

# PROJET DE MÉDIATION SOCIALE SAINTE-MARIE

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

15 mars 2006



Emploi  
et Solidarité sociale  
Québec



Montréal



Lutte contre  
la pauvreté  
et l'exclusion  
sociale

## TABLE DES MATIÈRES

<b>1. INTRODUCTION .....</b>	<b>2</b>
1.1. MÉTHODOLOGIE.....	4
<b>2. IMPLANTATION DU PROJET .....</b>	<b>7</b>
2.1. UNE RÉVISION DES OBJECTIFS ET DES RÉSULTATS ATTENDUS.....	7
2.2. LES MÉCANISMES DE SUIVI DU PROJET .....	8
2.3. LE COMITÉ DE SUIVI .....	8
2.4. LES PARTENAIRES .....	10
2.5. LES STRATÉGIES PROMOTIONNELLES .....	11
2.6. L'ISOLEMENT DE LA MÉDIATRICE.....	12
<b>3. LES INTERVENTIONS .....</b>	<b>13</b>
3.1. LE VOLUME DE SITUATIONS TRAITÉES.....	13
3.2. LES SOURCES DE RÉFÉRENCE.....	15
3.3. LES DÉLAIS ET LA DURÉE DE L'INTERVENTION .....	16
3.4. LA NATURE DES SITUATIONS .....	18
3.5. LES ACTIVITÉS DE RÉOLUTION DE CONFLITS OU DE PROBLÈMES .....	19
3.6. LE NOMBRE DE PLAIGNANTS PAR DOSSIER .....	21
3.7. LE PROFIL DES ACTEURS IMPLIQUÉS .....	21
3.8. LA NATURE DES ACCORDS.....	26
3.9 LE TAUX DE RÉUSSITE .....	27
<b>4. LES IMPACTS .....</b>	<b>29</b>
4.1. LES IMPACTS PERÇUS PAR LES PERSONNES EN CONTACT AVEC CE SERVICE.....	29
4.2. LES IMPACTS PERÇUS PAR LES POLICIERS .....	36
4.3. LES IMPACTS PERÇUS PAR L'INTERVENANT DE MILIEU COMMUNAUTAIRE.....	41
4.4. LES IMPACTS PERÇUS PAR LA MÉDIATRICE .....	42
4.5. LES IMPACTS POTENTIELS (SONDAGE).....	44
<b>5. DISCUSSION.....</b>	<b>55</b>
<b>6. CONCLUSION.....</b>	<b>60</b>
<b>RÉFÉRENCES .....</b>	<b>62</b>
<b>ANNEXE 1 : CONTRAT DE VILLE .....</b>	<b>64</b>
<b>ANNEXE II : DEVIS DE RECHERCHE.....</b>	<b>75</b>
<b>ANNEXE III : SONDAGE.....</b>	<b>78</b>

# 1. Introduction

---

Le présent rapport représente la démarche finale d'évaluation du projet de médiation sociale Sainte-Marie menée par notre équipe de recherche de l'Université de Montréal. Le projet de médiation sociale de Sainte-Marie est un des trois projets pilote de médiation instauré sur l'île de Montréal à l'automne 2004 dans le cadre du contrat de ville, *volet lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale*<sup>1</sup> (voir annexe 1).

Les objectifs généraux de l'évaluation globale tels que présentés dans le premier devis de recherche et reconduits en avril 2005 étaient les suivants <sup>2</sup>:

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

Dans le cadre du rapport intérimaire déposé en mars 2005, qui couvrait alors la période de septembre 2004 à décembre 2004, nous nous étions principalement intéressés au premier objectif relatif à l'implantation du projet. Nous avons constaté qu'en dépit de la promotion effectuée auprès des organismes communautaires du quartier (une trentaine), de la représentation de partenaires importants au comité de suivi du projet (PDQ-22, arrondissement Ville-Marie et Tandem), neuf demandes seulement avaient été acheminées au service de médiation au cours de cette même période. Les policiers du secteur n'avaient alors transmis aucun cas et deux demandes provenaient de ressources communautaires. Certains partenaires pressentis pour faire de la référence au projet de médiation sociale n'ont tout simplement pas donné suite et les stratégies promotionnelles utilisées n'ont pas eu les effets escomptés.

---

<sup>1</sup> Trois projets pilote de médiation sociale réalisés dans le cadre du contrat de ville ont été évalués par l'équipe de recherche de l'Université de Montréal, soit le projet Duff-Court dans l'arrondissement de Lachine, le projet BUMP dans le quartier de la Petite-Bourgogne et le projet Sainte-Marie dans le quartier Sainte-Marie.

<sup>2</sup> Voir devis de recherche en annexe 2.

En décembre 2004, le comité de suivi prenait acte de la nécessité de circonscrire le site d'expérimentation du projet compte tenu de l'étendue du territoire du quartier Sainte-Marie, des différences importantes de problématiques dans chacune des quatre paroisses de Sainte-Marie et surtout des ressources limitées du projet de médiation (une seule médiatrice). Le traitement de cas isolés à la grandeur du quartier risquait également de diluer les impacts réels de la médiation et de ne pas rendre compte du potentiel et des limites de ce mode de résolution des conflits. Le comité de suivi décidait à l'unanimité de cibler les interventions du projet dans un quadrilatère bien précis, soit le quadrilatère de la ruelle Daunais en raison de la présence de multiples problématiques dans ce secteur, du phénomène de ghettoïsation relevé notamment par la police et de la possibilité d'établir des partenariats avec certains organismes et une association de résidants déjà impliqués sur le terrain. Une présence et une visibilité accrues dans ce secteur au printemps et à l'été 2005 par le biais d'ateliers de résolution de conflits et par un arrimage avec les autres ressources et projets oeuvrant dans cette partie du quartier constituaient les principaux éléments du plan d'action pour l'année 2005. Cette décision nous semblait tout à fait pertinente compte tenu des enjeux et des ressources disponibles. Nous recommandions également que la composition du comité de suivi soit élargie à des partenaires sélectionnés en fonction de leur capacité à soutenir la philosophie d'un projet, axée sur la participation citoyenne à la résolution des conflits (par exemple, en intégrant des représentants d'association de locataires et des résidants).

On soulignait, de plus, la nécessité de redéfinir et de recentrer le projet vers des objectifs plus réalistes et plus facilement mesurables, notamment celui de permettre aux citoyens du quartier d'avoir recours à un service leur permettant de régler leurs différends et leurs litiges. La lutte contre l'exclusion sociale, la prévention de la criminalité et de la violence et l'augmentation du sentiment de sécurité sont des effets potentiels qui ne peuvent être évalués qu'à beaucoup plus long terme. Des objectifs à court terme liés à la promotion de ce service auprès des résidants d'un quadrilatère déterminé et, au degré de connaissance de celui-ci parmi la population, à l'utilisation effective de celui-ci, ainsi qu'au degré de satisfaction à son égard ont été adoptés.

Au terme du présent projet, nous comptabilisons 39 dossiers de conflits et/ou problèmes traités par le service de médiation. Nous constatons également que les 29 dossiers acheminés au service de médiation entre avril et décembre 2005 représentent 74% du volume total des dossiers. Dans ce

dernier rapport, nous ferons état dans le premier chapitre des développements qui se sont produits au niveau de l'implantation du projet pour la période de janvier à décembre 2005. Les activités promotionnelles du service, le rôle et le support du comité de suivi, le partenariat avec les autres organismes feront l'objet de ce chapitre. Toutes les interventions réalisées au cours des 18 mois d'opération de ce projet seront présentées dans le deuxième chapitre. Nous pourrions avoir un bon aperçu de la manière dont la prestation de services a été faite : rapidité du service, sources de référence, nature des conflits et des interventions, taux de satisfaction. Nous tenterons dans le chapitre trois d'identifier les effets et les impacts (réels et potentiels) de ce projet sur les résidants et sur le quartier en analysant les commentaires des résidants, des policiers, d'agents sociocommunitaires et finalement de la médiatrice de ce projet. Au chapitre quatre, nous tenterons de vérifier la pertinence d'un tel projet dans le quartier, de voir comment le projet a répondu aux objectifs de départ et d'identifier les conditions gagnantes qui pourra servir pour l'implantation de projets futurs en médiation citoyenne.

## **1.1. Méthodologie**

Afin de réaliser adéquatement les objectifs de recherche fixés, notre équipe de recherche a adopté une approche méthodologique diversifiée utilisant à la fois des méthodes qualitatives et quantitatives. L'outil méthodologique tel que le cahier de bord renfermant des informations sur les activités de promotion, de partenariat et de gestion des situations conflictuelles est complété par les techniques d'observation participante, d'entretiens et de sondages.

### **Les outils de cueillette de données**

Le cahier de bord élaboré au départ nous a permis de suivre le cheminement de chacune des demandes de service et de recueillir des données sur la nature des conflits, sur les délais et la durée d'intervention, sur les activités de résolution adoptées, sur le degré de satisfaction du service et finalement des informations générales sur les prestataires du service de médiation. Nous devons par contre être prudents dans l'analyse de profil des parties car dans les situations impliquant plus de deux personnes, nous avons des dossiers qui contiennent des valeurs manquantes. Il n'était pas toujours possible pour la médiatrice de consigner toutes les données quand par exemple tous les locataires du bloc se plaignaient du comportement d'un locataire. Les données statistiques recueillies

décrivent très bien par contre les caractéristiques de celui qui fait l'objet d'une référence ou qui a lui-même contacté le service de médiation. Dans quelques dossiers, nous n'avons donc pas toutes les données pour le groupe de plaignants (à partir du troisième plaignant, le profil est souvent incomplet) mais nous les avons tous considérés là où nous avons des données. Nous sommes bien conscients de cette limite qui risque de ne pas refléter exactement le profil de toutes les personnes impliquées dans une situation conflictuelle ou problématique.

### **L'observation participante**

Notre présence et notre participation aux comités de suivi ont contribué à saisir l'évolution du projet, le *leadership* et l'implication des membres du comité de suivi, les questionnements sur les enjeux et la rationalité de certaines décisions.

### **Les entretiens**

L'évaluation des effets de la médiation a été réalisée à l'aide d'entretiens de type semi-dirigés (quelques thèmes seulement introduits dans le protocole d'entrevue) auprès de la médiatrice, de deux patrouilleurs du service de police de la ville de Montréal (PDQ-22), d'un intervenant du milieu communautaire oeuvrant dans ce secteur et de sept résidents du quartier ayant été en contact avec le service de médiation. De ce nombre, cinq résidents ont accepté les services de la médiatrice et deux résidents les ont déclinés. Jusqu'au mois de décembre 2005, nous avons l'espoir de rencontrer sept autres résidents mais plusieurs de nos appels et de nos relances se sont avérés infructueux. Toutes ces personnes avaient au préalable donné leur consentement auprès de la médiatrice pour être contactées par l'équipe de recherche. Il nous est difficile d'expliquer ce phénomène; quelques-uns nous ont dit être très occupés au mois de décembre, d'autres nous ont demandé de les contacter lorsqu'ils auraient finalement obtenu le règlement attendu. Nous nous sommes entretenus avec deux patrouilleurs du PDQ-22. Considérant leurs perceptions sur l'ampleur des impacts du service de médiation dans le quartier, il aurait été souhaitable de rencontrer davantage de policiers pour valider l'appréciation du service. Malheureusement, les relances effectuées en décembre n'ont pas abouti. Ce corpus limité, représentant moins de la moitié de nos prévisions (une vingtaine de répondants) nous oblige donc à une certaine prudence dans l'analyse des impacts de ce projet expérimental.

Les entretiens auprès de la médiatrice avaient comme principal objectif de rendre compte de son expérience, de nous faire part des difficultés rencontrées et des recommandations pour des projets futurs de même nature. Nous souhaitions également rencontrer des partenaires principaux associés au projet pour connaître leur point de vue et leur expérience sur ce nouveau service dans le quartier.

Les entretiens auprès de ceux qui ont eu affaire avec le service de médiation visaient à connaître la façon dont ils avaient été mis en contact avec ce service, leur expérience et le développement de la situation conflictuelle, ainsi que leur évaluation des prestations offertes dans le cadre de ce nouveau projet de médiation (point de vue sur le service, sur les interventions, sur le traitement de leur dossier, sur les délais, etc.).

**Un sondage** a été effectué dans le quadrilatère ciblé par le projet (le quadrilatère Dufresne, Logan, Ste Catherine et Lafontaine). La population de ce quadrilatère a été évaluée à tout près d'une centaine de personnes (source : informateur-clé). Ce sondage de type qualitatif et quantitatif a été réalisé en porte à porte, de jour, de soir et la fin de semaine au cours du mois de décembre 2005. Nous avons frappé en tout à 112 portes de logement. Nous avons rejoint 45 participants soit 40% du total de personnes sollicitées; 36 personnes (32%) ont refusé de répondre au sondage et 31 personnes (27%) étaient absentes. Nous sommes satisfaits de la participation des résidants, compte tenu que ce sondage a été effectué entre deux campagnes électorales et au cours de la période du Temps des Fêtes où les gens sont habituellement plus occupés. Ce sondage<sup>3</sup> comptait dix questions ouvertes et à choix multiples et portait sur la connaissance que les résidants avaient du projet de médiation sociale dans leur quartier, sur leur point de vue face à ce projet, sur leur sentiment de sécurité dans le quartier et sur leur perception des conflits et des problèmes dans le quartier. Ces données ont été recodées dans une base de données et analysées par la suite à l'aide du logiciel d'analyse SPSS.

