autobus a continué à faire avancer l'autobus lorsque l'adolescente avait le pied coincé dans la porte. Cette dernière a des séquelles physiques de l'accident et doit suivre des séances de physiothérapie, mais ni la STM, ni la Société d'Assurance Automobile du Québec ne veulent la dédommager.
- Une femme ayant perdu la garde de son enfant souhaite la retrouver. Elle est également accusée de kidnapping parce qu'elle s'est enfuie avec le bébé à la suite de conflits entre elle et son conjoint.

Il ne faut pas perdre de vue que la compilation des dossiers ne représente pas un résumé exhaustif de toutes les situations rencontrées et de toutes les activités

effectuées par les médiateurs. En effet, les médiateurs n'agissent pas seulement au niveau de problématiques ou de conflits précis que vivent des résidents ou des familles spécifiques du quartier. Comme on a pu le voir dans le tableau sur les axes d'intervention, ils agissent également à d'autres niveaux. La patrouille dans le quartier ainsi que les ateliers portant sur divers thèmes donnés à des groupes d'élèves dans les écoles en sont de bons exemples. Le déroulement de ces activités n'a pas été systématiquement répertorié par les membres de l'équipe de médiation ou par notre équipe de recherche, la tenue des dossiers exigeant déjà un investissement de temps et d'énergie considérable.

5.5. Cas réels mis en relation avec les interventions

Dans ce point du rapport seront présentés certains cas relatifs à des dossiers ouverts par les médiateurs du projet. Les situations spécifiques à ces cas seront d'abord exposées. Ces situations seront ensuite décortiquées sous l'angle de la typologie des situations problématiques et conflictuelles précédemment explicitée au point 5.4. de ce rapport. Les interventions prodiguées par les médiateurs dans ces cas particuliers seront finalement mises en lumière selon les axes d'intervention reliés. Cette présentation permet d'illustrer la multiplicité et la complexité des situations traitées par l'équipe de médiation, mais également l'intensité, la profondeur et la complémentarité qui caractérisent les interventions des médiateurs face à ces situations.

Cas 1

Pendant que le père (38 ans) est incarcéré, ses quatre enfants (9-10-11-et 12 ans) sont placés en famille d'accueil. Ces derniers vivent tous des problèmes dans leur milieu scolaire : mauvais résultats, agitation durant les classes, bagarres avec d'autres enfants, etc. Quand le père sort de prison et reprend la garde de ses enfants, trois sont médicamentés au Ritalin. Furieux, il veut alors retirer ses enfants de l'école qu'il tient responsable des problèmes de ses enfants. Il s'emporte constamment lorsqu'il a un contact avec les intervenants de l'école. L'école veut signaler la famille aux services sociaux si le père retire ses enfants de l'établissement et c'est à ce moment qu'elle

réfère le cas à un médiateur de BUMP. Parallèlement, les enfants de la famille ont assisté à une présentation du projet à l'école et ont reçu une carte des médiateurs.

Nous avons rencontré le père en entrevue et celui-ci nous confie : « Je voulais téléphoner parce que je voyais que peut-être ils (les médiateurs) pouvaient savoir d'où je viens, que peut-être ils sont là pour essayer de faire une différence... »

La situation d'ensemble selon la typologie des situations :

- Des enfants qui sont considérés comme ayant des difficultés et/ou des problèmes de comportement à l'école pour diverses raisons.
- Une famille en difficulté.
- Des conflits entre enfants.
- Des conflits parents/institutions.

Les interventions prodiguées selon les axes d'intervention dans ce cas sont les suivantes :

Axes	Interventions
Référence	<p>Inscrire deux des enfants à une équipe de football.</p> <p>Référer tous les enfants aux activités du projet VIBE durant l'été. VIBE est un projet par lequel les animateurs, des jeunes du quartier, entraînent les enfants aux basketball.</p>
Résolution de conflits et de problèmes	<p>Rencontrer plusieurs fois le père et les enfants afin de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - leur fournir soutien et assistance; - les calmer; - les écouter; - faire état de la situation; - faire le suivi de la situation; - les conseiller; - leur expliquer les options possibles; - choisir avec eux une ou des options. <p>Rencontrer plusieurs fois les membres du personnel de l'école fréquentée par les enfants afin de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - faire état de la situation; - faire le suivi de la situation; - coordonner les interventions respectives par rapport aux enfants de la famille;

	<ul style="list-style-type: none"> - trouver une autre école qui cadre mieux aux besoins d'un des enfants de la famille; - favoriser une meilleure communication entre le père et l'école; - donner au père une voix pour se faire entendre auprès de l'école; - amener l'école à se questionner sur la légitimité de ses interventions par rapport à la famille. <p>Organiser et diriger 4 rencontres de médiation entre des enfants de la famille et d'autres enfants avec qui ils ont eu des conflits. Ce qui implique pour chacune des rencontres :</p> <ul style="list-style-type: none"> - des rencontres préliminaires avec chacun des enfants; - une rencontre de médiation; - une entente signée; - un suivi de l'entente.
Éducation civique	<p>Stimuler la famille à participer aux activités du quartier en leur communiquant la tenue de ces activités et en les encourageant activement à y participer.</p> <p>Amener le père à reconnaître ses responsabilités par rapport aux problèmes de ses enfants et à développer sa patience vis-à-vis sa relation avec les intervenants de l'école.</p>

Cas 2

Un jeune adulte de 26 ans refuse de s'identifier à des agents de la société de transport; s'ensuit une altercation avec plusieurs agents de la paix. Les agents portent plainte. Quelque mois plus tard, le jeune homme est une fois de plus impliqué dans une altercation avec un portier d'un bar du centre-ville et une nouvelle accusation criminelle est logée à son endroit. Parallèlement, il vit plusieurs problèmes personnels. Il ne sait pas vraiment quoi faire de son avenir et vit des conflits avec sa mère et son ex-amie. Il désire quitter le domicile familial, mais ne se sent pas outillé pour le faire. Constatant les difficultés du jeune homme, sa tante le réfère à l'équipe de médiation.

La situation d'ensemble selon la typologie des situations :

- Jeune adulte qui a besoin d'aide et de soutien pour se réorienter dans la vie.
- Jeune adulte criminalisé.

- Jeune adulte qui a eu une altercation avec des forces de l'ordre.

Les interventions prodiguées selon les axes d'intervention dans ce cas sont les suivantes :

Axes	Interventions
Référence	Référer le jeune homme à un organisme communautaire pour occuper un emploi d'animateur.
Résolution de conflits et de problèmes	<p>Rencontrer le jeune homme plusieurs fois afin de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - lui fournir soutien et assistance; - le calmer; - faire état de sa situation; - faire le suivi de sa situation; - l'écouter, plus particulièrement en ce qui a trait à ses difficultés relationnelles avec sa mère et son ex-blonde; - le conseiller; - lui expliquer les options qui s'offrent à lui; - trouver avec lui les options adéquates. <p>Aider et soutenir le jeune homme dans ses démarches pour se trouver un emploi, un logement et pour retourner à l'université.</p> <p>Assister le jeune homme lors de procédures judiciaires :</p> <ul style="list-style-type: none"> - lui donner de l'information sur les procédures à venir; - accompagner le jeune homme lorsqu'il comparait au tribunal; - le soutenir; - le guider.
Éducation civique	<p>Informé le jeune homme sur les recours possibles, les procédures, ses droits et ses responsabilités.</p> <p>Encourager activement le jeune homme à reprendre son avenir en main et à faire valoir ses talents dans la communauté, entre autres en le référant à un poste d'animateur dans un organisme communautaire.</p> <p>Encourager et aider le jeune homme à s'inscrire dans une équipe de basket-ball professionnel.</p>

Cas 3

Un jeune adolescent de 14 ans a reçu une contravention d'un agent de la société de transport parce qu'on lui reproche d'avoir craché par terre. L'adolescent affirme

pourtant qu'il était en train de s'étouffer avec une pastille et que cela explique et justifie le fait qu'il ait craché par terre. Pour cette raison, il trouve totalement injustifié de payer la contravention et vient consulter un médiateur de son propre chef.

La situation d'ensemble selon la typologie des situations :

- Adolescent qui a reçu une contravention qu'il perçoit comme étant injustifiée.

Les interventions prodiguées selon les axes d'intervention dans ce cas sont les suivantes :

Axes	Interventions
Résolution de problème	<p>Rencontrer l'adolescent à quelques reprises afin de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - lui fournir soutien et assistance; - faire état de sa situation; - faire le suivi de sa situation; - l'écouter, plus particulièrement en ce qui concerne les motivations qui le poussent à refuser de payer le billet; - le conseiller; - lui expliquer les options qui s'offrent à lui; - faire une photocopie de la contravention; - demander à l'adolescent d'écrire sa version des faits sur papier. <p>Collaboration avec la STM dans l'intervention prodiguée</p> <ul style="list-style-type: none"> - Faire le point sur la situation; - Voir ce qui peut être fait dans cette situation particulière; - Les amener à se questionner sur la légitimité de leur intervention.
Éducation civique	<p>Informé l'adolescent sur les recours possibles, les procédures, ses droits et ses responsabilités.</p>

Cas 4

Un homme d'une soixantaine d'années ne sait pas comment renouveler son passeport, car il le faisait normalement à Ottawa. Il vient alors demander de l'aide à un médiateur

La situation d'ensemble selon la typologie des situations :

- Adulte qui éprouve de la difficulté à gérer une procédure institutionnelle.