Lors de ses activités de démarchage dans le quartier, la médiatrice a également sondé les résidants. Ce sondage composé de 14 questions utilisant une échelle de type Likert cherchait à mesurer leurs opinions et leurs perceptions sur les conflits de voisinage dans le quartier. Quatre autres questions plus ouvertes visaient à recueillir des informations sur leur vécu ainsi que leurs suggestions pour améliorer la qualité du voisinage. Ce sondage réalisé au printemps 2005 a rejoint 104 personnes.

---

<sup>3</sup> Le questionnaire utilisé pour effectuer le sondage est présenté à l'annexe 3.

## **2. Implantation du projet**

---

L'implantation du projet de médiation sociale de Sainte-Marie s'est poursuivie tout au long de l'année 2005 avec comme principaux défis de faire connaître davantage le service et de développer des systèmes de partenariat et de collaboration avec des organismes oeuvrant dans un secteur géographique déterminé. Le volume très limité de demandes de service (une médiation et huit résolutions de conflit et/ou de problème de septembre 2004 à mai 2005) a suscité bien des questionnements sur les stratégies d'implantation adoptées. Le déblocage survenu en mai 2005 suite à une campagne de promotion auprès des policiers patrouilleurs nous a permis de constater toute la pertinence et l'utilité d'un tel projet dans le quartier. Nous présentons dans ce chapitre les éléments importants qui sont venus moduler l'implantation de ce projet.

### **2.1. Une révision des objectifs et des résultats attendus**

L'étendue du territoire à desservir et les ressources limitées du service de médiation ont obligé les membres du comité de suivi à revoir le plan d'action du projet et à établir des objectifs et des attentes plus modestes. La lutte contre l'exclusion sociale, la violence et la criminalité, le renforcement du lien social ne peuvent pas être des résultats atteints à court terme, notamment en raison des problématiques socio-économiques importantes et des rapports difficiles entre habitants et institutions/organismes dans ce quartier. Comme nous l'avons mentionné dans le rapport d'évaluation précédent (Guité, Jaccoud et Dupont, 2005), le type de modèle de médiation adopté dans ce projet fut davantage orienté vers la médiation professionnalisée que vers la médiation/pacification. Les ressources limitées (une seule médiatrice), la réticence à bâtir une équipe de bénévoles (considérant le peu de dossiers à traiter), et la propension des organismes communautaires à travailler en silo ont considérablement limité les opportunités de collaboration et de concertation sur le terrain. Nous en avons d'ailleurs fait un point particulier dans ce chapitre. Tous ces éléments ont entraîné la réorientation du projet vers des objectifs et des résultats plus réalistes et plus facilement mesurables. Les objectifs retenus sont dans un premier temps : 1) s'assurer de faire connaître le projet; 2) offrir aux résidants des outils de résolution de conflits et conséquemment; 3) autonomiser les gens dans la gestion de leurs conflits. Lors du comité de suivi

du 20 janvier 2005, un plan d'action fut déposé par la médiatrice et approuvé par le comité. Le principal objectif de ce plan était de circonscrire le projet à un quadrilatère précis situé autour de la ruelle Daunais.

## **2.2. Les mécanismes de suivi du projet**

La nécessité pour la ville de Montréal de revoir chaque année les plans d'action des projets et de décider de les reconduire ou non provoque une période d'incertitude, démobilise les intervenants et oblige ceux-ci à déployer des énergies supplémentaires à la relance des projets. C'est ainsi qu'en janvier 2005, alors que le comité de suivi entérinait le devis proposé par la graphiste concernant les outils de promotion (des affiches, des dépliants destinés aux organismes et institutions, des petites cartes postales pour les résidants), le représentant de l'arrondissement informait les membres du comité que l'avenir du projet était incertain. Pour être reconduit, le projet devait être représenté au conseil d'arrondissement et le budget devait être à nouveau approuvé pour la phase II (d'avril 2005 à décembre 2005). Cette information a surpris les membres du comité de suivi qui ne s'attendaient pas du tout à cette révision, car le projet initial était prévu pour une période de dix-huit mois (de juillet 2004 à décembre 2005). Cette situation d'incertitude qui a duré jusqu'en avril 2005, combinée à l'absence d'outils de communication, a ralenti considérablement la promotion et l'actualisation du projet de médiation sociale dans Sainte-Marie. Le développement avorté du projet en janvier a eu aussi pour effet de démobiliser les acteurs partenaires et les a obligés à pratiquement redémarrer à zéro en avril 2005. Ces mécanismes de suivi des projets découlant du Contrat de ville devraient être revus de façon à éviter ces situations d'incertitude qui risquent de créer une démobilisation des intervenants et des partenaires impliqués.

## **2.3. Le comité de suivi**

Les partenaires concernés par le projet se sont réunis pendant toute la durée de celui-ci au sein d'un comité de pilotage. Ce comité devait procéder à l'évaluation qualitative et quantitative des plaintes traitées, analyser le niveau de satisfaction des parties ayant participé à un processus de médiation, évaluer les besoins et le soutien à apporter au projet et participer au développement de ce projet dans les milieux respectifs des organismes partenaires (Contrat de ville, 2004). Le titre que s'est octroyé

le comité dans ce projet de médiation fut celui de comité de suivi, et nous pourrions dire qu'effectivement les membres du comité se sont principalement investis à suivre l'actualisation du projet. Les membres du comité ont reçu lors de chacune des réunions un compte-rendu des activités et des interventions réalisées par la médiatrice; ils ont pris connaissance et entériné les stratégies et plans d'action proposés par celle-ci. Selon la médiatrice, le comité de suivi a été peu proactif, ce qui aurait contribué à créer un contexte peu stimulant pour elle. Elle soutient avoir eu l'impression de porter seule ce projet : « Un des rôles du comité de suivi était d'être actif dans le projet de médiation et ses membres devaient devenir des acteurs importants dans l'expansion du projet. Cependant, durant plusieurs semaines, aucun de ces acteurs n'est intervenu dans le traitement des plaintes » (Boudreault, 2005).

On se serait attendu à ce que des stratégies communes se dessinent lors de ces rencontres entre les partenaires. Or, il nous est apparu à quelques occasions que certains représentants des organismes siégeant sur ce comité fonctionnaient en silo. Certains projets auraient pu se réaliser en associant les efforts des organismes et du service de médiation : un organisme partenaire au comité de suivi et la médiatrice ont effectué au même moment un sondage sur le sentiment de sécurité dans le quartier; les résidents ont exprimé leur frustration d'être sollicités sur des sujets identiques. En janvier, lors d'une rencontre du comité de suivi, on apprit que le PDQ ne serait pas comme prévu le principal agent de référence au projet de médiation sociale. Le comité de suivi était informé que la majorité des appels logés au poste de police sont de nature criminelle et que, dès lors, ils ne peuvent plus être référés au service de médiation sociale. On comprend également qu'il n'est pas encore tout à fait dans la culture de la police de référer des dossiers à un organisme communautaire. Lors d'un comité de suivi en février 2005, une discussion sur un dossier en particulier mit en évidence que certains membres du comité de suivi ne comprenaient pas tout à fait la nature du projet ni leur rôle, et ne possédaient pas une vision commune du projet ni de ses critères de réussite. Au mois d'août et de septembre 2005, les membres du comité de suivi échangèrent sur le rôle et le mandat du comité de suivi, sur leur vision du projet, sur les critères de succès de celui-ci et sur la composition du comité de suivi. Ces discussions ont permis de clarifier les paramètres du projet et de relancer la participation des membres du comité de suivi. C'est ainsi que des représentants du quartier (résidents, intervenants communautaires, police) ont été invités par le comité de suivi à réagir sur un projet de résolution de conflits et de reconstruction des collectivités supervisé par le Regroupement

des organismes de justice alternative (ROJAQ) et présenté par M. Benoît Dupont, Directeur adjoint du Centre International de Criminologie Comparée.

## **2.4. Les partenaires**

Des membres initialement prévus au comité de suivi n'ont finalement pas intégré celui-ci. Le CLSC des Faubourgs et l'organisation mandatée pour dispenser la formation à la médiation, le CIRCM, ne sont pas présentés au comité de suivi. Le manque de disponibilité des intervenants du CLSC et du CIRCM a été invoqué comme justification de leur absence. En accord avec les recommandations faites lors du premier rapport d'évaluation, des invitations ont été lancées à des partenaires ponctuels qui, selon nos recherches documentaires, auraient pu devenir de bonnes sources de référence : travailleurs sociaux oeuvrant dans des écoles du quartier, équipe de direction et intervenants de l'école secondaire Pierre Dupuys et des écoles élémentaires du quartier. Le comité a réitéré ses demandes auprès du CLSC, notamment du personnel ayant un contact direct avec la clientèle vulnérable (familles monoparentales, aînés, personnes seules, handicapés). Les contraintes liées aux surcharges de travail des intervenants mandatés aux interventions de première ligne ont malheureusement privé le comité de suivi de leur présence. Une trentaine d'organismes communautaires oeuvrant dans le quartier ont été rencontrés et informés des objectifs du projet de médiation sociale. Pourtant, cinq organismes seulement ont fait appel au service de médiation au cours des 18 mois d'opération. La médiatrice a senti beaucoup d'ouverture de la part de certains organismes alors que chez d'autres, c'est plutôt la crainte qui s'est manifestée. Nous avons calculé que dans les 39 dossiers traités par le service de médiation, 25,6% d'entre eux impliquaient des partenaires, ce qui veut dire que dans trois dossiers sur quatre, la médiatrice était seule. Cette situation ne correspond pas à la description du climat de partenariat des participants et des organismes identifiés dans le Contrat de ville : « Nous pouvons déjà compter sur l'ensemble des participants aux activités du Groupe d'intervention de Sainte-Marie » (Contrat de Ville, 2004, p.7). Comme le dit la médiatrice dans son rapport (Boudreault, 2005), « ... le partenariat quasi absent et le manque d'intérêt de la part des ressources du milieu nuisent à la longévité de ce projet ». La manière de subventionner les ressources communautaires au prorata de leurs clients pourrait être un élément explicatif de cette attitude de repli et de défense des organismes communautaires.

## 2.5. Les stratégies promotionnelles

L'absence d'outils de communication (cartes postales, dépliants, affiches et document de présentation) jusqu'à la fin mars 2005 a affecté grandement les stratégies promotionnelles du service. Les outils de promotion ont été proposés au comité de suivi en novembre 2004 (Boudreault, 2005). Ce n'est qu'au mois de mars 2005 que le devis de la graphiste a été entériné par le comité de suivi. Mais face à l'incertitude concernant la reconduction du projet, la production des outils a été de nouveau reportée ».

Une fois les outils de promotion en main, la médiatrice est allée rencontrer et informer tous les officiers de police les 10, 11 et 16 mai 2005. Ces rencontres se sont tenues lors des rassemblements des policiers entre deux quarts de travail (communément appelés dans le milieu policier les « fall-in »), de telle sorte que les six relèves ou groupes de patrouille ont été informés de ce projet et ont reçu des cartes de promotion du service de médiation. Le commandant, les agents socio-communautaires, le sergent, le lieutenant, le sergent détective ont aussi assisté à au moins une de ces rencontres. Fait à souligner, le nouveau directeur du SPVM de Montréal, Monsieur Yvan Delorme a également assisté à une des présentations de la médiatrice. Un total approximatif de 40 policiers, soit tout près de 67% des effectifs du poste de quartier ont ainsi été informés de l'existence de ce projet dans le quartier. La médiatrice s'est entretenue avec chacune des équipes pendant parfois trente minutes et elle leur a présenté des situations-types pouvant être traitées par le service de médiation. Les cartes postales promotionnelles ont été distribuées à tous les patrouilleurs du PDQ. Le format choisi pour la carte postale s'est avéré excellent puisque les policiers pouvaient les insérer facilement dans leurs petits carnets de poche. Il semble que ces cartes traînaient depuis un petit bout de temps sur les bureaux au poste de police, mais comme il n'y avait pas eu de présentation formelle, elles sont restées inutilisées jusqu'à ce que la médiatrice rencontre les policiers (source : informateur-clé)<sup>4</sup>.

Les policiers rencontrés ont reconnu avoir reçu ces premières informations avec un certain scepticisme; ils craignaient l'addition de procédures et une bureaucratisation jugée inutile. Ils manifestaient par ailleurs une résistance à changer leurs habitudes dans ce type de situations. Puis, à

---

<sup>4</sup> Pour préserver l'anonymat des personnes ressources, nous nous limiterons à cette présentation de nos sources de référence.

un moment donné, ils ont été appelés à gérer une situation tellement similaire à celle présentée par la médiatrice qu'ils ont décidé de faire un essai. Ils ont constaté que les résidants accueillait très bien la venue de ce nouveau service qui semblait les rassurer. Les policiers ont compris que le service de médiation offrait aux résidants impliqués dans un conflit et aux policiers une deuxième option dans ce genre de situations. Ils se sont rendus compte surtout qu'ils n'étaient plus systématiquement appelés à certaines adresses problématiques.