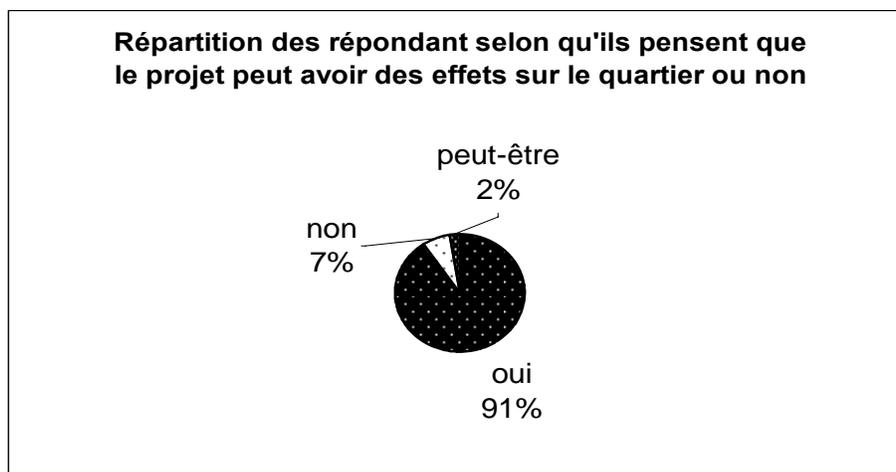
Les interventions prodiguées selon les axes d'intervention dans ce cas sont les suivantes :

Axes	Interventions
Résolution de problème	Rencontrer l'homme afin de : <ul style="list-style-type: none">- lui fournir soutien et assistance;- faire état de sa situation;- faire le suivi de sa situation. Assister et aider l'homme dans les procédures lui permettant de renouveler son passeport : <ul style="list-style-type: none">- téléphoner à l'endroit approprié afin d'obtenir de l'information sur les procédures à entreprendre;- l'informer des procédures à entreprendre;- l'aider à remplir les formulaires requis;- l'accompagner aux endroits requis.

6. Les effets réels et potentiels du projet

6.1. Quelques considérations préalables

Lors de la réalisation du sondage, nous avons demandé à tous les répondants s'ils pensaient que le projet a ou pourrait avoir un effet sur le quartier et ses résidents. Avant de poser cette question, nous avons expliqué les grandes lignes du projet aux répondants qui ne connaissaient pas déjà le projet. Voici un graphique qui résume les réponses obtenues



On peut remarquer que la très grande majorité (91%) des résidents interrogés croit que ce projet a ou pourrait avoir un effet sur le quartier et ses résidents. Il faut noter que tous les répondants qui connaissent déjà le projet considèrent que le projet a ou pourrait avoir un impact sur le quartier et ses résidents. Les perceptions des répondants au sondage sont-elles justifiées ?

Pour le moment, les effets du projet se mesurent davantage à travers les expériences vécues par les différents acteurs qui ont gravité autour des activités mise en place par l'équipe de médiation. Ce qui n'exclut pas que le projet ait eu ou puisse avoir des effets, par exemple, sur le taux de criminalité ou les taux de signalements aux services sociaux. Il resterait toutefois hasardeux d'attribuer à la seule présence du projet une baisse de ces taux dans le quartier. En effet, il se pourrait bien que d'autres facteurs entrent en ligne de compte, tels que l'intervention concomitante d'autres organismes,

un changement dans les habitudes des délinquants ou dans les pratiques des personnes qui signalent des familles aux services sociaux.

6.2. La satisfaction des acteurs interviewés

Tous les intervenants et résidents interviewés expriment de la gratitude envers le travail accompli par les médiateurs du projet. Le commandant de police affirme, lors d'un comité de suivi, que le projet BUMP était l'« un des plus beaux projets dans la Petite-Bourgogne depuis les 15 dernières années ». Une résidente interviewée dit que depuis qu'elle est arrivée au Canada, elle n'a jamais connu quelqu'un d'aussi disponible et compétent que le médiateur qui a travaillé avec elle.

Les agents de prévention de la STM et les agents socio-communautaires de la police rencontrés se disent impressionnés par la fréquence et l'assiduité des communications établies avec les membres de l'équipe de médiation. L'un des agents de prévention affirme : « Ben je vais t'avouer très honnêtement...parce qu'avec BUMP, je ne sais pas pourquoi, il y a un suivi extraordinaire...en plus de communications fréquentes, des rencontres fréquentes, il y a des rencontres une fois par mois (comité de suivi). » Ils se disent également heureux d'obtenir un retour sur les activités réalisées par l'équipe et affirment qu'il est rare qu'un projet communautaire leur fournisse autant d'informations sur la dynamique et les retombées de leurs interventions.

La satisfaction des acteurs n'est qu'un indice de surface par rapport aux effets réels ou potentiels du projet et c'est pourquoi il est important de mettre en lumière les éléments qui ont alimenté cette satisfaction. C'est d'ailleurs ce que nous nous efforcerons de faire dans les prochaines lignes de ce rapport.

6.3. L'effet "boule de neige"

Presque toutes les personnes interviewées (13 sur 15)⁵, résidents et intervenants, ont manifesté leur désir de voir le projet prendre de l'expansion, ce qui est une indication du bon fonctionnement du projet. Une directrice d'école secondaire affirme que le

⁵ Tous les interviewés à l'exception des deux médiateurs du projet.

médiateur intervenant dans son école devrait être « doublé » ou « triplé » vu son utilité pour l'école. Un résident soutient que le projet BUMP est un très bon projet, mais que le médiateur devrait avoir davantage « de place » pour intervenir et ce, plus spécifiquement dans les écoles.

La satisfaction des intervenants scolaires pousse ces derniers à référer un nombre croissant de cas aux médiateurs. On peut d'ailleurs le constater en examinant le nombre de dossiers attribués aux médiateurs par les intervenants scolaires. L'un d'entre eux raconte que quand le médiateur a débuté ses interventions au sein de l'école, c'était par le biais de deux élèves qui étaient déjà suivis par ce dernier dans le quartier. Comme les intervenants de l'école étaient très satisfaits du travail du médiateur auprès de ces deux élèves, on lui a alors référé des cas supplémentaires : « Because he is really good, he also now knows some about others students. » (professeur en chef/directeur d'une école secondaire alternative).

Aussi, les deux agents préventionnistes de la STM aimeraient que leur organisation communique davantage avec les membres de l'équipe de médiation. Par exemple, ils auraient beaucoup aimé être invités au Festival de la Petite-Bourgogne qui se tient dans le Parc Campbell chaque été.

6.4. Les relations entre les résidents

Un des médiateurs rapporte que deux enfants en conflit ont participé à une rencontre de médiation et sont maintenant devenus amis. Aussi, un autre jeune a raconté à un des médiateur qu'il avait vécu un conflit avec un autre jeune et qu'il avait été en mesure de régler ce conflit par lui-même en utilisant ce qu'il avait appris lors d'une médiation avec BUMP.

Les médiateurs affirment que tous les accords négociés en médiation par les jeunes résidents du quartier ont été respectés. Toutefois, si un accord entre des enfants ou des adolescents était conclu et respecté, il est arrivé que certains d'entre eux rencontrent d'autres conflits du même type, mais avec d'autres jeunes qui n'étaient pas inclus dans la rencontre de médiation précédemment tenue.

Afin de cerner ce que ces ententes ont pu provoquer comme changement dans la relation entre les jeunes qui les ont adoptées, il est pertinent de regarder en quoi celles-ci consistaient. En effet, considérant que ces ententes ont été respectées, leur nature a donc modulé la relation des jeunes après la ou les rencontre(s) de médiation tenue(s) afin de régler un conflit qui les concernait. Voici donc quelques exemples d'ententes qui ont été prises par des jeunes lors d'une médiation :

- Entente prise le 17 décembre 2004 entre une douzaine d'adolescentes qui se querellaient et se menaçaient constamment. Le dossier avait même été porté à l'attention de la police :

1. Ignorer la ou les autres personne(s)
2. Éviter la ou les autres personne(s)
3. Rester dans mon coin et ne pas embêter la ou les autres personne(s)
4. Arrêter de répandre des rumeurs sur la ou les autres personnes(s)
5. Donner une seconde chance à l'autre ou aux autres personne(s)
6. Être amical avec la ou les autres personne(s)

- Entente prise le 15 mars 2005 entre deux enfants qui s'étaient battus parce que l'un d'eux avait frappé une jeune fille au visage:

1. Discuter de manière appropriée avec l'un avec l'autre;
2. Ne pas gifler les filles;
3. Téléphoner au médiateur lorsqu'il y a un problème;
4. Aller voir un intervenant de l'école lorsqu'il y a un problème;
5. Essayer de régler la situation. Sinon, ne pas se parler.

- Entente prise le 1er avril 2005 entre deux jeunes filles qui se menaçaient et qui se sont battues :

1. Il est mieux de ne pas se parler pour le moment;
2. Ne pas s'occuper des rumeurs répandues au sujet de l'une et l'autre;
3. Si on a à se parler, le faire calmement et sans intermédiaire.

6.5. Les relations entre les institutions et les résidents

6.5.1. Les écoles

Tous les intervenants scolaires rencontrés notent que le médiateur représente un atout majeur pour l'école en ce qui a trait aux relations qu'ils entretiennent avec le milieu d'où provient les jeunes. En effet, il permet aux différents intervenants d'entretenir un lien et de développer une compréhension par rapport à ce qui se passe dans le quartier et dans les familles lorsque les jeunes ne sont pas à l'école. Les problèmes et les conflits que vivent les jeunes peuvent prendre racine et/ou se perpétuer à l'école, mais ils ne prennent pas fin lorsque la cloche annonçant la fin des classes sonne. Le médiateur amène ainsi les intervenants à se forger une vision beaucoup plus globale de la situation des jeunes. Le milieu scolaire est souvent déconnecté de ce que vivent les élèves en dehors de ses murs, étant déjà accaparé par la pédagogie et la discipline. De plus, les écoles sont souvent situées dans un quartier où ne résident pas les jeunes qui les fréquentent.

Tous les intervenants scolaires rencontrés affirment que l'intervention des médiateurs permet de tempérer les relations souvent houleuses entre l'école et les parents. Selon eux, le médiateur aurait beaucoup plus de facilité à entrer en contact et à communiquer avec les parents ainsi qu'à susciter et à maintenir leur intérêt par rapport au développement de leurs enfants. Par exemple, un intervenant (éducateur dans une école primaire) mentionne le cas d'une mère qui ne s'impliquait pas dans le cheminement scolaire de son fils, ce dernier ayant divers problèmes à l'école. D'ailleurs, l'intervenant en question n'avait vu la mère qu'une ou deux fois aux rencontres où l'école l'avait convoquée à propos de son fils. Quand l'école a référé le cas à un médiateur de BUMP et que celui-ci a commencé à travailler avec la famille, la mère s'est présentée de manière beaucoup plus régulière aux rencontres avec l'école, décidant de s'impliquer beaucoup plus activement dans le cheminement académique de son fils. Dans cet exemple, le changement ne se mesure pas seulement

par le nombre de fois où la mère se présente aux réunions de l'école⁶, il se perçoit également dans l'attitude que celle-ci adopte envers les intervenants de l'école. Elle arrive maintenant à l'école avec le sourire et elle est ouverte à ce que les intervenants ont à lui dire. Elle change son attitude réfractaire pour devenir partenaire dans l'intervention avec le médiateur et les intervenants de l'école. Les messages que l'école tente de lancer aux parents à propos de la situation de leurs enfants sont donc beaucoup mieux acceptés et intégrés lorsqu'ils proviennent du médiateur.

Après avoir été témoin à quelques reprises de la relation entre le médiateur et les parents de certains élèves, un intervenant scolaire rencontré nous affirme: « You see that he is familiar with the family and he knows how to talk to them and how to try to reach them. So, that is more helpful for the students.» (professeur en chef/directeur d'une école secondaire alternative)

6.5.2. La Société de Transport

Un des agents de prévention interviewés affirme que la communication et la collaboration avec les membres de l'équipe de médiation peut permettre de prévenir l'escalade dans certaines situations qui concernent des résidents de la Petite-Bourgogne. « Souvent avec eux-autres, c'est tué dans l'œuf : avant que ça prenne de l'ampleur, que ça dégénère, au début on se met ensemble et on se parle. Si on a un petit problème, ils parlent à ces personnes là et vice-versa aussi. » Par exemple, avant d'intervenir de façon répressive auprès des résidents du quartier, les agents font quelquefois appel aux médiateurs afin que ceux-ci avisent les résidents concernés des intentions de la STM dans le cas où la situation dans laquelle ils sont impliqués ne se résorbe pas. Par exemple, un des sergents patrouilleurs interviewés nous révèle son intention de faire appel aux médiateurs afin de tenter de résorber la situation dans une station de métro fortement en proie aux flâneries, aux graffitis, au taxage et à l'intimidation. Comme ils savent que beaucoup de jeunes du quartier fréquentent cette station, ils veulent que les médiateurs opèrent de façon préventive en ce sens. « Là, on est train de tomber en phase répression, ça fait qu'eux-autres, il faut qu'ils essaient de passer le mot pour atténuer la situation. » Dans le même sens, si un

⁶ On peut également faire l'hypothèse que la mère se soit présentée plus souvent à l'école simplement parce que son fils connaît de plus en plus de problèmes dans son milieu scolaire.

résident a un problème avec l'attitude et/ou le comportement d'un patrouilleur de la STM, ils en avisent les médiateurs et ces derniers peuvent ensuite entamer des démarches afin que le patrouilleur en question fasse l'objet de plus d'attention de la part de ses supérieurs.

Les deux agents de prévention rencontrés soutiennent que leur collaboration avec les médiateurs contribue à diminuer les tensions entre les employés de la STM et les jeunes qui utilisent les infrastructures de transport en commun. Comme ces jeunes sont souvent issus de communautés ethniques, les employés de la STM ont besoin d'entretenir des liens avec des personnes qui connaissent bien ces communautés et qui ont de la facilité à entrer en contact avec les gens qui en font partie. « C'est pour ça qu'avec un organisme comme BUMP, c'est important parce que non seulement on a des jeunes, mais on a une communauté différente de la notre et on a besoin de gens de la place, à l'interne, pour atténuer ça » (agent de prévention à la STM).

Un des sergents patrouilleurs interviewés affirme que la présence des médiateurs dans les infrastructures de transport, conjointe à celle des patrouilleurs de la STM, a pour effet de calmer les jeunes : « Quand les jeunes voient qu'on parle avec BUMP, ça a comme un gros effet calmant de voir qu'on est pas contre eux-mêmes, mais qu'on est avec un organisme qui défend justement les gens de la communauté. De voir qu'on fait un partenariat avec eux-mêmes (BUMP), les jeunes réalisent qu'on n'est pas juste là pour les « maganer ». » Les jeunes seraient alors moins méfiants envers les patrouilleurs de la société de transport en constatant que ceux-ci entretiennent un lien avec les intervenants d'un organisme présent pour leur venir en aide.

Un sergent patrouilleur explique que quelquefois, lorsqu'il y a des attroupements de jeunes à une station de métro, les patrouilleurs laissent les médiateurs aller voir les jeunes en premier. La plupart du temps, cette intervention est suffisante pour que les jeunes se dispersent et contribue à éviter des altercations potentielles entre patrouilleurs et jeunes ainsi qu'une intervention répressive de la part de la société de transport (ex : contraventions).

Aussi, un sergent patrouilleur donne l'exemple d'une sergente qui procédait à une arrestation, mais cette arrestation a créé beaucoup de protestation de la part d'autres

personnes témoins de la scène et la situation s'est envenimée. Elle a fait appel à un médiateur qui s'est déplacé tout de suite sur les lieux de l'incident et a réussi à calmer les personnes concernées en discutant avec elles. Il est probable que si la situation ne s'était pas résorbée, les patrouilleurs auraient dû procéder à l'arrestation de plus d'une personne. Souvent, les patrouilleurs n'ont pas le temps de composer avec les préoccupations des personnes impliquées dans ces situations, car leur rôle est beaucoup plus axé sur la sécurité des usagers du transport et le maintien de l'ordre. C'est pourquoi l'intervention plus relationnelle et préventive des médiateurs complètent bien celle des patrouilleurs lorsque ce type d'évènement survient. Par le biais, des médiateurs, les agents de la STM peuvent donc entretenir un certain lien avec la communauté auquel ils n'auraient pas vraiment accès autrement.