Les policiers rencontrés nous ont décrit la façon dont ils présentaient le service de médiation en insistant beaucoup sur l'incapacité de la police à régler ce genre de conflits, sur la gratuité et l'efficacité du service, sur la neutralité de la médiatrice et sur l'implication de la ville et de l'arrondissement dans la mise en œuvre de ce nouveau service.

La médiatrice a également elle-même distribué ses cartes promotionnelles en effectuant un démarchage dans le quartier au mois de mai et de juin. Son sondage réalisé auprès des résidants lui a permis de présenter davantage le service de médiation. Des affiches ont été posées dans les endroits publics, dans les commerces du secteur et le document de présentation a circulé dans les institutions scolaires et les organismes communautaires.

## **2.6. L'isolement de la médiatrice**

Le fait que le service de médiation ne soit pas rattaché comme tel à un organisme déjà implanté dans le quartier a contribué à ce que la médiatrice assume seule une grosse partie du projet. La conception des outils de communication, la promotion du service auprès des résidants, des organismes, des institutions, la production mensuelle des activités, la compilation des données pour la recherche et, finalement, la réalisation des interventions de résolution de conflits et de problèmes se sont faites sans soutien externe. De plus, comme la médiatrice jugeait le volume de dossiers insuffisant, les efforts initialement envisagés pour recruter et former une équipe de bénévoles ont été limités. Quelques personnes se sont montrées intéressées à faire partie de l'équipe de bénévoles. Cependant, comme il y avait peu de demandes de services au printemps, les énergies du service de médiation ont été plutôt investies dans la promotion de ce nouveau mode de résolution de conflits. Cette décision ne fit cependant que confirmer l'isolement de la médiatrice dans ce projet.

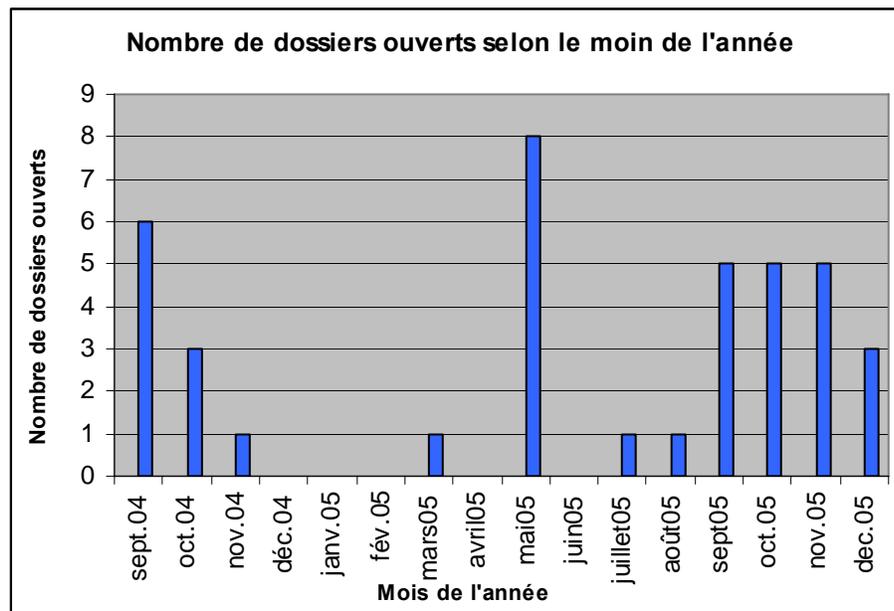
### 3. Les interventions

---

Dans ce chapitre, nous allons décrire et analyser le cheminement et le profil des situations référées au service de médiation sociale. Des graphiques ou des tableaux seront utilisés comme supports visuels pour présenter des données telles que le volume mensuel des situations, les sources de référence, les délais d'intervention, la nature des plaintes et des interventions, ainsi que les types de règlements. Des données sur le profil des acteurs impliqués dans une situation conflictuelle ayant été référés au service de médiation sociale feront également l'objet d'analyses.

#### 3.1. Le volume de situations traitées

Le premier tableau présente les données sur le volume mensuel des situations référées au service de médiation sociale au cours de la période de septembre 2004 - décembre 2005.



**Graphique 1 : Le volume mensuel des situations traitées**

On constate que, depuis le 1er septembre 2004, un total de 39 dossiers a été traité par le service de médiation de Sainte-Marie. Les résultats présentés dans le graphique I montrent bien un déblocage important à partir du mois de mai 2005. Ce changement correspond à la campagne de promotion que la médiatrice a menée au mois de mai. Cette stratégie s'est avérée très efficace, puisqu'à partir du

mois de mai, les demandes de service ont commencé à se matérialiser. Comme le suggère le graphique I, on peut observer une certaine régularité dans les demandes de septembre à décembre 2005. Au cours de cette même période, la police a référé en moyenne cinq dossiers par mois. Comme nous l'avons mentionné précédemment dans le chapitre ayant trait à l'implantation, l'absence de demande de services de janvier à avril 2005 traduit bien la paralysie du projet pendant cette période. L'incertitude quant à la reconduction du projet et l'incapacité de promouvoir le projet (absence d'outils de communication) en sont les principales raisons.

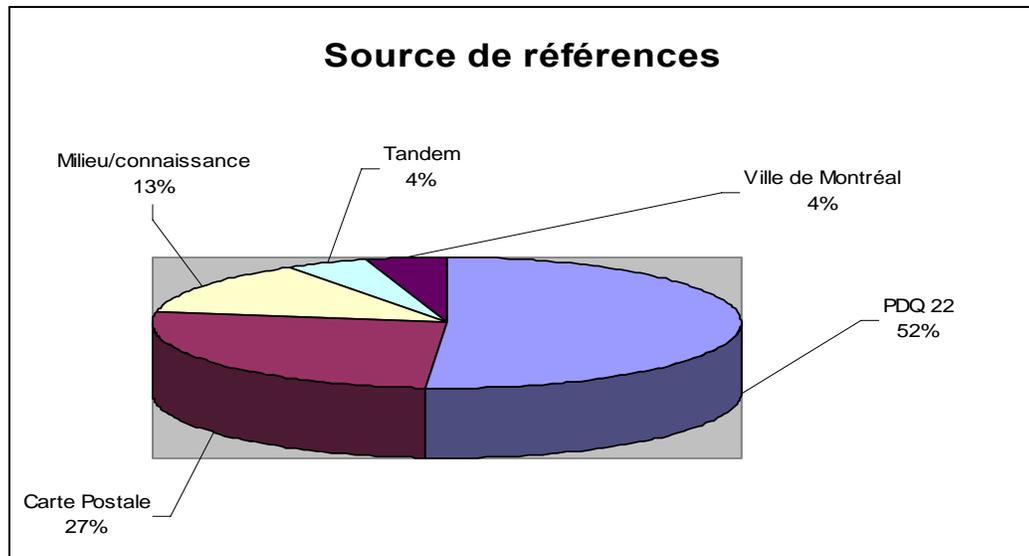
Durant la période estivale, seuls trois dossiers ont été acheminés au service de médiation sociale. Dans la stratégie d'action du projet, l'été représentait pourtant une période de l'année propice à la promotion et à l'utilisation du service. Il est établi qu'à cette période de l'année, les résidants passent plus de temps à l'extérieur de leur logement, qu'ils sont plus sujets à être en relation avec leurs voisins et plus exposés aux conflits. Des interventions concertées avec d'autres organismes déjà implantés dans le quadrilatère ciblé devaient également être réalisées et offrir au projet une bonne visibilité dans ce secteur précis. Cette concertation ne s'est pas réalisée : certains organismes n'ont pas répondu à l'appel et d'autres ont limité leur implication au support technique. Le projet « Crotte-Crotte, tout propre, l'affaire est dans le sac »<sup>5</sup> qui a bien fonctionné pendant quelques semaines a fait l'objet par la suite d'attaques, de critiques (des bénévoles qui s'affairaient à changer les sacs se sont fait insulter et intimider) et de sabotages (on mettait dans les sacs toutes sortes de déchets). Il est devenu très rapidement le projet d'une seule personne, la médiatrice. Les organisations présentes dans cette ruelle qui partagent pourtant les mêmes objectifs d'embellissement de la ruelle n'ont pas réagi devant la déroute du projet, et ont parfois même contribué à alimenter les critiques. Il est devenu assez évident que toutes les interventions venant du service de médiation dans ce quadrilatère (incluant la ruelle) devaient préalablement obtenir l'aval des associations de locataires du secteur. La médiatrice a estimé préférable de continuer à répondre de façon ponctuelle aux demandes de service. Elle voulait également être disponible pour répondre aux cas référés par la police et offrir un service consistant avec sa nouvelle campagne de promotion. Certes, les vacances des intervenants référents, des acteurs principaux mais aussi celles de la médiatrice de ce projet peuvent aussi expliquer en grande partie cette diminution de demandes par rapport au mois de mai.

---

<sup>5</sup> Projet collectif de ramassage des excréments de chiens dans la ruelle suite à une plainte de résidants. De petites poubelles ont été installées dans des endroits stratégiques; des bénévoles se chargeaient de remplacer les sacs. Tous les propriétaires de chiens dans la ruelle ont été rencontrés et informés de ces installations. Une semaine plus tard, il n'y avait plus d'excréments dans la ruelle.

### 3.2. Les sources de référence

Le prochain graphique nous donne des informations sur les sources de référence des situations conflictuelles ou problématiques.



**Graphique II : source de références des situations**

Comme nous le constatons d'après le graphique II, le poste de police de quartier (PDQ-22) constitue la principale source de référence des plaintes adressées au service de médiation sociale. Celles-ci proviennent du service de police dans une proportion de 52 % du total des sources de référence. Un des outils de promotion du projet, la carte postale, arrive en deuxième position comme source de référence et a apporté 27% des dossiers au service de médiation sociale. Il faut cependant prendre en considération le fait que la distribution de ces cartes n'a pas été exécutée seulement par la médiatrice. Les policiers du PDQ-22 se sont également servis de cet outil promotionnel pour référer des résidents aux prises avec des conflits de voisinage. La médiatrice a distribué près de 8,000 cartes aux résidents du quartier lors de son démarchage réalisé aux mois de mai et juin 2005. Nous n'avons malheureusement pas le décompte des cartes distribuées par les policiers. Les deux patrouilleurs que nous avons rencontrés disent avoir donné, à eux seuls, tout près d'une vingtaine de cartes. Il est fort probable que d'autres policiers ont également utilisé cet outil de promotion. Comme nous l'avons

souligné précédemment dans le rapport, les références provenant des milieux communautaires (incluant Tandem) arrivent au troisième rang avec 17% du total des sources de référence, et la l'arrondissement Ville-Marie arrive en dernier avec un taux de référence de 4%.

Le partenariat établi avec la police nous apparaît être une percée importante dans ce milieu dont la culture de partenariat avec des organismes communautaires est peu développée. En effet, il semble que la référence des dossiers à d'autres institutions soit mal perçue dans le milieu policier et soit interprétée comme étant le signe d'une incapacité ou d'une discrimination sélective en faveur de cas plus « police » (source : informateur-clé). Selon les policiers rencontrés, il est vraiment exceptionnel que la police réfère des dossiers à un « civil ». Pour les deux policiers rencontrés, les dossiers référés ont été davantage transmis à la médiatrice en sa qualité de personne connue et reconnue de l'organisation, qu'au service de médiation sociale en tant que tel. Les efforts déployés par la médiatrice pour rencontrer personnellement tous les policiers au moment des relèves, à des heures parfois indues, sa capacité à transmettre avec humour et respect le quotidien des résidents de Sainte-Marie, sa volonté de partager avec les policiers les impacts du travail en partenariat par le biais d'une deuxième série de rencontres de rétroaction n'ont fait que renforcer sa crédibilité auprès des policiers du PDQ-22. Il faut rappeler également que les policiers n'ont été vraiment informés de l'existence et de la mission de ce service qu'à partir du mois de mai, soit huit mois après le démarrage du projet.

### **3.3. Les délais et la durée de l'intervention**

Les outils de cueillette des données pour chaque dossier nous ont permis d'établir le délai entre la demande de service et la prestation de service. Le numéro de téléphone inscrit sur les outils promotionnels était celui du bureau de réception du Centre Jean-Claude Malépart. La réceptionniste pouvait rejoindre rapidement la médiatrice sur son téléphone cellulaire et lui transmettre ses messages. La moyenne calculée pour le délai entre le moment où la médiatrice reçoit le message et son retour d'appel pour les 39 dossiers est de 2,9 jours. Une grande majorité des résidents (80%) ont eu un retour d'appel retour d'appel de la médiatrice dans les deux jours suivant leur demande de service.

Intervalle entre la demande et le service Jours (jours)	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage cumulatif
Même jour	5	12.8	12.8
1	13	33.3	46.2
2	10	25.6	71.8
3	3	7.7	79.5
4	2	5.1	84.6
5	1	2.6	87.2
6	1	2.6	89.7
10	1	2.6	92.3
14	1	2.6	94.9
15	2	5.1	100.0
total	39	100.0	

**Tableau I : Le délai d'intervention**

Le tableau I nous indique que 13% des personnes ayant contacté le service de médiation ont obtenu le jour même un retour d'appel de la médiatrice. Les intervalles de 10, 14 et 15 jours sont attribuables à des demandes qui ont été enregistrées un peu avant la période des Fêtes (21 décembre), et n'ont pu être traitées avant la fin du mois de décembre.

Durée de l'intervention	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage cumulatif
0	1	2.6	2.6
1	5	12.8	15.4
2	3	7.7	23.1
3	2	5.1	28.2
4	2	5.1	33.3
5	2	5.1	38.5
7	1	2.6	41.0
10	1	2.6	43.6
14	3	7.7	51.3
15	4	10.3	61.5
20	3	7.7	69.2
21	5	12.8	82.1
25	1	2.6	84.6
40	2	5.1	89.7
45	1	2.6	92.3
65	1	2.6	94.9
70	1	2.6	97.4
126	1	2.6	100.0
Total	39		

**Tableau II : La durée de l'intervention**

La durée de l'intervention a été calculée entre le moment où la médiatrice prenait contact avec le résidant et le moment où son intervention prenait fin. La durée moyenne d'intervention de la médiatrice a été de 18,7 jours pour les 39 dossiers. Cinq demandes ont été traitées en une journée (soit 12,8% du total des demandes), et la moitié des demandes (51,3%) ont été traitées en l'espace de deux semaines. Il faut bien comprendre que les jours/interventions ne sont pas des jours continus. Le dossier qui a nécessité 126 jours est un dossier qui impliquait une personne avec des problèmes de santé mentale qui rappelait constamment la médiatrice pour se plaindre de l'attitude de ses voisins. De façon générale, les dossiers impliquant plusieurs plaignants ont demandé plus de temps puisque la médiatrice devait rencontrer toutes ces personnes. Les dossiers impliquant une demande de transfert dans un autre HLM ont également été plus longs à traiter, parce qu'il fallait monter un dossier avec pièces justifiant la demande de transfert. Le seul dossier de médiation compte 65 jours d'intervalle entre le début et la fin de l'intervention, notamment parce que la rencontre de médiation a dû être reportée à deux occasions pour des raisons de non disponibilité de l'une des parties. Le dossier impliquant un groupe de jeunes vivant en marge a nécessité lui aussi beaucoup de temps, en raison de la concertation avec plusieurs organismes (PDQ-22, Service des incendies, Tandem, arrondissement Ville-Marie) qu'il a requis.

### **3.4. La nature des situations**

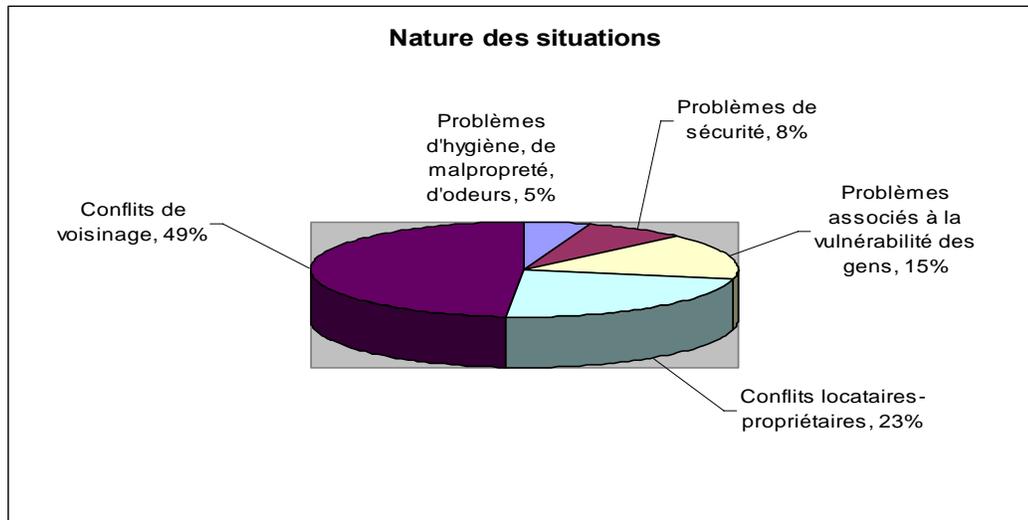
Les situations référées au service de médiation sont de natures diverses. Nous avons identifié au cours du projet deux types de situations particulières : des situations de problèmes et des situations de conflits. Des différences existent entre un problème et un conflit. Selon les définitions du Petit Larousse (1999), un problème consiste en « une difficulté souvent complexe à laquelle on est confronté »<sup>6</sup>, alors que le conflit est défini comme « un antagonisme, une opposition de sentiments, d'opinions .....de motivations ou de conceptions contradictoires chez une même personne...entre des personnes ou des groupes »<sup>7</sup>. Le problème est donc plus de l'ordre d'une embûche, d'une difficulté, d'une absence de ressources et ne constitue pas nécessairement un conflit. Utilisant ces paramètres, nous avons recensé pour ce projet 28 situations conflictuelles (71,7% de l'ensemble des dossiers) et 11 situations problématiques (30,7%), pour un total de 39 dossiers.

---

<sup>6</sup> Le Petit Larousse illustré, édition 1999, p.825.

<sup>7</sup> Idem, p.247.

Le graphique III illustre bien la nature des situations qui ont été présentées et traitées par le service de médiation sociale.

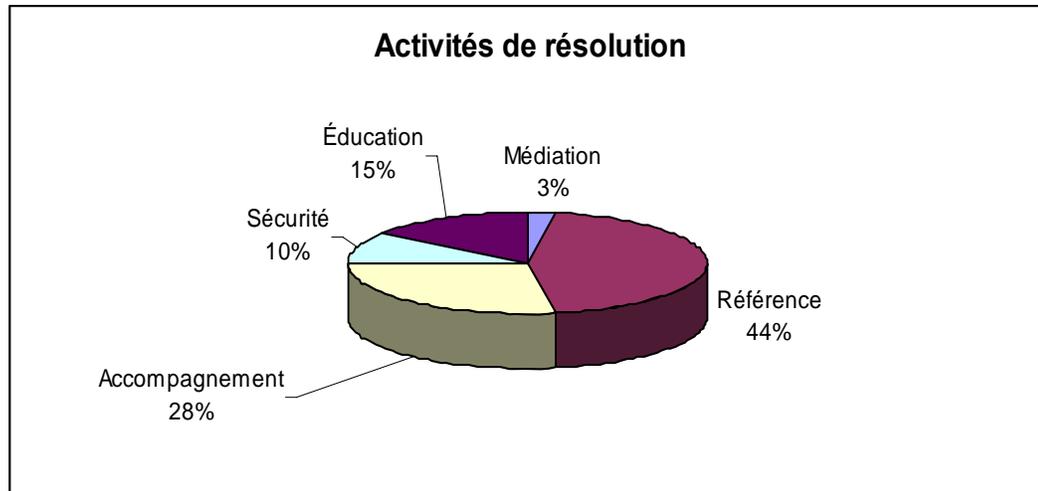


**Graphique III : Nature des situations référées**

Les conflits interpersonnels et de voisinage arrivent en tête avec 17 dossiers soit 49% de l'ensemble des situations traitées. Les conflits impliquant des locataires et des propriétaires arrivent au deuxième rang avec neuf dossiers, soit 23%. Les conflits ou problèmes mettant en cause des personnes plus vulnérables avec des problèmes de santé mentale, d'itinérance, de prostitution sont au nombre de 6 et représentent 15% du total des dossiers. Les problèmes de sécurité sont au nombre de 3, soit 8%. Les problèmes liés à l'hygiène, à la malpropreté des lieux, aux odeurs incommodes sont au nombre de 2, et correspondent à 5% de l'ensemble.

### **3.5. Les activités de résolution de conflits ou de problèmes**

Le graphique IV présente les différentes activités de résolution utilisées dans le cadre du projet de médiation sociale.



**Graphique IV : Les activités de résolution**

On peut constater, d'après le graphique IV, qu'outre l'écoute qui a été effectuée dans 100% des dossiers, la référence constitue une des principales activités de résolution des conflits ou des problèmes. Sur les 39 demandes adressées au service de médiation, la référence a été utilisée comme outil de résolution à 44% ; l'accompagnement arrive en deuxième place avec 28%. On remarque rapidement que la médiation comme outil de résolution des conflits arrive en dernière position avec une utilisation évaluée à 3%. Un projet plus collectif impliquant cinq ou six bénévoles a également été réalisé au cours de l'été dans le quadrilatère ciblé pour réduire les inconvénients et les irritants causés par les excréments de chiens dans une ruelle, et inviter les résidents propriétaires d'animaux à se responsabiliser et à respecter davantage leur milieu de vie.

Les activités de résolution enregistrées au cours des 18 mois d'opération du projet de médiation sociale nous semblent conformes dans l'ensemble à la définition de tâches des médiateurs inscrits dans le contrat de ville établi en 2004 :

- Élaborer et mettre en oeuvre un mode opérationnel de résolution de problèmes;
- Traiter les plaintes ou demandes provenant de l'arrondissement Ville-Marie, du PDQ 22, des résidents, des organismes, des commerçants et des instances de concertation du quartier, ceci dans les cas où une médiation s'impose;

- 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...);
- Participer aux instances de concertation concernées.

### **3.6. Le nombre de plaignants par dossier**

Nous avons comptabilisé 83 plaignants et 62 mis en cause dans les 39 dossiers. Nous avons davantage de plaignants que de mis en cause car certains dossiers impliquaient plus d'un plaignant. 10% des dossiers comptent par exemple sept plaignants. Ce fut le cas entre autres de locataires dans un bloc appartement qui se plaignaient du comportement dérangeant d'une résidente du même immeuble. Les deux tiers (65,1%) des dossiers ne comptent généralement qu'un seul plaignant, et 17,8% en comptent deux. On retrouve le même phénomène du côté des mis en cause; 71% des dossiers n'impliquent qu'une seule personne.

### **3.7. Le profil des acteurs impliqués**

Nous allons présenter dans cette partie le profil général des acteurs impliqués dans un conflit en comparant le profil des plaignants et des mis en cause. Des données telles que l'âge, le genre, l'emploi, le statut linguistique et ethnique seront donc mises en comparaison entre les deux groupes. Il faut se rappeler cependant des limites de cette comparaison, étant donné le nombre important de valeurs manquantes qui est parfois de l'ordre de 30% pour les plaignants et de 20% pour les mis en

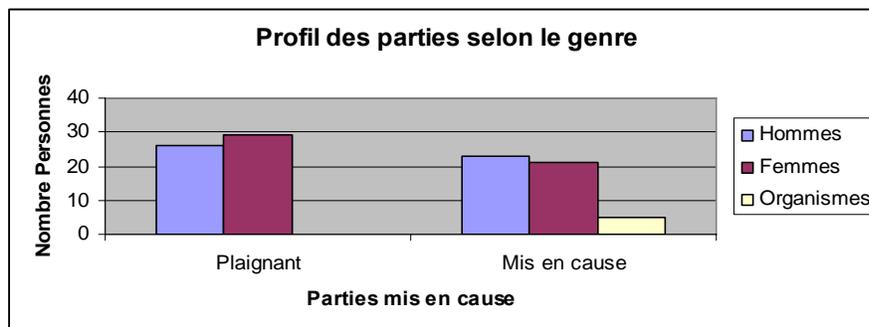
cause. Avant de s'engager dans la comparaison des profils, voyons quels sont les liens entre les plaignants et les mis en cause.

<b>Liens entre les parties</b>	<b>Fréquence</b>	<b>Pourcentage</b>	<b>Cumulatif</b>
<b>Ne se connaissent pas</b>	2	5.1	5.1
<b>Liens familiaux</b>	1	2.6	7.7
<b>Voisins</b>	20	51.3	59.0
<b>Amis</b>	1	2.6	61.5
<b>Locataires-propriétaires</b>	9	23.1	84.6
<b>Organisme-clientèle</b>	4	10.3	94.9
<b>Total</b>	39	100.0	

**Tableau III : Liens entre les parties :**

Le tableau III nous démontre clairement que la plupart des situations ayant fait l'objet d'une référence au service de médiation résultaient de conflits de voisinage. La moitié des dossiers traités par la médiatrice (51.3%) impliquaient des résidents voisins l'un de l'autre. Les relations entre locataires et propriétaires sont également sujettes à des conflits. Sur les 39 dossiers traités par la médiatrice, 23.1% concernaient des conflits de cet ordre. Les conflits de voisinage et les conflits locataires-propriétaires représentaient à eux seuls tout près de 75% de l'ensemble des dossiers référés au service de médiation. Les résidents ayant des litiges avec des organismes tels que l'arrondissement Ville-Marie (particulièrement les services municipaux d'entretien) et des corporations représentaient 10.3% des dossiers.