6.5.3. La police

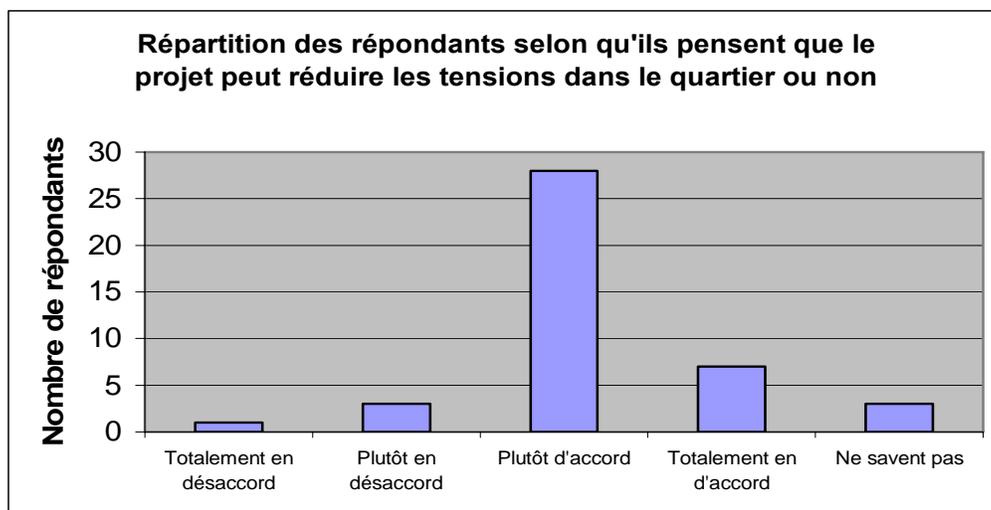
Une agente socio-communautaire interviewée affirme que la présence des médiateurs a facilité les échanges lors d'une rencontre entre des agents de police et des parents dont les jeunes avaient été arrêtés lors d'une opération policière. Aussi, on avait joint une carte de BUMP au feuillet distribué afin d'inviter les parents à cette rencontre, en précisant que les médiateurs allaient être présents à la rencontre comme soutien aux familles. L'agente socio-communautaire croit que c'est ce qui a fait que les parents se sont présentés plus nombreux à la rencontre. « C'était mentionné aussi que BUMP allait être présent à la rencontre pour répondre à vos questions et ça a attiré plus de parents je dirais parce qu'ils les connaissaient et ils se sentaient plus en sécurité parce que c'est du monde peut-être plus semblable à eux-mêmes...il y a une certaine distance (entre la police et les résidents) et c'est normal...et je pense que ça a aidé beaucoup d'avoir BUMP. »

Un des problèmes rencontrés par les policiers dans le quartier de la Petite-Bourgogne réside dans le fait que beaucoup de citoyens sont réticents à donner de l'information aux policiers par rapport à certaines situations. Depuis l'implantation du projet, les résidents seraient plus enclins à téléphoner aux médiateurs pour discuter avec eux des situations rencontrées. Un des agents socio-communautaires interviewés affirme que certaines jeunes préfèrent communiquer des renseignements aux médiateurs plutôt

qu'aux policiers et ce, même s'ils savent que l'information va être transmise par la suite aux policiers par les médiateurs. Les policiers seraient alors mieux informés sur les situations vécues par les résidents du quartier grâce à la présence du projet BUMP.

Pour les membres de l'équipe de médiation et les policiers, le dernier Festival de la Petite-Bourgogne était une occasion de tester l'effet des relations établies entre les deux organisations auprès des résidents. En fait, c'est durant et surtout après ce festival que plusieurs incidents malheureux reliés aux jeunes s'étaient produits dans les années antérieures. L'équipe de médiation et les policiers se sont donc préparés ensemble pour assurer la sécurité des résidents et favoriser les relations harmonieuses entre résidents et policiers pendant l'évènement. Le point sur le déroulement du festival a été fait lors du comité de suivi. Il y a été conclu par les différents acteurs concernés que le festival avait été un succès. Malgré certains incidents violents survenus dans le quartier durant le mois précédent le festival, aucun incident n'a été rapporté pendant ou après les festivités annuelles. Les membres de l'équipe de médiation soulignent que plusieurs résidents sont venus les voir pour faire part de commentaires positifs sur la façon dont les policiers avaient géré la sécurité et interagit avec les résidents. Même les plus jeunes auraient fait part d'observations similaires.

Lors du sondage, nous avons demandé aux résidents interrogés s'ils croyaient que le projet BUMP puisse réduire les tensions dans le quartier. En compilant les données, nous avons constaté que la plupart des résidents (36 sur 42) étaient d'accords avec cette idée.



6.6. La prévention des situations problématiques et conflictuelles

6.6.1. Les écoles

Quand une situation de crise survient dans une école, le médiateur est présent pour calmer les différentes parties impliquées et clarifier la situation avec elles, ce qui peut contribuer à prévenir l'escalade de la situation. Les acteurs du milieu scolaire font davantage appel à l'opinion et à l'intervention du médiateur lorsqu'un élève est suivi avant d'envisager une suspension ou une expulsion de l'école, mais également lorsqu'il est question de signaler une famille aux services sociaux, l'intervention du médiateur peut changer le cours d'une situation. Par exemple, des intervenants avaient décidé de suspendre certains élèves suivis par les médiateurs, cette suspension impliquant que les enfants en question devaient rester à la maison pendant quelques jours. Considérant que cette mesure est presque agréable pour ces enfants (les enfants pouvant jouer aux jeux vidéo et regarder la télévision toute la journée), et donc sans effet, le médiateur a eu une discussion avec la directrice de l'école. À la suite de cette discussion, il a été convenu que les enfants étaient toujours suspendus, mais que cette suspension prendrait place dans les locaux de l'école et pour une durée écourtée. Le médiateur s'est alors engagé à faire faire aux élèves concernés des activités constructives durant leur suspension. Ceux-ci ont préparé une présentation dont le sujet était lié aux mauvais comportements qu'ils avaient eus. Ils ont ensuite dû exposer le fruit de leur travail devant une classe de l'école. Un autre exemple est

celui d'une mère qu'un professeur de l'école voulait signaler aux services sociaux. De part sa connaissance de la situation et des acteurs impliqués, le médiateur a découvert qu'une mauvaise relation entre la mère et le professeur était davantage la source du problème que l'inaptitude de la mère à élever son enfant. De cette façon, le médiateur a pu neutraliser le signalement aux services sociaux. La vice-directrice d'une école primaire nous raconte également qu'un élève devant être expulsé de l'école où elle travaille a finalement pu demeurer dans l'établissement grâce au soutien et à l'intervention du médiateur.

6.6.2. La Société de Transport

Les agents de prévention soulignent que le partage d'informations avec les membres de l'équipe de médiation à propos de leurs dynamiques d'intervention respectives permettent de prévenir des situations problématiques ou conflictuelles potentielles. Par le biais de cette communication, les deux organisations sont mieux informées sur les lieux, les dates et les heures plus propices à l'émergence de ces situations et peuvent alors mieux diriger leurs interventions selon ces informations. Par exemple, une présence accrue des deux organisations à la fin des classes, à certaines stations de métro plus vulnérables, peut dissuader les jeunes de commettre des infractions dans les infrastructures de transport. Comme on a pu le constater précédemment, la présence des médiateurs peut également contribuer à éviter de possibles altercations entre le personnel de la société de transport et certains utilisateurs des infrastructures. En fait, si l'intervention des médiateurs peut permettre de prévenir la commission de certaines infractions et d'améliorer la relation entre les résidents et les employés de la STM, elle prévient simultanément certains des conflits qui pourraient survenir entre eux. On peut alors constater que certains des effets du projet peuvent être très intimement liés.

Un autre exemple de prévention pourrait être celui d'une dame malvoyante qui est tombée à quelques reprises dans les escaliers d'une station de métro. Ayant pris connaissance de ces incidents, le médiateur a contacté un agent de prévention afin de voir s'il était possible d'ajouter une ligne fluorescente sur les dernières marches des escaliers, celles-ci étant plus difficilement visibles. Cette initiative a contribué à prévenir des accidents ultérieurs. De plus, elle démontre que les interventions des

médiateurs ne touchent pas seulement à la prévention de situations reliées aux problématiques sociales du quartier, mais également à la prévention de situations reliées à la sécurité des résidents du quartier au sein des infrastructures publiques.

6.6.3. La police

Un agent socio-communautaire interviewé pense que l'intervention des médiateurs auprès des résidents du quartier contribue à éviter que les policiers signalent certaines situations aux services sociaux. Pour les agents socio-communautaires rencontrés, BUMP :

« c'est une première étape où eux-autres justement c'est d'aider la famille. Puis, si ça ne fonctionne pas, bien après ça c'est nous-autres, la police qui va prendre le relais puis amener une solution qui va être un petit peu plus drastique au niveau de...on va fonctionner avec des signalements et des choses comme ça, mais un des projets de BUMP c'est justement ça, d'éviter le plus grand nombre de signalements possible pis d'essayer de travailler avec les familles pour résoudre les problèmes là, avant que ça se rende dans les Centres Jeunesse ».

L'agent socio-communautaire explique ensuite que BUMP agit tel un « filtre » entre les résidents et le service de police. Il ajoute que ce filtre peut contribuer à atténuer la gravité potentielle de certaines situations parce que l'intervention des médiateurs n'est pas axée sur la répression. L'intervenant considère que l'intervention répressive de la police n'est pas nécessairement pertinente dans toutes les situations.