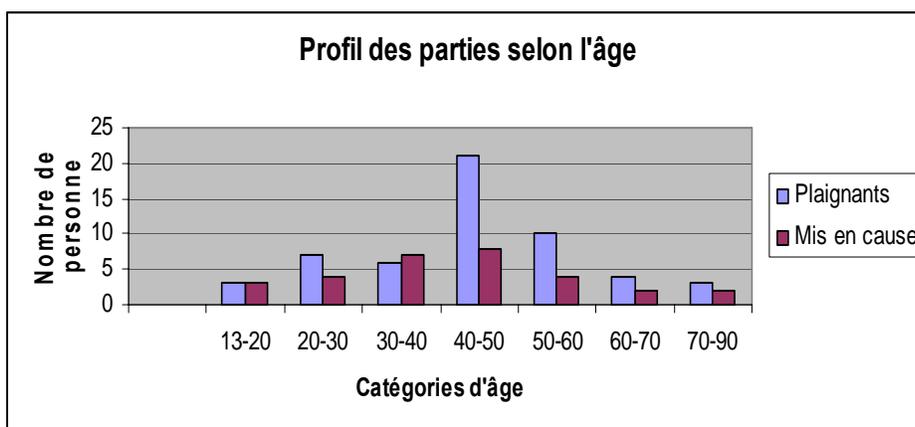
Le prochain graphique présente le profil des parties (plaignants, mis en cause et organismes) selon le genre.



**Graphique V : Profil des parties selon le genre**

L'examen des données disponibles sur le profil des parties dans le graphique V fait ressortir une légère prédominance de femmes dans la position de plaignant (une différence de 3 en faveur des femmes; 29 contre 26 pour les hommes), et une situation inverse pour la position du mis en cause : cette fois-ci, les hommes dominent légèrement avec un différentiel de deux (23 pour les hommes contre 21 pour les femmes). La légère prédominance des femmes comme partie plaignante dans les dossiers peut être explicable par la concentration dans le quartier Sainte-Marie de familles monoparentales (52,5%) dirigées en grande majorité par des femmes (87,2%) (Gendron et al., 2003).

Le graphique suivant décrit le profil des parties selon les catégories d'âge.

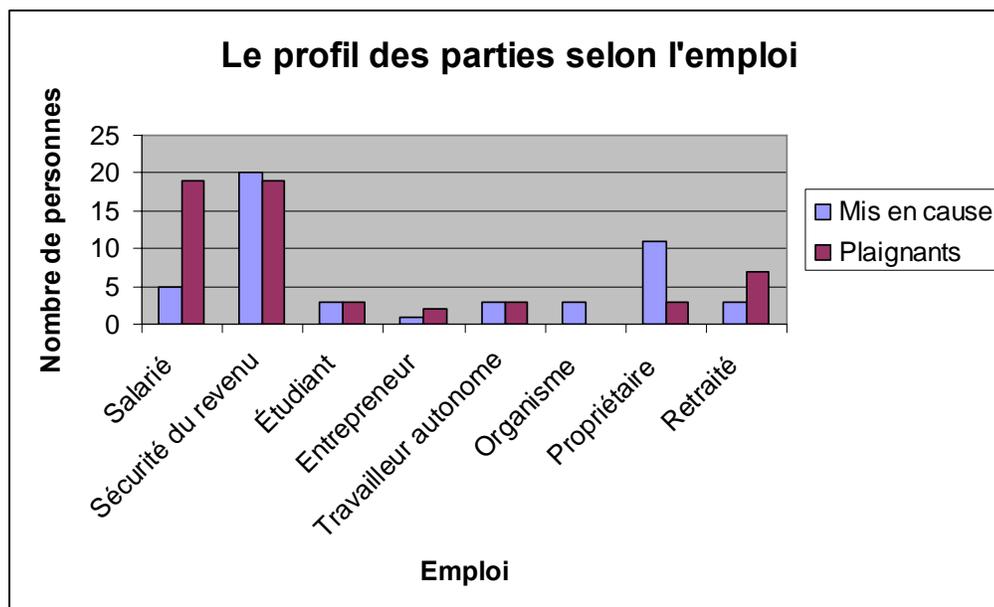


**Graphique VI : Profil des parties selon l'âge**

Le graphique VI nous montre des données comparant l'âge des plaignants et des mis en cause. On remarque que la courbe des plaignants traduit souvent des valeurs supérieures à celle des mis en cause avec un pic pour la catégorie des 40-50 ans. En effet, 21 plaignants, soit tout près de 40%, se

retrouvent dans cette catégorie d'âge. La majorité des mis en cause se retrouve dans la même strate d'âge avec 8 sujets, soit 27% de l'ensemble des mis en cause. On constate également que les deux courbes correspondent à la courbe de Gauss (Loi Normale) et offrent une répartition en forme de cloche. Le plus grand nombre de sujets sont concentrés au centre et on observe autour de ce point une diminution des autres valeurs. Dans le document « Portrait de quartier : le Faubourg Sainte-Marie » réalisé en 2003 par la ville de Montréal, on mentionne que la moyenne d'âge dans le quartier est de 37,7 ans, et que dans certains milieux de vie (Fullum-Dufresne), 21% de la population est âgée de 65 ans et plus. Nos données semblent être congruentes avec le profil des résidents du quartier sous l'angle de la répartition des catégories d'âge.

Le graphique VII dresse un bon portrait de la situation économique des parties. On doit néanmoins rappeler que la prudence s'impose dans l'analyse de ces données considérant le pourcentage élevé de données manquantes à ce chapitre (34% pour les plaignants et 20% pour les mis en cause).



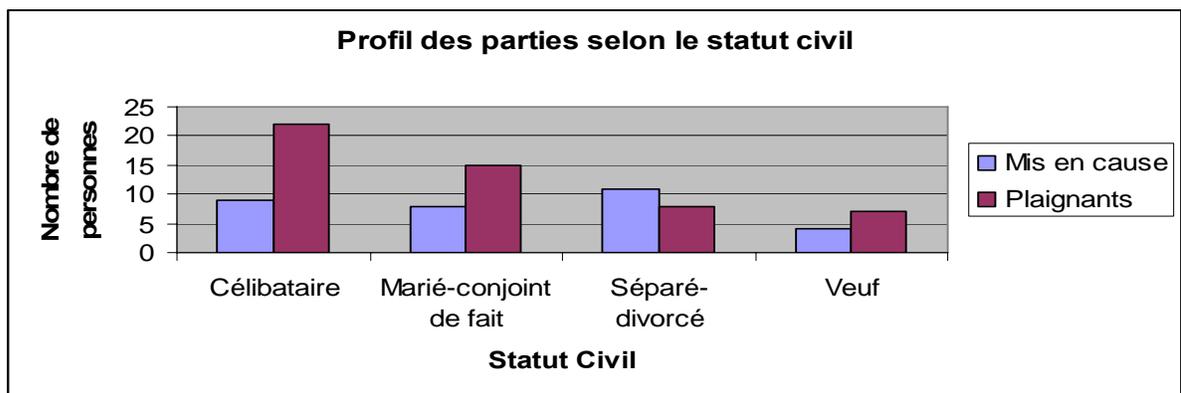
**Graphique VII : Profil des parties selon l'emploi**

En ayant en tête cette limite, on constate d'après le graphique qu'une grande majorité de plaignants et de mis en cause (20 plaignants et 19 mis en cause) sont sur la Sécurité du revenu soit l'équivalent respectivement de 35% et de 40%. Fait significatif, on retrouve presque quatre fois plus de plaignants salariés que de mis en cause (19 plaignants contre 5 mis en cause). Les relations entre

locataires et propriétaires sont une source non négligeable de conflits ou de problèmes. Elles représentent, selon les dossiers référés au service de médiation, la deuxième source de conflits potentiels. Les propriétaires sont principalement mis en cause dans les demandes reçues par la médiatrice (11 soit 21% de l'ensemble des personnes impliquées comme mis en cause). On évalue que 14% des résidents du quartier de Sainte-Marie reçoivent des prestations de la Sécurité du revenu et dans certains milieux de vie (Fullum-Dufresne), ce taux grimpe à 22,8% (Gendron et al., 2003). Dans ce contexte de précarité, il n'est pas étonnant de constater que les relations locataires et propriétaires sont sujettes à des litiges. Le quartier de Sainte-Marie héberge 88% de locataires, comparativement à 64,2% pour Montréal. Une bonne proportion d'unités de logement de Sainte-Marie (43%) a été construite avant 1946 alors que le comparatif pour l'ancienne ville de Montréal est de 20%. Des problèmes d'insalubrité, d'isolation, d'insonorisation, de structure du bâti sont fréquemment rencontrés dans ce quartier. En dépit de ces problèmes, les locataires consacrent en moyenne 503\$ par mois au logement et allouent au loyer brut un minimum de 30% de leur budget (Gendron et al., 2003).

Les conflits recensés entre les locataires et les propriétaires impliquaient dans tous les cas des propriétaires privés. Malgré l'importance du parc de logements sociaux dans le quartier (22,6% de l'ensemble du stock de logements), aucune demande de service n'est venue pour régler des situations conflictuelles entre les locataires et les administrateurs publics.

Le prochain graphique (VIII) donne un aperçu de la répartition des parties selon leur statut civil.



**Graphique VIII : Profil des parties selon le statut civil**

Les personnes célibataires sont largement représentées du côté des plaignants avec 22 personnes, soit tout près de 36% de l'ensemble des plaignants et deux fois plus que les mis en cause. Les mis en cause qui sont séparés ou divorcés sont légèrement plus présents dans les dossiers traités par le service de médiation que les mis en cause célibataires (11 sujets contre 9). Nous n'avons malheureusement pas ces données brutes, mais si on part du principe que les personnes qui se sont déclarées célibataires, séparées-divorcées et veuves vivent seules dans leur logement, nous aurions une proportion de plaignants « vivant seuls dans leur logement » deux fois et demie supérieure à celle des gens vivant en couple (37 contre 15). Si on applique la même logique, les mis en cause vivant seuls seraient trois fois plus représentés dans une situation conflictuelle que les personnes vivant en couple. Dans le document portant sur le portrait du quartier de Sainte-Marie, on relève effectivement la prédominance de personnes vivant seules dans leur logement : 50% des ménages ne comptant qu'une seule personne (Gendron et al., 2003).

Une très grande majorité des personnes ayant été impliquées dans une situation conflictuelle référée au service de médiation sociale est de nationalité canadienne. Sept plaignants sont d'origine étrangère, soit l'équivalent de 8,4% alors que du côté des mis en cause, la proportion des personnes de nationalité étrangère est de 3,3%. Ces données reflètent bien le portrait des résidents du quartier, dont 15,2% d'immigrants. (Gendron et al., 2003).

La langue française est la langue parlée pour une grande majorité des répondants, soit 97,6% des plaignants et 100% des mis en cause. Ces données vont évidemment de pair avec celles relatives à la nationalité des sujets. Ces informations concordent également avec la réalité linguistique du quartier Sainte-Marie où le français est la seule langue d'usage à la maison dans une proportion de 92,2% (Gendron et al., 2003).

### **3.8. La nature des accords**

Les dossiers acheminés au service de médiation sociale se sont finalisés par une entente dans une proportion de 64,1% (25), alors que 35,9% (14) n'ont débouchés sur aucune entente. Les ententes entre les parties sont très variables dans leur contenu parce qu'elles sont adaptées à des situations conflictuelles particulières. Il est donc difficile d'en faire une nomenclature précise. La plupart du

temps, ce sont des ententes qui sont accommodantes pour les deux parties. Des ententes comme : utiliser une aire de jeu plus éloignée des fenêtres pour diminuer le bruit; mettre à part des bouteilles dans un sac pour éviter que des itinérants ne déchirent ces sacs et exposent la partie plaignante à un billet d'infraction; améliorer l'entretien d'un container à déchets pour éviter les odeurs nauséabondes et le sécuriser pour prévenir des accidents; renoncer à produire des spectacles dans un logement pour des motifs de sécurité ; accepter d'aller en cure de désintoxication ont été retenues dans le cadre des résolutions de conflit. Des ententes ont également été établies entre le service de médiation et des organismes comme l'urgence psychosociale (UPS) pour les personnes vulnérables ayant des problèmes de santé mentale; avec les services municipaux et d'incendies de l'arrondissement Ville-Marie pour s'assurer de la salubrité et de la sécurité des logements; avec le PDQ-22 pour les dossiers dont l'historique d'appels est bien documenté et pour les situations impliquant des jeunes vivant en marge; avec des coopératives d'habitation, le registraire de la Ville de Montréal et la Société d'habitation du Québec de façon à éviter la radiation et la perte du statut de coopérative; etc. Un protocole d'entente devait également être établi avec l'Office municipal d'habitation de Montréal (OMH-M) étant donné la présence importante de logements HLM dans le secteur. Ce projet n'a pu se concrétiser au printemps mais il faisait l'objet de discussions sérieuses à l'automne 2005. L'OMH-M, convaincue des impacts positifs d'un projet de cette nature était même prêt à s'impliquer activement dans un projet de résolution de conflits et de reconstruction des collectivités à l'intérieur de ses bâtiments dans ce quartier.