6.7. L'éducation civique des résidents

Un des intervenants scolaires rencontré affirme que le médiateur est une figure masculine noire positive pour les jeunes noirs du quartier. Il ajoute que ceux-ci n'ont souvent aucun modèle masculin positif dans leur environnement auquel se fier et que le médiateur peut d'une certaine façon pallier à cette lacune. «Also the fact that we have a lot of black students and Jeff is black and he is having like a positive black male figure. Cause a lot of our students don't have that, so we thought it was a great idea... » (professeur en chef/directeur d'une école secondaire alternative). Le même

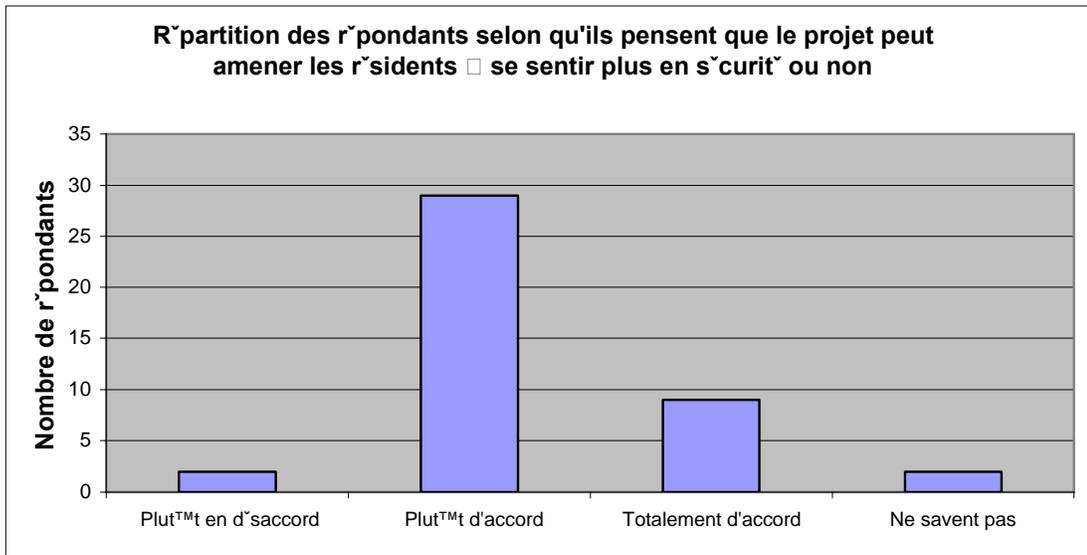
intervenant nous confie également qu'à chaque fois qu'il a assisté à une rencontre entre le médiateur et un élève, la discussion tournait beaucoup autour de la notion de respect : le respect pour soi-même et le respect pour les autres.

Plusieurs résidents du quartier, surtout les jeunes, ne connaissent pas les règlements du système de transport. Ils peuvent donc commettre une infraction sans même savoir que le geste posé est interdit. En éduquant les résidents sur la réglementation dans les infrastructures de transport, les médiateurs peuvent donc prévenir la commission de certaines infractions. Ce lien entre l'éducation et la prévention des situations permet également de confirmer l'interrelation existant entre les différents effets du projet.

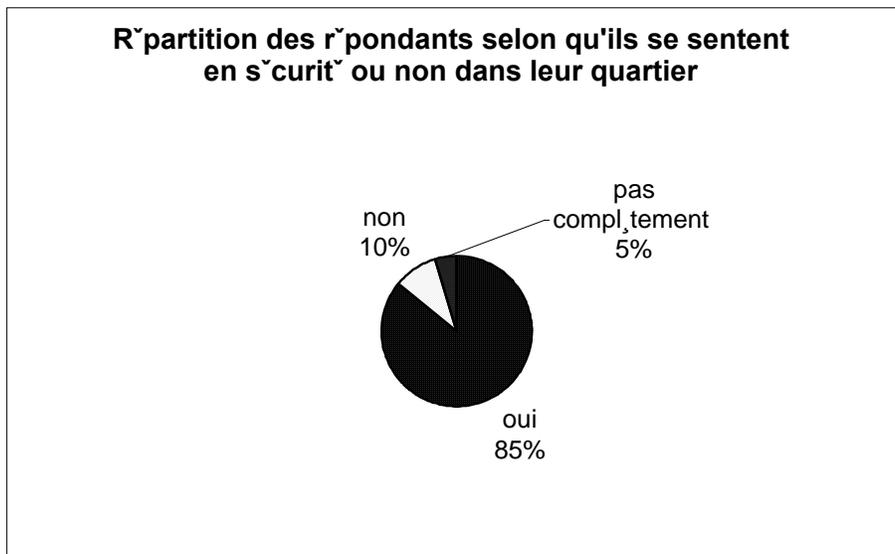
6.8. Le sentiment de sécurité

Des parents ont confié aux membres de l'équipe de médiation qu'ils se sentaient rassurés de savoir que les médiateurs patrouillaient les rues du quartier lorsque leurs jeunes sont à l'extérieur. Comme nous l'avons constaté dans la première phase de l'évaluation du projet « les jeunes causeraient non seulement de l'insécurité parce qu'on a peur d'eux, mais également parce que l'on a peur pour eux » (Tremblay et al., 2005, p.16) La présence des médiateurs contribuerait donc à atténuer le sentiment d'insécurité de certains parents par rapport au à leurs enfants.

Suite à la réalisation le sondage, nous avons pu constater que la plupart des répondants (38 sur 42) étaient d'accords avec l'idée que le projet BUMP ait ou puisse avoir un effet sur le sentiment de sécurité des résidents.

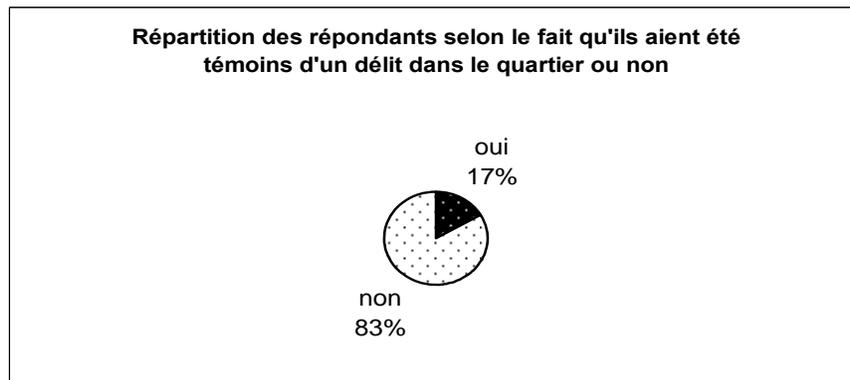
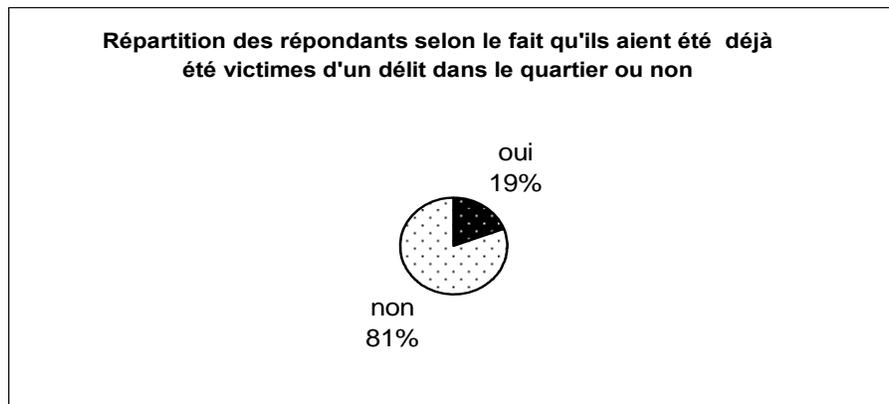


Bien que la plupart des rpondants croient que le projet BUMP puisse avoir un impact sur le sentiment de scurit des rsidents, les donnies collecties lors du sondage nous apprennent ggalement qu'ils sont pourtant peu nombreux à ne pas se sentir en scurit dans leur quartier. En effet, lorsque nous leur avons demand s'ils se sentaient en scurit dans leur quartier, 85% des rsidents interrogis ont rpondu oui à cette question.



Cette donnée vient renforcer l'observation que nous avons faite lors de la première phase d'évaluation du projet selon laquelle la majorité des résidents de la Petite-Bourgogne se sentent en sécurité dans le quartier où ils demeurent et ils n'éprouvent pas de difficulté à s'y promener librement.

Nous avons aussi profité du sondage pour savoir si les résidents interrogés avec déjà été victimes ou témoins d'un crime dans leur quartier. Voici deux graphiques présentant les résultats obtenus :



Ces graphiques nous présentent des pourcentages similaires à ceux obtenus relativement au sentiment de sécurité. On peut alors faire l'hypothèse que le fait d'avoir été victime ou témoin d'un acte criminel dans son quartier influence le fait de s'y sentir en sécurité ou pas. Pourtant, on peut remarquer que les personnes qui disent ne pas se sentir en sécurité dans leur quartier ne sont pas nécessairement les mêmes

personnes qui ont été victimes ou témoin d'un délit dans leur quartier. Toutefois, les personnes qui disent avoir déjà été victimes d'un crime dans le quartier sont en grande majorité les mêmes qui rapportent avoir été témoins d'un crime dans le quartier⁷.