### **3.9 Le taux de réussite**

Il est particulièrement difficile dans ce projet de catégoriser chacun des dossiers en termes de réussite ou de non réussite. Dans 25 dossiers, il y a eu effectivement des ententes et ces dernières sont apparues toutes satisfaisantes. Elles visaient principalement à modifier des habitudes qui dérangent les voisins (réduction du bruit, aires de jeux différents, amélioration des conditions d'hygiène, rappels sur les responsabilités des membres d'une coopérative, arrêt de production de spectacles, aires de stationnement). Il est cependant très difficile d'établir le taux de réussite dans les 14 autres dossiers où il n'y a pas eu d'ententes. Des changements d'attitudes et de perceptions ont été observés lorsque les gens étaient rencontrés; cela leur a permis d'adoucir les relations, mais ces changements demeurent très fragiles. L'évaluation du taux de réussite pourrait donc s'avérer très

différent si on l'évaluait à des intervalles variables L'absence de critères bien précis pour définir ce qu'est une réussite dans le cadre de la résolution de conflits n'a pas rendu la tâche facile.

## 4. Les impacts

---

Dans le cadre de cette évaluation, nous nous sommes entretenues avec sept personnes soit quatre hommes et trois femmes. Les sept personnes ont entre 35 et 60 ans, quatre d'entre elles sont sur le régime de la Sécurité du Revenu, deux sont rentières et une personne est salariée. Quatre de nos répondants vivent seuls alors que les trois autres sont en couple. Sur les sept personnes, trois ont décliné l'offre de médiation ; deux d'entre elles étaient mises en cause. Les raisons invoquées pour expliquer leur refus se résumaient à la peur de représailles et à leurs convictions quant à l'inutilité de cette démarche compte tenu de l'attitude de l'autre partie. Dans cette section, nous allons d'abord présenter les points de vue des personnes ayant accepté l'offre de service de la médiatrice puis, nous compléterons en rapportant le point de vue et l'expérience de ceux qui ont refusé l'offre de médiation.

### 4.1. Les impacts perçus par les personnes en contact avec ce service

Sur les quatre personnes ayant accepté l'intervention de la médiatrice, trois d'entre elles se sont dites très satisfaites du service et lui associent des impacts positifs, alors que la quatrième personne est beaucoup plus critique et estime que son problème a été aplani mais absolument pas réglé. Les impacts positifs relevés par nos répondants sont :

a) La présence dans la situation problématique ou conflictuelle d'une tierce personne, neutre, **procure un effet apaisant sur les parties**. Le simple fait de savoir qu'il y aura une médiatrice dans le dossier réduit les attitudes de colère, prévient les escalades possibles, met un baume sur les inquiétudes et crée l'espoir qu'on puisse traiter le problème d'une façon raisonnable.

J'étais très en colère, très choqué après l'incident; c'était la goutte qui venait de déborder du vase; je voulais faire des démarches et que cela brasse et le fait de savoir qu'il y aurait une médiation, cela m'a radouci un peu; cela m'a donné de l'espoir qu'on pourrait traiter ce problème-là de façon raisonnable. Cela a fait baisser ma pression un peu (Plaignant).

b) Le service de médiation offre **une façon rapide et consensuelle de régler des litiges et d'atténuer des irritants qui pourraient autrement dégénérer**. Les lenteurs administratives des

organismes publics et des tribunaux, la complexité des règles juridiques, des règlements, les coûts importants associés à la défense des intérêts et des droits sont des réalités bien connues et posent pour plusieurs le problème de l'accès à la justice. La proximité parfois obligée des protagonistes, du fait qu'ils soient voisins, peut nourrir le conflit et envenimer considérablement la vie de tout un voisinage. Le service de médiation, comme nous l'avons constaté dans le précédent chapitre, est disponible en moyenne dans les deux ou trois jours suivant l'appel d'un résidant.

Il y avait une possibilité de règlement sans avoir à passer par les tracasseries juridiques, d'avoir à monter un dossier, de rencontrer un avocat de se présenter à la cour (Plaignant).

C'est mieux de faire des arrangements que d'envenimer les choses et de se regarder à couteaux tirés; puis c'est de la mauvaise énergie. Parfois, il vaut mieux faire des concessions (Mis en cause).

L'événement est banal et aurait pu se résoudre en quelques minutes en se parlant mais le conflit a perduré et a perturbé bien du monde...C'est plus calme maintenant (Mis en cause).

c) La présence d'une tierce personne ouvre la possibilité d'une rencontre entre les deux parties **et fournit un cadre qui permet une communication franche et respectueuse**. La neutralité et l'impartialité de la médiatrice mettent les parties en confiance, les amènent à partager leur vécu, à ventiler leurs émotions. La rencontre avec la médiatrice adoucit bien souvent les positions et les attitudes de l'un et de l'autre et bien qu'il n'y ait pas toujours de rencontre en face à face entre les deux parties, les propositions de compromis deviennent acceptables. La rencontre avec la médiatrice permet de prendre du recul sur le conflit ou le problème, de reconnaître leurs impacts dans le quotidien et éventuellement, de revoir les objectifs et les stratégies adoptés.

Cela m'a permis de parler avec (l'autre partie) et de lui faire comprendre mon point de vue et d'avoir son respect, de lui montrer que je sais me défendre; cela a rétabli un contact (Plaignant).

Quand il y a un médiateur, une tierce personne, on dirait que cela fait que les gens se sentent encadrés puis, ils peuvent exprimer leurs revendications, leurs points de vue d'un côté puis de l'autre puis que finalement cela devrait être la raison. Parce que le médiateur, c'est quelqu'un qui représente un peu, je ne dirais pas la justice, mais qui va amener un côté raisonnable au conflit, une approche plus objective au conflit. Cette personne-là est mandatée; ce n'est pas un 3<sup>ème</sup> voisin. C'est rassurant pour les différentes parties parce qu'elles ont confiance en cette personne-là (Plaignant).

J'aime mieux faire des concessions en attendant et essayer de ne pas entrer en guerre avec lui mais tranquillement essayer de lui faire comprendre (Plaignant).

d) Le service de médiation offre la possibilité aux parties **de se décentrer de soi et d'être sensibilisés aux impacts de leurs comportements.**

Mais on comprend que cela aurait entraîné des coûts puis, on ne voulait pas lui imposer cela (Plaignant).

Nous, on veut garder un bon voisinage. Chacun a fait son bout de chemin puis on a discuté de différents points et on s'est entendu. Avant, ils n'étaient pas conscients des impacts de leurs activités sur notre quotidien; maintenant ils en tiennent compte (Plaignant).

C'était quand même légitime à quelque part. Si on se met à la place de l'autre qui est là, ben c'est okay, c'est correct; on va faire pour que tout le monde soit content (Mis en cause).

Cela m'a permis de connaître mes voisins (Mis en cause).

e) La rencontre de médiation, lorsqu'elle a lieu, confère aux protagonistes une satisfaction supérieure, non seulement parce que des solutions sont discutées, mais aussi parce que le contexte respectueux encadrant les échanges **procure aux parties le sentiment d'avoir eu la maturité suffisante pour régler un différend.**

J'ai aimé cela parce que cela s'est déroulé dans un contexte très protocolaire. Il n'y avait pas d'animosité. La médiatrice nous a encadrés... On a vraiment traité cela entre adultes (Plaignant).

La description du dernier conflit d'une personne mise en cause ayant refusé une médiation contraste par le caractère parfois infantile des émotions et des réactions qui habitent les gens impliqués dans un conflit et par l'évaluation personnelle que peuvent faire les acteurs engagés dans un tel conflit :

La dernière fois que je me suis poigné avec lui, il a descendu 25 fois les escaliers; lui, il reste au 3<sup>ème</sup>, moi, je reste au rez-de-chaussée. Il a descendu 25 fois les escaliers, puis, il les remontait; moi, je ressortais puis j'allais fermer la porte de la clôture. Lui, il revenait, il ouvrait à nouveau la porte et il remontait. Toute la journée du vendredi, il a fait cela. Il avait du temps à perdre toute la journée. Moi, aussi, je m'aperçois que j'avais du temps à perdre. Ferme, ouvre, On agissait comme des petits bébés, là. Je n'étais pas mieux que lui. Je m'obstinais de même. C'est là que je lui ai dit : « si tu n'arrêtes pas mon imbécile, je vais te casser les deux jambes (Mis en cause).

f) Le service de médiation offre des **outils qui peuvent faciliter le règlement des conflits et des chicanes entre voisins et favoriser la paix dans les quartiers.**

Les gens ne savent pas comment s'y prendre pour régler des problèmes (Plaignant).

Les relations avec l'autre sont maintenant plus conviviales qu'avant; c'est moins à couteaux tirés (Mis en cause).

J'ai trouvé tout de suite que c'était génial; c'est quelque chose que j'ai découvert. Je ne pensais pas que cela existait. C'est bon d'avoir des outils pour pouvoir aider les gens, pour permettre une bonne ambiance dans le voisinage (Plaignant).

g) La médiatrice **sert d'interface entre les résidants et les institutions.** Certains de nos répondants nous ont traduit leurs frustrations de ne pas pouvoir bénéficier des services municipaux, policiers et d'organismes tels que L'OMH-M. Certains nous disent avoir téléphoné pour obtenir de l'information, pour se plaindre, et n'avoir jamais reçu de retour d'appel. Parfois, le service a été rendu, mais avec des délais importants. Les gens affirment avoir de moins en moins confiance envers les institutions; ils sont désabusés. La présence de la médiatrice dans leurs démarches leur redonne un peu plus confiance. Celle-ci est alimentée par le fait que la médiatrice habite depuis de nombreuses années dans le quartier, qu'elle a été impliquée dans des activités qui rassemblaient les familles, et qu'elle est extrêmement crédible auprès d'une large proportion de résidants du quartier. Elle est identifiée comme étant une personne de référence, capable de répondre aux questions et de guider les gens vers les bonnes ressources.

C'est important un service comme cela dans le quartier; il y a bien du monde qui ne sait pas où aller quand il arrive quelque chose. Elle peut nous guider ou encore le faire pour nous et nous faire des comptes-rendus. Des fois, tu es poignée avec des boîtes vocales. J'hais assez cela; tu ne sais même pas si tu es à la bonne place. Moi, j'ai trouvé parfait ce service-là. Dorénavant, quand je vais avoir quelque chose, je vais appeler Madame Boudreault. Elle va me le dire si elle capable ou pas; elle va me référer. Ah! Non, je ne passerai plus par la ville, puis par les boîtes téléphoniques (Plaignant).

Le quartier, Francine est dans le quartier. Moi, c'est cela qui m'a cliqué. Francine, c'est une fille qui s'est toujours démenée pour le quartier. C'est une fille qui connaît son quartier; elle connaît son monde (Plaignant).

Cette confiance accordée à la médiatrice pourrait lui permettre de développer des partenariats avec les institutions locales et lui accorder des possibilités de filtrer et d'orienter les demandes des résidants vers les ressources adaptées à leurs besoins. Cette position d'intermédiaire ou de passerelle de la médiatrice est avantageuse à plusieurs niveaux : d'une part, cela permet aux résidants d'être bien orientés, de se sentir accueillis et bien compris et, d'autre part, cela offre aux institutions la possibilité de maximiser l'efficacité de leurs services.

La collaboration et la rapidité de réponse des services municipaux à la demande de la médiatrice renforcent sa légitimité en démontrant aux résidants qu'elle dispose d'un certain pouvoir d'influence sur des services devenus ces dernières années moins accessibles pour eux :

Elle m'a dit : c'est correct, j'appelle la ville pour faire une plainte. Dans le même après-midi, je suis sortie puis, j'ai rencontré des gens en m'en allant. Ils m'ont dit : la ville vient de passer; il y a quelqu'un qui a appelé pour les branches . J'ai dit : déjà ! J'ai rappelé Francine pour la remercier parce que cela avait été très vite. J'ai été bien surpris parce que je me suis dit cela va prendre une couple de jours naturellement (Plaignant).

Cette confiance dans son pouvoir d'être une interlocutrice respectée auprès des organismes et des institutions augmente le sentiment de sécurité des résidants. L'information va permettre aux gens de savoir rapidement à quoi s'en tenir et va les aider à s'orienter vers les ressources appropriées en fonction de leurs besoins.

Je me sens en confiance parce qu'il y a quelqu'un qui est là pour m'écouter puis je ne suis pas obligé de passer d'une porte à l'autre. Si elle ne peut rien faire, elle va me le dire. Je vais avoir une réponse et cela ne sera pas dans trois jours. Maintenant avec ce service, je sais où je m'en vais (Plaignant).

Mais cette relation demeure très fragile : beaucoup de gens ont renoncé à aller plus loin dans la résolution de conflits parce qu'ils n'ont plus confiance dans leur pouvoir de citoyen. Les résidants de ce quartier ont l'impression d'être des résidants en sursis : ils se sentent de plus en plus dépossédés de leur quartier. La vie communautaire, les endroits et les prétextes à des rassemblements pour simplement socialiser sont de plus en plus rares. Les résidants qui ne se sont pas impliqués plus activement dans un processus de résolution de conflits hésitent encore un peu à retirer toute leur confiance à un projet de ce type, mais il semble bien que la relation de confiance envers les policiers ou les services de l'ordre soit beaucoup plus faible. Le PDQ-22 s'est d'ailleurs vu attribuer une note

de confiance de 6,9 sur 10 par ses résidants, note nettement inférieure à la moyenne du territoire de 7,4 (Mireault et Allard, 2001).