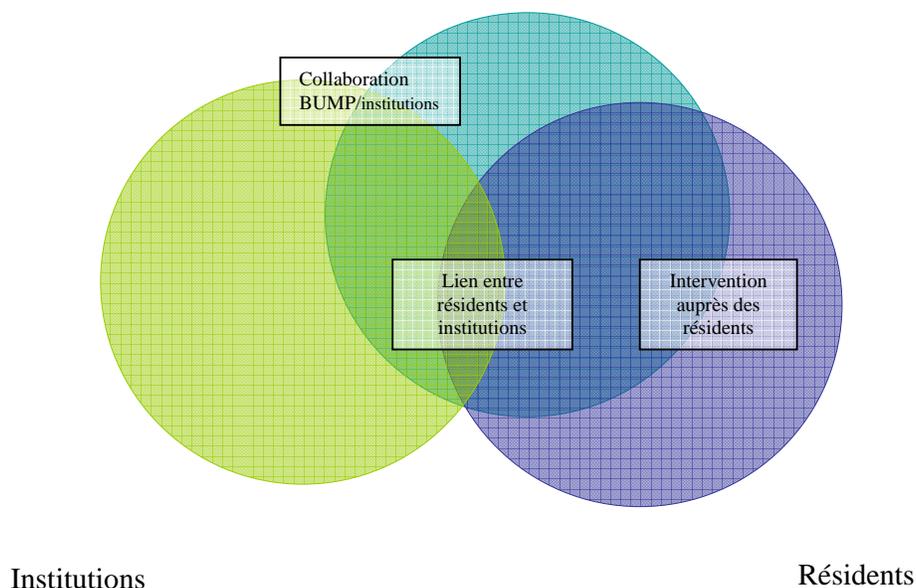
⁷ Il faut considérer que le crime dont elles ont été témoins n'est pas nécessairement le même crime pour lequel elles ont été victimes.

7. Conclusion et recommandations

Vu la multiplicité des interventions opérées par les médiateurs et les différents axes qui sous-tendent ces interventions, on pourrait dire que les médiateurs s'attaquent aux problématiques rencontrées par les résidents noirs du quartier dans une perspective globale. On pourrait comparer cette intervention à l'épluchage d'un oignon, dont chaque couche est soigneusement soulevée et examinée jusqu'à ce que l'on en découvre le cœur. Nous croyons que ce projet vient en rupture avec les interventions conventionnelles dans le réseau socio-communautaire et socio-judiciaire où l'on intervient souvent de manière cloisonnée par le biais de services spécialisés qui traitent les problématiques que vivent les gens de manière hermétique les unes aux autres. Également, l'approche de BUMP est plus structurelle qu'individuelle dans le sens où les membres de l'équipe de médiation interviennent moins sur l'individu que sur l'individu dans son rapport à une pluralité de réseaux et d'organisations. Nous croyons que cette perspective d'intervention est très novatrice et pertinente, spécialement dans le contexte urbain et multiethnique qu'est la Petite-Bourgogne.

Même si la médiation est un processus marginal dans la panoplie des actions entreprises par BUMP, on peut également considérer que BUMP constitue en quelque sorte un service de médiation entre les individus et les institutions. De part l'intervention auprès des résidents et la collaboration avec les institutions, BUMP construit un pont entre les résidents et les institutions.

BUMP



BUMP nous amène ainsi à revisiter le concept de médiation que l'on associe normalement à « un processus le plus souvent formel par lequel un tiers impartial tente, à travers l'organisation d'échange entre les parties de permettre à celles-ci de confronter leurs points de vue et de rechercher avec son aide une solution au conflit qui les oppose » (Bonafé-Schmitt, 1998, p.24)⁸. Les membres de l'équipe de médiation conçoivent la médiation dans un sens plus large, plus macrosociologique.

La flexibilité et la diversité des interventions des médiateurs pourraient toutefois avoir des effets pervers. En effet, cette philosophie d'intervention pourrait donner lieu à des

⁸ **Bonafé-Schmitt, J.-P. (1998).** La médiation pénale en France et aux Etats-Unis, Paris : Réseau Droit et Société, Maison des sciences de l'Homme.

interventions intrusives et abusives si elle n'était pas encadrée par un esprit éthique serré et solidement rattachée à la communauté et à ses besoins réels. De plus, compte tenu de ses principes d'intervention, qui consistent à investiguer en profondeur et à long terme les situations rencontrées, les dossiers de BUMP ne sont pas clos à court terme, ce qui contribue à limiter le nombre de cas nouveaux pouvant bénéficier du service. Cela peut aussi amener l'équipe de médiation à gérer un nombre impressionnant de cas et le projet peut alors risquer l'essoufflement par manque de ressources humaines et financières.

Il faut également rappeler la nécessité de garder un équilibre entre les différents axes d'intervention, ce qui a pour le moment été bien accompli et dosé. Toutefois, le danger de pencher trop dans l'axe de la sécurité urbaine reste présent. Il ne faut pas que les médiateurs soient associés à des « agents de police », car cela pourrait créer de la méfiance de la part des résidents à leur égard.

Aussi, bien que l'on puisse conclure que le Burgundy Urban Mediation Project soit un projet bénéfique pour les résidents quartier et pour les organisations qui y oeuvrent, il faut rester prudent sur la généralisation de tels résultats et la mise en place d'un projet semblable dans un autre quartier ou dans une autre ville. Le quartier a ses caractéristiques spécifiques, la structure du projet et les membres de l'équipe de médiation ont également leurs spécificités. Comme nous l'avons vu, BUMP prend racine au cœur même du vécu et des expériences des résidents du quartier et si l'on veut implanter un tel projet dans un autre contexte, il faut également laisser ce contexte tracer les courbes du projet. Nous essayons trop souvent de « forcer » des initiatives dans des quartiers, alors que nous oublions d'impliquer les principaux intéressés, les résidents, dans l'élaboration et la mise en place de ces initiatives. Il ne faut pas obliger les résidents à s'adapter aux services qui leurs sont offerts, il faut plutôt que les dispensateurs de services s'adaptent aux besoins et aux attentes des résidents. L'évaluation de la formation nous a d'ailleurs rappelé l'importance d'ajuster les acquis aux différents contextes dans lesquels ils sont mis à profit.

Finalement, BUMP est un projet remarquable, reconnu par la communauté noire anglophone et par les institutions parapubliques et publiques. Il permet d'aider des résidents qui sont aux prises avec différentes problématiques, mais il contribue aussi à

prévenir que certaines de ces problématiques ne surgissent ou ne prennent de l'ampleur. Il contribue à neutraliser ou à mettre un baume sur les conséquences aliénantes et stigmatisantes des interventions répressives de nos institutions. Il donne également une voie aux résidents qui sont trop peu souvent entendus. Bref, de part une multitude d'actions, il améliore la qualité de vie quotidienne des résidents du quartier et facilite leur intégration positive dans la communauté. C'est pourquoi nous recommandons :

- Que l'équipe de médiation continue à recevoir les fonds nécessaires à son bon fonctionnement. Il est également souhaitable que des fonds supplémentaires soient attribués afin que le projet puisse prendre de l'expansion;
- Qu'au moins un autre médiateur urbain soit engagé au sein du projet, le profil de celui-ci devant s'apparenter au profil des médiateurs déjà en fonction. Une bonne expérience d'intervention auprès des résidents du quartier serait un atout;
- Que les comités de suivi continuent à être mis en place au moins 1 fois par deux mois. Considérant l'assiduité et la qualité des communications établies entre BUMP et les acteurs concernés en dehors du comité, il ne nous apparaît pas nécessaire de tenir des réunions mensuelles;
- Que les réunions du LBBFSG soient toujours tenues bimensuellement ou au moins un fois par mois car elles représentent l'ancrage du projet aux besoins et aux attentes réelles des résidents du quartier.

Annexe I : Contrat de ville

Formulaire de présentation de projet

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

<p align="center">Identification de l'organisme promoteur</p>	
<p>Nom du promoteur Little Burgundy Black Family support group (fiduciaire: Coalition de la petite-Bourgogne)</p>	
<p>Personne ressource Rosemary Segee</p>	<p>Fonction Présidente</p>
<p>Adresse 741 Des seigneurs</p>	
<p>Code postal H3J 1Y2</p>	<p>Téléphone 989-2155 ou 912-5901</p>
<p>Télécopieur 989-1662</p>	<p>Adresse électronique rosiesegee@yahoo</p>
<p>Nature de l'organisme Prise en charge sociale et éducative</p>	
<p>Mission : Il est un nouveau groupe récemment créé ayant comme objectif de fonder un réseau de personnes bénévoles travaillant directement auprès des gens de la communauté de la Petite Bourgogne. Il crée des liens avec les résidents, les familles, et les organismes du milieu afin de promouvoir des changements dans la communauté dans le but de retrouver la paix. Il veut également être proactifs auprès des bénévoles : guider, conseiller et défendre les idées de la communauté. Formé d'environ 30 personnes, le groupe se rencontre à une fréquence bimensuelle. Les enfants des parents bénévoles sont également impliqués.</p>	

- conflits;
- 2) Le projet doit privilégier de soutenir le milieu et les institutions pour prévenir et résoudre des conflits;
 - 3) Des actions doivent être prises afin de promouvoir le sens de l'égalité, des droits et des responsabilités et du respect de la communauté noire;
 - 4) Ces actions vont permettre l'émergence de nouveaux leaders positifs, qui utiliseront leur talents et capacités afin de promouvoir l'utilisation d'actions collectives dans la communauté.