J'en ai trop fait avant pis cela a reviré en queue de poisson, et aujourd'hui, je n'ai pas confiance. On a fait des affaires dans le quartier mais cela n'a jamais rien donné. Est-ce que c'est la confiance envers les policiers, envers le projet ? Le projet, ben, je ne le sais pas vraiment; mais envers les policiers, peut-être parce qu'on a eu des conférences avec des policiers; pour un endroit où se faisait du trafic. Je leur ai donné l'adresse; mais cela n'a jamais rien donné. Dans bien des projets, cela n'a jamais rien donné, tu hésites un peu à continuer à faire les mêmes choses. J'en ai trop fait. J'ai perdu confiance en tout cela; on demande des améliorations pour la sécurité. On se fait répondre que cela coûte trop cher. On finit par se sentir abandonné (Plaignant ayant refusé d'aller en médiation).

Ce témoignage met en évidence la méfiance des gens à l'égard de nouveaux projets mais aussi un niveau d'attentes élevé des résidants. On ne peut pas espérer des projets implantés dans le quartier qu'ils répondent à toutes les problématiques du quartier. Il sera important dans la campagne promotionnelle de projets futurs de bien définir le créneau du projet et de veiller à ne pas générer des attentes irréalistes.

h) Par contre, certaines **critiques** ont aussi été adressées au service de médiation à l'effet que les maigres ressources allouées au service ne peuvent pas régler les problématiques importantes dans le quartier. Pour certains, la volonté politique de transformer le climat dans le quartier, de contrôler la criminalité (particulièrement celle reliée au trafic des stupéfiants) et de redonner aux résidants des ressources et une certaine confiance dans les institutions n'est pas présente. Les résidants du quartier de Sainte-Marie ont l'impression d'être disqualifiés dans leur pouvoir de citoyenneté. La médiatrice est seule et elle n'a, selon eux, qu'un pouvoir symbolique. La mobilisation des résidants dans le quartier est une démarche qui prend du temps et nécessite beaucoup d'énergie.

La médiation sert à temporiser, pour faire comme si on réglait les problèmes sans vouloir mettre de l'argent (Plaignant).

Certaines attentes ont été exprimées concernant les compétences des personnes chargées de faire de la médiation dans le quartier. Le médiateur, selon eux, devrait avoir suffisamment de connaissances pour informer les résidants des lois et des droits qu'ils pourraient revendiquer.

On sait que souvent les gens dans le quartier ne connaissent pas les lois, leurs droits. La médiatrice est là pour les informer. Il n'y a

personne qui s'occupe de donner, de dire les droits aux résidents de faire reconnaître les droits de l'un et les droits de l'autre (Plaignant).

Le médiateur ne doit pas nécessairement être un avocat mais le service de médiation devrait pouvoir compter sur la collaboration de juristes pour pourraient renseigner et aider les gens dans la connaissance et la reconnaissance de leurs droits. Cette éducation à la loi permettrait que la médiation se réalise de façon juste et équitable, étant donné que les deux parties auront la connaissance de ce qui, dans la loi, peut être exigé. Le choix de l'entente risque alors d'être faite sur la base d'une connaissance éclairée et non pas par ignorance des recours possibles.

Si la médiatrice n'est pas là pour me dire, il faut que tu voies, on a un service d'avocats qui va t'expliquer exactement les recours possibles, tes droits et les responsabilités de tes voisins. Si on ne fait pas cela, on dessert le gars qui a la connaissance puis l'argent, On ne dessert pas le pauvre. Cela prend un avocat dans la médiation. Sans cela, c'est le gars qui va payer l'avocat qui va gagner tout le temps. La médiation, c'est arriver à se parler mais c'est aussi de prendre les moyens pour faire respecter la loi (Plaignant).

Il peut effectivement exister une ambiguïté pour les gens entre les pouvoirs de la médiation davantage basés sur les principes d'équité que sur les règles de droit. Le défi de la médiation est de permettre un espace communicationnel entre les parties dans un cadre qui doit veiller à ce qu'il n'y ait pas de déséquilibre de pouvoir. Effectivement, dans un contexte où le processus de médiation ne se préoccupe pas de cet équilibre entre les parties, on pourrait mettre en doute cette voie alternative à la justice.

i) Les personnes **qui ont refusé de participer** à une rencontre de médiation ont pris cette décision parce qu'elles ne croyaient pas à la motivation et à la capacité de l'autre partie à vouloir régler le différend. Elles ont, pour la plupart, opté pour un déménagement ou pour l'évitement de relations remontant parfois à de nombreuses années. Un répondant a donc préféré quitter un logement qu'il habitait depuis six ans et il est retourné vivre temporairement auprès de ses enfants et petits-enfants. Une autre personne (mise en cause) a rompu les liens de façon définitive avec une amie de longue date avec qui elle entretenait depuis plus de 8 ans une relation d'amitié et de confiance. Le froid créé dans leur relation l'oblige à éviter cette personne, à moins fréquenter la cour du logement, à se fermer les yeux sur des situations de compromission impliquant un enfant (ces situations ayant déjà été signalées à la DPJ sans changement).

## 4.2. Les impacts perçus par les policiers

Les deux policiers patrouilleurs du Poste de quartier 22 que nous avons rencontrés à la fin de l'automne 2005 sont des policiers ayant accumulé près de dix ans d'expérience au sein du corps policier montréalais et travaillant dans le secteur depuis à peu près une année. Bien qu'ils estiment essentiel tout le travail de prévention et de relations avec les différents membres et organismes de la communauté, ils se reconnaissent davantage dans leur mandat de réduire la criminalité et d'assurer la sécurité des personnes et des biens. Comme bien d'autres policiers du secteur avec qui nous avons déjà discuté dans le cadre du premier rapport d'évaluation (Guité, Jaccoud et Dupont, 2005), leur contact avec les problématiques du quartier, particulièrement avec la prostitution fut, selon eux, déstabilisant. Selon eux, la démarcation entre le quartier du plateau Mont-Royal et le quartier Centre-sud est tranchante : en bas de la rue Sherbrooke, le décor change de façon drastique en exposant des portraits de la pauvreté et de personnes de plus en plus vulnérables. Nos répondants n'avaient jamais eu, jusqu'à présent, l'opportunité de travailler de concert avec un service de médiation sociale de quartier.

Nos deux répondants nous ont avoué que le service de médiation sociale de Sainte-Marie (le service des 4-D)<sup>8</sup> est le *meilleur outil mis à la disposition des patrouilleurs depuis bien longtemps*. Ils disent avoir donné des cartes promotionnelles à au moins une vingtaine de personnes aux prises avec des conflits de voisinage (l'équivalent d'au moins trois par mois). Ils considèrent maintenant que le service de médiation pourrait être étendu aux cas de nuisances sonores qui représentent un bon volume d'appels adressés aux policiers et qui possèdent les mêmes caractéristiques que les conflits de voisinage : répétition de l'événement et incapacité pour les policiers de les régler de façon permanente. Outre le fait qu'on pourrait augmenter le nombre de références au service de médiation en y incluant les cas de bruits, les principaux impacts identifiés par les deux policiers rencontrés sont les suivants :

a) Les policiers *ont dorénavant la possibilité d'offrir une autre option aux personnes* aux prises avec un conflit de voisinage. La plupart du temps, quand les gens appellent les policiers pour un conflit de voisinage, il s'agit d'une situation délicate pour les policiers parce que celui qui a logé

---

<sup>8</sup> Le principe des 4 D est présenté dans tous les outils promotionnels du service de médiation sociale : Diminuer les tensions, Discuter du problème, Détecter les solutions et Décider ensemble.

l'appel croit qu'il a raison et il s'attend à ce que le policier valide sa version des faits et applique la loi ou le règlement de façon intransigeante. Il se considère comme étant la victime et n'est pas prêt à reconnaître que, parfois, il peut partager la responsabilité du conflit avec le mis en cause. Les parties perçoivent mal les interventions de la police qui tenteraient de dépoliariser les perceptions et les discours et de proposer des attitudes conciliatrices : « on doit constamment faire attention à ce que l'on dit parce que les gens se disent; ah ! C'est cela, la police prend parti pour lui et à partir de là, on n'en finit plus » (propos tiré de l'entretien avec les policiers, 2005). Très souvent, les policiers disent aux personnes qui ont appelé pour un conflit de voisinage que la police ne peut rien faire pour eux parce qu'il n'y a pas eu comme tel d'infraction. Ces dernières semblent toutefois avoir de la difficulté à comprendre cet état de fait et expriment leurs frustrations envers le service de police. Avec le nouveau service de médiation, les policiers peuvent dorénavant offrir aux parties en conflit une autre option, un service où on retrouve de l'écoute, de la neutralité, de la gratuité et de meilleures chances de résolution. L'existence d'une autre option transforme le rapports entre les policiers et les parties en conflit : *elle réduit le sentiment d'impuissance que les policiers peuvent vivre devant ce type de situations et fournit aux parties l'espoir de voir leurs conflits et/ou problèmes se régler ou se résorber.*

Je pense que les gens sont moins frustrés; ils ont appelé la police parce qu'ils ne savent plus quoi faire; puis, là, on leur dit après un certain temps qu'on ne peut rien faire pour eux. Ils restent avec leurs problèmes; après avoir appelé la police, ils n'ont plus personne d'autre à appeler. Je pense qu'au moins, on donne la carte et on leur offre une autre option..... Je vous dirais que dans 80% du temps, ils sont contents ...On dirait qu'ils espèrent.

Les policiers offrent ainsi une option de règlement des conflits qui dépasse la simple application des lois et des règlements. Comme ils le disent, ils se font appeler pour faire respecter la loi *mais il y a des cas où, selon eux, le jugement et la tolérance devraient davantage s'appliquer et amélioreraient grandement la cohabitation inhérente à la réalité urbaine.* Ils font référence entre autres à une situation où un voisin se plaignait des jeunes qui jouaient au hockey dans une rue en forme de croissant. Le règlement l'interdit, mais n'y a-t-il pas des aménagements souhaitables et réalisables permettant que des jeunes puissent pratiquer un sport à l'extérieur ? Ils relatent aussi une autre situation impliquant de jeunes qui jouaient jusqu'à 19H au basket-ball dans la cour intérieure d'un bloc appartement. Le terrain de jeu donne malencontreusement sur la porte patio d'un résident

habitant au rez-de chaussée. Ce dernier se plaignait du bruit le soir et il a fait intervenir la police. Cette situation de bruit un peu banale s'est vite transformée en histoire de racisme et de xénophobie.

Il y avait des gars qui, à un moment donné jouaient au basket-ball dans une petite cour intérieure, puis cela dérangeait du monde. A un moment donné, cette histoire est devenue autre chose que le bruit. Ce n'était plus le basket-ball. (Le plaignant) était un arabe. Ce n'est pas exagéré de jouer jusqu'à 7 heures le soir mais, là, il chialait. Cela a déclenché des réactions du genre : ah ! Le maudit arabe, qu'il retourne donc dans son pays ! On ne peut pas dire à un : il a raison un peu : c'est tannant le basket-ball dans son salon puis, tu ne peux pas dire à l'autre non plus : ben regarde, c'est peut-être mieux qu'ils jouent au basket plutôt que de casser des vitres, puis de voler.

Il est évident, pour les policiers, que le service de médiation est, dans ce genre de cas, un bien meilleur service que la police en raison de la neutralité attribuée au médiateur. Les policiers nous ont indiqué leur réserve à trop s'impliquer dans le règlement de conflits civils en faisant référence à des plaintes de citoyens au comité de déontologie policière.

b) En distribuant les cartes promotionnelles du service de médiation sociale, les policiers redonnent aux *citoyens la responsabilité de participer plus activement à la résolution de leurs conflits*. La décision leur appartient dorénavant d'entreprendre ou non une démarche pour solutionner leurs problèmes. Les résidants sont informés de l'existence et du fonctionnement du service de médiation. Ils entendent les policiers leur recommander ce service. Ils deviennent dès lors responsables de la suite des événements. Les policiers ont observé que les résidants qui ont reçu des cartes ne rappellent plus au poste de police pour le même genre d'incidents.

C'est peut-être un hasard, mais nous ne sommes jamais retournés à une place où on a donné des cartes.

Il faut cependant se rappeler que nous n'avons rencontré que deux policiers et qu'il est possible que les résidants aient à nouveau appelé au poste à des moments où ces deux policiers n'étaient pas en fonction. Une analyse plus approfondie via les historiques d'appels au poste de police pourrait nous fournir des informations plus documentées sur le changement d'attitude des résidants.

c) La référence des conflits de voisinage au service de médiation permet une *réallocation des ressources et des compétences policières pour d'autres mandats*. Les appels concernant des conflits de voisinage demandent de la part des policiers un temps non négligeable : ils doivent écouter les

versions du plaignant puis du mis en cause et confronter parfois ces différentes versions. Un minimum d'une heure est alloué par les policiers à chaque appel de conflit de voisinage, excluant le temps nécessaire pour se rendre sur les lieux du conflit.

Quand ils t'expliquent leurs problèmes, ils ne partent pas avec aujourd'hui. Ils partent d'où cela commence puis combien de fois ils ont appelé puis, la fois d'avant, c'était quoi puis, lui, il fait quoi. Là, on va voir l'autre, on redescend en bas parce que là, tu as la version. Remonte, redescend; cela dure au moins 1 bonne heure. Quand on ne peut rien faire, on sort puis cela finit là. En plus, il n'y a même pas rien de noté pour le prochain (policien) qui va y aller. Cela fait qu'il (policien) doit recommencer la même affaire. Cela fait que fois après fois, c'est à recommencer. Il y a un cas que Madame Boudreault nous a dit qu'il avait appelé 54 fois cela équivaut à plus de 50 heures.