Le type de médiation expérimenté :

Le présent projet en est un pilote. Différentes approches peuvent être expérimentées selon la problématique identifiée. La Petite Bourgogne est un quartier défavorisé qui nécessite des actions d'interventions/préventions adaptées. Il appartiendra au comité de pilotage de réaliser les suivis, les analyses et les recommandations qui favoriseront l'émergence d'un *modus operandi* répondant au plus grand nombre de situations possibles. Toutefois, nous entendons privilégier dès le départ un type particulier de médiation, ceci afin de limiter le champ d'expérimentation.

La « médiation »

L'approche de médiation dans la Petite Bourgogne en est une de proximité avec la population dans les espaces publics. Les médiateurs favoriseront le dialogue entre les divers groupes de citoyens, soutiendront des activités d'écoute et de prise de parole, feront connaître aux uns et aux autres leurs droits et responsabilités, orienteront les personnes vers les ressources spécialisées, proposeront des animations au besoin. Pour ce faire, un arrimage avec un ou des organismes spécialisés serait souhaitable, ceci pour que les efforts de médiation soient complétés par un travail de proximité conséquent auprès des groupes concernés (jeunes de la rue, itinérants...) et assumé par des intervenants spécialisés. Ce type de médiation n'en est pas un de « travail de rue », ni un travail auprès de personnes en train de commettre un acte illégal, ou toute autre situation nécessitant une intervention policière. Il va de soi que ce type d'intervention en est un de prévention et ne vise nullement à amener des résidents, par exemple, à accepter ou à tolérer des comportements qui devraient normalement être régis par le code criminel.

Tâches du/des médiateurs

Globalement, les tâches effectuées par le/les médiateurs (et les bénévoles impliqués, s'il y a lieu) peuvent se résumer comme suit :

- Élaborer et mettre en oeuvre un mode opérationnel de résolution de problème;
- Intervenir au niveau d'irritants sociaux concrets (dépôts sauvages de déchets, cohabitation difficile, facteurs d'insécurité, différends entre résidents, non-respect des règlements municipaux...);
- Élaborer ou participer à des projets visant à réduire ou à éliminer des tensions (création d'une équipe de bénévoles formés à la médiation, projet d'insertion sociale axée sur la médiation, projets *d'empowerment*, d'identification des problèmes, de consultation...);
- Référer les personnes, lorsque nécessaire, aux services ou intervenants appropriés (PDQ, directions municipales, services de santé, organismes

- communautaires...);
- Travailler en complémentarité avec d'autres services ou projets (patrouille à vélo, travail de milieu, projet de travail de proximité...), tout en demeurant sous la direction du Black Family support group;
 - Participer aux instances de concertation concernées.

Mode opérationnel

Processus de sélection

Les instances impliquées dans le projet pilote ont tout intérêt à maximiser dès le départ la qualité du service, ceci afin d'obtenir des résultats significatifs qui permettront de prendre éventuellement des décisions éclairées. Pour ce faire, une attention particulière sera portée au choix du/des médiateurs. Conséquemment, un comité composé d'un représentant de la Direction du développement social de la Ville de Montréal, de la Division des sports, des loisirs et du développement social de l'arrondissement Sud-Ouest, 3 représentants du Black Family support group et d'un spécialiste en matière de médiation (anglophone ou bilingue). Ce comité établira le profil de l'emploi et les critères d'embauche, ainsi que les habilités nécessaires pour assumer toute tâche relative à la médiation, notamment en ce qui concerne les bénévoles qui pourraient ultérieurement se greffer au projet. Une fois le projet en marche, il appartiendra au comité de pilotage d'assurer le respect des critères établis.

Les tâches des médiateurs et apprentis

Le médiateur :

- Le médiateur sera accompagné d'un jeune 'apprenti' dans le but de la familiariser au processus de médiation et servir de modèle, 'roll model'.
- Procède à l'analyse et au traitement de la demande, cela dans les délais préalablement prescrits ;
- Rencontre les parties et les partenaires concernés ;
- Voit à l'actualisation des ententes conclues entre les parties ;
- Effectue le suivi auprès des parties et des partenaires lors de la réalisation de la solution ou du plan retenu
- Le médiateur fait état par écrit des résultats obtenus par la médiation.

Soutien et formation

Outre les indicateurs de résultats identifiés, ce projet pilote sera évalué par une ressource externe, selon une méthodologie scientifiquement reconnue.

L'intervention en **médiation sociale** se situe dans une approche généraliste : des formations portant sur divers thèmes (communication interpersonnelle, résolution de conflits, droit, justice, règlements municipaux, etc.) seront offertes aux intervenants.

De plus, les interventions (nombre/type/impact) seront documentées en fonction des caractéristiques des individus (homme/femme, jeune/aîné, statut social, etc.), suite à des sessions d'information sur la population visées par le projet.

À noter que la médiation se place dans une perspective de prévention; en aucun cas les médiateurs n'interviendront directement auprès de contrevenants, de telles interventions relevant alors de la police.

Durée du projet:

L'implantation et le démarrage du projet-pilote sera réalisé sur une période de six mois. Une évaluation externe permettra d'apprécier la pertinence de l'approche et de considérer les étapes ultérieures.

Date de début : juillet 2004
Date de fin : décembre 2004

Échéancier prévu

Acceptation projet	Juin –juillet 2004
Recrutement / Formations	Juillet – août 2004
Travail terrain	Août-décembre 2004
Rapport mi-étape	Octobre 2004
Évaluation implantation et démarrage (rapport final)	Décembre 2004/janvier 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

Objectifs du projet :

- Promouvoir une nouvelle manière d'aborder les tensions et les conflits;
- Promouvoir l'unité dans la famille et dans la communauté et renforcer les valeurs familiales positives.
- Promouvoir l'éducation civique;
- Obtenir l'adhésion des services publics à participer aux démarches de résolution de problèmes les concernant (ex : litige concernant la vocation ou l'entretien d'un terrain vague dont la Ville serait propriétaire...);
- Référer qui de droit auprès des ressources spécialisées, s'il y a lieu;
- Susciter la participation citoyenne à la résolution de problèmes;
- Créer de nouvelles solidarités.

De plus, cette équipe devra oeuvrer en concertation constante avec le milieu et établir des modalités d'interactions concrètes avec les partenaires : le PDQ

15 est, des organismes communautaires, les résidants, les directions de l'arrondissement, les services corporatifs...

Clientèles visées : résidants, commerçants, intervenants, PDQ, arrondissement....

Quels sont les résultats attendus?

Les résultats escomptés:

- Mise sur pied d'une équipe de médiateurs
- Augmentation de 10% du sentiment de sécurité des citoyens impliqués dans la médiation
- Diminution de 5% des tensions et conflits répertoriés par les services compétents (police, bureau Accès Montréal, élus, autres...);
- Meilleure intégration des interventions de l'ensemble des partenaires;
- Participation à quatre projets concrets liés à l'amélioration de la sécurité urbaine et visant l'appropriation des espaces publics par les résidants;
- Meilleure connaissance des droits et devoirs de chacun.

Quels sont les moyens prévus pour mesurer les résultats quantifiables et mesurables ?

(Exemples : moyenne du temps de chaque intervention, nombres d'intervention, nombre de jours/personne consacrés directement aux résidants, 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, ...)

Suivi du projet

Un comité de pilotage regroupant les partenaires concernés sera mis sur pied. Ce comité sera formé par : un membre de la Coalition de la petite Bourgogne, CLSC St-Henri, un représentant d'arrondissement, UdeM, PDQ 15 est, TANDEM, Black Family Support Network, Concordia University. Des rencontres mensuelles (ou plus au besoin) seront statuées. D'autres personnes pourraient se joindre de façon ad hoc. Le comité procèdera à l'évaluation :

- Du niveau de satisfaction des parties ayant participé à un processus de médiation (sondage);
- Réalisations de projets locaux : évaluation quantitative et qualitative des projets;
- Du niveau de la participation citoyenne concernant la médiation;
- Du soutien et l'implication des partenaires et des organismes associés;
- Du travail des médiateurs et de la qualité du soutien apporté à ces derniers ;
- Des besoins et du soutien à apporter au projet.

Partenaires associés et leur contribution

Quels sont les autres partenaires* impliqués dans le projet ? *spécifiez leur contribution :*

Les médiateurs ne peuvent à eux seuls constituer la solution aux problèmes, ces derniers ne pouvant se résorber que par des actions concertées impliquant les

personnes et les groupes directement concernés. Aussi faudra-t-il entreprendre des démarches auprès du plus grand nombre de partenaires potentiels pour établir des ententes explicites facilitant la prise de décision, notamment lorsque des interventions concrètes et impliquant des ressources spécialisées deviendront nécessaires.

La question de qui fait quoi, quand et comment doit être abordée avec rigueur afin que ne subsiste aucune zone grise. Les limites des interventions de chacun devront être reconnues par les partenaires (PDQ, médiateurs, travailleur de proximité...). Toute collaboration avec des projets axés sur le travail de proximité devra être encouragée, particulièrement ceux dont la clientèle visée peut être qualifiée de marginalisée. Ainsi, le médiateur pourra être appelé à travailler de concert avec des intervenants de première ligne oeuvrant sur le terrain, et vice versa, une médiation réussie ne pouvant être que le fruit de la participation de tous.

Partenaires	Rôles	Appui financier	Autres apports ``Estimation en \$``
Division sports, loisirs et développement social (arrondissement Sud-Ouest)	Initiateur – conjoint Bailleur de fonds Comité de pilotage	10 000 \$ (2004)	
Autres directions de l'arrondissement	Soutien logistique	N.A.	10 000\$
Direction du développement social	Bailleur de fonds Comité de pilotage Statistiques	40 000\$ (2004)	
Coalition de la Petite Bourgogne	Fiduciaire		À définir
CLSC St-Henri			7 500\$
TANDEM			À définir
Black family support Network	Supervision		À définir
OMHM			À définir
TOTAL		50 000\$	25 000 \$ approx.
Valeur du projet :	75 000 \$		

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

Titre du poste	Salaire/heure	Salaire/ mois	Avantages sociaux/mois
Médiateur (médiation citoyenne) 30 heures / sem. X 2 animateurs	\$19	4 560	684
Apprentis – médiateurs 20 heures/ sem x 2	\$10	1 600	240
Activités : - formation - événements		300	
Sous-total A)		4780	672

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

Catégorie	Coût
Fournitures	160
Publicité	300
Déplacement	100
Autres frais, spécifiez :	
Sous-total B)	550

C) Valeur totale du projet (6 mois)

Catégorie	Coût
Salaire des médiateurs et apprentis + avantages sociaux	Total : 36 960.00
Activités/formation	Total : 1 800.00
Identification chandails uniformes (cellulaire etc..)	Total : 3 000.00
Événement rassembleur	Total : 3256.00
Frais administratifs et de fonctionnement	Total : 6 000,00

Frais de fonctionnement	Total : 3 360.00
Coût total de l'implantation et démarrage du projet pilote	Total : 50 000.00 \$

ÉCHÉANCIER :

Catégorie	Échéance
DATE DE DÉBUT DU PROJET :	Juillet 2004
Date rapport mi-étape :	Octobre 2004
Date de fin de projet :	31 décembre 2004
Date remise du rapport final : <i>(maximum 30 jours après la fin du projet)</i>	Décembre 2004/janvier 2005

Signature de la personne autorisée		
Nom :	Date 7 juin 2004	Signature Rosie Segee
Titre : Présidente		

Annexe II : Devis de recherche

Projet et devis d'évaluation du projet de Petite-Bourgogne

Direction de la recherche :

Mylène Jaccoud

Benoît Dupont

Centre international de criminologie comparée

Université de Montréal

Personnel de recherche :

Catherine Tremblay

Candidate M.Sc. en criminologie

École de criminologie

17 juin 2004

Rappel des principaux objectifs du projet Petite-Bourgogne :

La proposition que nous soumettons vise à évaluer le projet de la coalition de la Petite-Bourgogne. Nous rappelons que ce projet privilégie une approche axée sur la médiation sociale visant le déploiement d'une «intervention de renforcement du lien social dans une perspective de prévention de la violence et d'amélioration des conditions de vie du territoire visé» ainsi que «la sécurité des citoyens» (Projet- Contrat de ville, 2004, p.1 et 3). Ce projet s'oriente vers un modèle de «médiation sociale» définie comme étant une approche de «proximité avec la population dans les espaces publics» et d'encouragement au «dialogue entre les divers groupes de citoyens» (Projet- Contrat de ville, 2004). Différentes tâches et fonctions sont attribuées aux médiateurs, notamment l'élaboration d'un mode opérationnel de résolution de problèmes, le traitement des plaintes, l'intervention au niveau d'irritants sociaux concrets, l'élaboration ou la participation à des projets visant à réduire ou éliminer des tensions, les activités de référence vers les ressources appropriées (Projet- Contrat de ville, 2004, p.4).

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, quatre principaux objectifs de recherche sont proposés :

- 1) Évaluer l'implantation du projet
- 2) Décrire et analyser le cheminement et le profil des situations référées
- 3) Évaluer les pratiques 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 (recrutement des médiateurs ? formation des médiateurs ? le traitement des plaintes ? le partenariat ? la mobilisation ? etc...) 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 pilotage. À ce chapitre, nous accorderons une attention particulière au rôle du comité dans la mise en œuvre du projet;
- 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
- d) entretiens informels auprès d'informateurs clés : deux types d'informateurs clés seront sollicités :
 - des informateurs-clés internes : entretiens informels auprès des responsables et des intervenants
 - des informateurs-clés externes (au besoin) : en cas de difficultés d'implantation et selon la nature de ces difficultés, des entrevues auprès de personnes externes

au projet et dont la participation s'avère essentielle à la mise en œuvre seront rencontrés afin de mieux identifier et comprendre les problèmes existants.

Deuxième objectif : décrire et analyser le cheminement et le profil des situations référées

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...)

Troisième objectif : évaluer les pratiques de médiation

Des entretiens seront réalisés auprès des médiateurs (4 ou 5) et des personnes ayant accepté de participer à une médiation (une quinzaine). Le corpus sera constitué de manière à diversifier les répondants du groupe des médiés. Les critères de diversification seront :

- 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 type d'entente (provisoirement, on pourrait envisager une diversification selon que l'entente contient des mesures de réparation ou de résolution symbolique ou selon qu'elle renferme des mesures plus concrètes).

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)

Les entretiens auprès des médiateurs auront comme principal objectif de rendre compte de leur expérience (adéquation de la formation, les difficultés rencontrées). Ces entretiens permettront du même coup d'identifier les besoins de formation supplémentaire.

Quatrième objectif : évaluer les effets du projet

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)

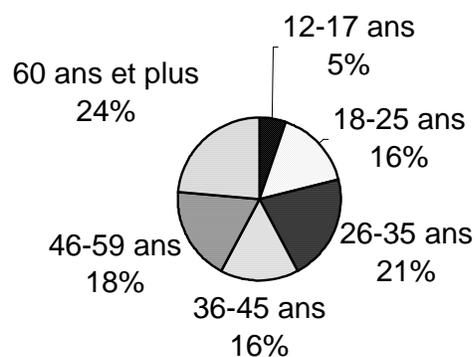
Après un laps de temps adéquat (qui restera à déterminer en fonction du volume des plaintes traitées et des médiations et de toute autre action entreprise dans le cadre du projet), un sondage sera effectué auprès d'un échantillon représentatif du quartier Petite-Bourgogne (stratification a posteriori), soit 565 personnes (marge d'erreur à 4%⁹). 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.

Les entretiens réalisés auprès des médiés (voir objectif 3) incluront 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 : 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 ?

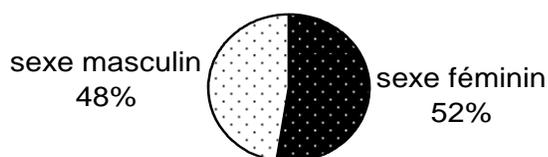
⁹ Une marge d'erreur de 3% nécessite l'inclusion de 960 répondants et une marge de 5% celle de 369 répondants.

Annexe III : Données socio-démographiques relatives aux répondants du sondage

Répartition des répondants selon leur catégorie d'âge



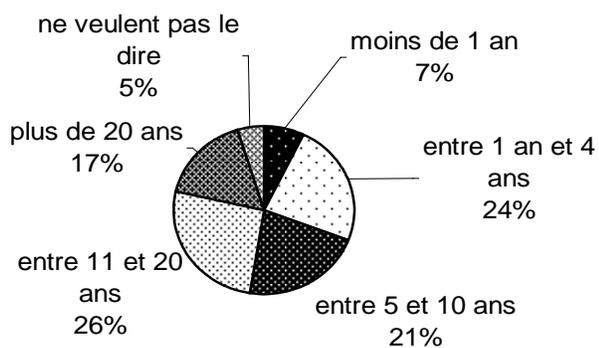
Répartition des répondants selon leur sexe



Répartition des répondants selon leur pays d'origine

Pays d'origine	Nombre de répondants ¹⁰
Canada	16
Jamaïque	3
Maroc	2
Pakistan	2
Sri Lanka	2
Trinidad	2
Afrique	1
Algérie	1
Bangladesh	1
Barbades	1
Caraïbes	1
Congo	1
Espagne	1
France	1
Indes	1
Pologne	1
République Dominicaine	1
Somalie	1
Yougoslavie	1

Répartition des résidents selon le nombre d'années qu'ils habitent dans le quartier



¹⁰ À noter que deux répondants ne voulaient pas répondre à cette question.