Il semble d'après le témoignage des deux policiers rencontrés que les interventions réalisées lors de ces rencontres ne soient pas toutes consignées. Cette absence d'information dans les dossiers ne permet pas un suivi réel de la situation, contribue à la répétition des interventions policières et diminue considérablement leur impact. La visite des policiers en certains endroits est, ainsi, devenue très familière :

Cela finit qu'on connaît tout le monde, on connaît le concierge; quand tu rentres, ils te reconnaissent tous; tout le monde te connaît dans la place tellement tu y vas souvent; cela n'a plus de bon sens.

Les ressources policières sont relativement limitées au cours de l'été dans le quartier en raison de la période de vacances. Cela exclut évidemment les périodes critiques comme la fête de la Saint-Jean-Baptiste, mais il n'est pas rare de n'avoir en disponibilité que deux voitures de patrouille pour couvrir tout le district du PDQ-22. Si une des équipes est occupée à régler un conflit de voisinage pendant une heure, il n'y a plus alors qu'une seule patrouille en disponibilité pour tout le secteur.

Le fait est que, dorénavant, les parties en conflit ayant reçu une carte ne rappellent pas au poste de police et que, dans le cas des nouveaux dossiers de conflits de voisinage, les policiers sont *capables d'évaluer après une demi-heure* si le cas s'applique et peut faire l'objet de référence au service de médiation sociale.

On sauve une demi heure du temps pour autre chose;... C'est sûr qu'à la longue, les codes 610 vont baisser.

d) Les policiers rencontrés nous ont révélé qu'à leur connaissance, *c'était la première fois que les policiers référaient des dossiers à une personne en « civil »*. Il leur arrive de faire des références à des organismes comme le CLSC ou à des organismes pour les personnes victimes de violence, mais très rarement à un « civil ». Le service de médiation sociale s'inscrirait donc dans un nouveau modèle de collaboration impliquant des membres de la communauté et les services policiers. Cette collaboration viendrait appuyer certains objectifs du service de police de Montréal, notamment ceux de consolider les liens avec les partenaires et de mieux informer les victimes, les plaignants et l'ensemble des citoyens » (Objectifs SPVM, 2004). Les policiers reconnaissent que la médiatrice s'est installée dans des adresses problématiques, qui généraient beaucoup d'appels et qui étaient devenues très difficilement gérables. Selon eux, elle touche à des problématiques qui perdurent depuis longtemps. Ils considèrent le service de médiation comme un service complémentaire dont le modèle devrait être développé.

e) Les deux policiers rencontrés sont d'accord pour dire que ce projet ne va pas révolutionner le quartier, mais, ils sont d'avis *qu'il peut contribuer à améliorer grandement la qualité de vie des résidents*. Les particularités du bâti dans le quartier (insonorisation défectueuse, concentration de logements sociaux, forte densité de locataires) font en sorte que si une personne fait problème dans un bloc, cela risque de déranger au minimum cinq autres locataires. Si le problème se règle pour un, l'impact positif peut être ressenti pour les cinq autres aussi. Les interventions des policiers qui sont appelés pour des conflits de voisinage ne passent pas non plus inaperçues, et peuvent même engendrer des irritants supplémentaires :

Les gens ne sont pas habituellement contents d'entendre la police arriver chez le monde à 1 H du matin. Puis, bing, bang dans le corridor; c'est vrai cela. Lui, il dérange tout le monde, il crie dans les marches à 3H du matin. C'est sûr qu'il dérange tout le monde. Ça dérange tout le monde que la police y aille. C'est sûr qu'on dérange tout le monde. C'est certain que cette fois-là, nous avons réveillé tout le monde dans le bloc. Puis, dans le corridor, avec nos bottes d'hiver; tu entends tout le monde; tout le monde nous entend. C'est certain qu'on a réveillé tout le monde. Ces blocs-là ne sont pas les plus insonorisés non plus, surtout dans les corridors. Tu cognes à la porte, puis, souvent le gars ne t'ouvre pas tout de suite; tu recognes plus fort. C'est sûr que souvent des fois, il y a des portes qui s'ouvrent; le monde vient te voir.

f) Ils croient également au *potentiel de ce projet dans sa capacité de rejaillir positivement sur les autres services offerts aux résidants et d'améliorer ainsi leur sentiment de sécurité*. Les policiers rencontrés ont confiance dans ce nouveau service qui pourrait davantage répondre aux besoins et aux problèmes des résidants impliqués dans un conflit de voisinage que ne le fait actuellement le service policier. Auparavant, lorsque les policiers étaient appelés pour un événement relatif à une situation conflictuelle, ils devaient souvent reconnaître leur incapacité à régler des problèmes de cette nature. Ce déficit de services pourrait, dorénavant, être comblé par le service de médiation sociale. Le simple fait de connaître l'existence et les conditions d'accès à des services spécialisés a bien souvent le pouvoir de rassurer les gens. L'alternative offre aux résidants une ressource leur permettant de régler un problème qui autrement peut devenir une source d'aliénation supplémentaire. Le service de médiation sociale représente cette alternative pour les résidants aux prises avec un conflit de voisinage. Lorsque les policiers le présentent aux résidants, ils observent chez ces derniers des réactions d'étonnement mais aussi de satisfaction. On pourrait penser que ces réactions de satisfaction des résidants pourraient se manifester, lors de sondages par exemple, par une augmentation du taux de satisfaction et de confiance à l'égard du service de police :

C'est sûr que s'ils sont contents, on va les appeler dans un sondage, ils vont répondre qu'ils sont satisfaits des policiers car ce n'est pas négatif.

### **4.3. Les impacts perçus par l'intervenant de milieu communautaire**

Le travail en milieu communautaire représente pour bien des intervenants une source importante de valorisation et de créativité; il comporte cependant aussi son lot de contraintes. Les ressources de soutien pour les intervenants sont souvent plus limitées que dans les organismes publics et le travail d'intervention auprès de la clientèle se fait fréquemment de façon concurrente avec les activités de recherche de subvention pour soutenir l'organisme. Certains intervenants rencontrés nous ont avoué avoir parfois le « souffle court » à devoir chercher des subventions et à justifier régulièrement la pertinence de leur travail (source : informateur-clé). Les expériences de collaboration et de partenariat avec le service de médiation sociale ont permis à certains intervenants des milieux communautaires de se sentir moins isolés et plus soutenus dans leur travail auprès de leur clientèle. Les impacts relevés par des intervenants de ce milieu sont les suivants :

a) Le sentiment de **ne pas être seul à porter l'intervention, de pouvoir être objectivé, d'être assuré que quelqu'un d'autre que l'intervenant prenne le relais** dans les recherches pour une ressource adaptée à sa clientèle.

C'était bien avec Francine (la médiatrice) parce que je ne me sentais pas toute seule. Quand je raccrochais Je sentais avec elle qu'elle continuait la recherche, que nous étions deux à chercher pour ma cliente; quelqu'un prenait le relais. On ne lâchait pas j'avais peur qu'elle devienne itinérante; J'avais épuisé toutes mes ressources et je me disais je ne sais plus quoi faire; moi, je pouvais faire mes ateliers tout en sachant qu'il y avait quelqu'un qui m'aidait à trouver des solutions, qu'elle prenait à cœur le dossier. Aujourd'hui la personne va bien; elle s'est écartée de l'itinérance, a déménagé du quartier; elle a réussi à faire un changement positif dans sa vie.

b) Le service de médiation est un service complémentaire qui peut appuyer l'intervenant dans la recherche **de solutions pour sa clientèle**. La médiatrice connaît très bien son quartier et les ressources institutionnelles mais elle a aussi accès aux ressources moins connues et établies sous la forme de réseaux informels. La distance relationnelle et son indépendance envers les organismes et les institutions peuvent contribuer également à jeter un nouveau regard sur la situation conflictuelle ou problématique, sur l'adéquation des besoins et des ressources;

Elle prenait le dossier avec autant de sérieux que moi. On partageait ensemble. Je savais qu'elle faisait des recherches. C'était la première fois que quelqu'un pouvait m'aider à faire des recherches comme cela.

#### **4.4. Les impacts perçus par la médiatrice**

a) Les impacts relevés par la médiatrice se situent **davantage au niveau individuel que collectif**. La médiatrice déclare avoir vécu de beaux moments avec les résidants sentant chez eux un immense besoin de parler, de se confier, d'être entendus. Il s'en suit très souvent une ouverture à régler le conflit. Elle rappelle entre autres l'histoire d'une dame isolée, qui, par rancœur de ne pas être visitée par un de ses fils, était devenue intolérante, agressive et prête à utiliser la violence pour éloigner un itinérant qui était à la recherche de bouteilles vides. Elle se souvient aussi des interventions effectuées auprès d'une autre dame qui, en raison d'un manque de suivi au plan médical, glissait progressivement vers l'itinérance. Il y a eu de belles histoires individuelles mais, selon elle, on ne peut pas espérer en 18 mois constater un impact au plan collectif :

18 mois, ce n'est assez long pour pouvoir prétendre avoir un impact sur l'exclusion sociale, sur la diminution de la pauvreté, sur la sécurité. Les seuls impacts qu'on aurait pu démontrer en 18 mois, c'est peut-être qu'on aurait pu avoir des réussites si le projet avait pu continuer.

Un projet comme celui de la médiation sociale doit être conçu et implanté, selon elle, comme un projet à long terme. Dans un quartier où les résidants accordent une faible confiance aux institutions, où le sentiment d'aliénation est très fort, le renversement de cette dynamique nécessite du temps. Il est absolument nécessaire aussi de s'assurer qu'il y aura une relève au terme du projet, de façon à éviter de créer des besoins et des attentes excessives chez les résidants et de ne pas être en mesure d'y répondre. Cette situation pourrait être vécue comme une tromperie et ne ferait qu'exacerber davantage le sentiment chez les résidants de ce quartier de n'être que des citoyens de deuxième zone.

b) Le service de médiation et le service de police du PDQ-22 ont pu mettre en place, en peu de temps, un **modèle de partenariat**. La médiatrice estime avoir développé avec les policiers une collaboration basée sur la reconnaissance des compétences et des ressources mutuelles. Il a été possible pour la médiatrice, par exemple, d'avoir accès à l'historique d'appels dans certains dossiers, de connaître la fréquence et la nature de ces appels, d'être informée des stratégies d'interventions réalisées et d'établir un portrait de la personne qui était en situation de crise. Lorsque la médiatrice a eu besoin des policiers dans le cadre d'un dossier impliquant aussi le service de l'urgence psychosociale, ceux-ci sont venus rapidement pour l'aider. Le dossier impliquant un groupe de jeunes « punks » dérangeant et intimidant les résidants a été soumis en novembre au service de médiation sociale. Une rencontre de concertation impliquant plusieurs partenaires (service de médiation de Sainte-Marie, PDQ-22, Service des Incendies de l'arrondissement Ville-Marie – l'organisme Le Bon Dieu dans la rue a été invité mais il n'a pas répondu à l'invitation) a eu lieu et a abouti à la formulation d'objectifs prioritaires centrés sur la sécurité des résidants et des jeunes. Une entente fut alors conclue avec ce groupe afin qu'il ne produise plus de spectacles à cet endroit. Onze mois plus tard, un officier de police du PDQ 22 a ensuite communiqué avec la médiatrice et l'a informée qu'un « party » d'Halloween (et non un spectacle) s'organisait dans le nouveau logement des jeunes. Le policier l'informa également que les policiers étaient prêts à intervenir si des problèmes majeurs survenaient, tout en souhaitant que la médiatrice sensibilise et rassure les résidants avoisinant au logement des jeunes sur la nature ponctuelle de l'événement et sur la disponibilité de policiers en cas d'intervention

requis. Ce partage d'information facilite l'établissement de stratégies de sensibilisation auprès du voisinage, pouvant développer une plus grande tolérance et améliorer la cohabitation citadine.

c) La médiatrice souligne l'importance *d'une extrême vigilance* dans la prestation du service de médiation sociale car ce dernier peut être mal interprété et utilisé comme étant un service de « *justice à rabais* ». Dans certains dossiers, elle a constaté une dérive possible du processus, c'est-à-dire le déséquilibre de pouvoir pouvant mener à une résolution de type gagnant-perdant. Les dossiers impliquant les propriétaires et les locataires représentent un défi en médiation parce que le rapport de forces n'est pas, en soi, égalitaire. Les propriétaires font souvent appel au service parce qu'ils pensent que celui-ci va accélérer le règlement de leurs revendications. La plupart des demandes de service impliquant un propriétaire et un locataire provenaient des propriétaires et, il y a eu au moins trois locataires qui ont décidé alors de déménager plutôt que de s'impliquer dans une résolution de conflits.

#### **4.5. Les impacts potentiels (sondage)**

Les données présentées dans cette section proviennent du sondage réalisé au cours du mois de décembre 2005 dans le quadrilatère ciblé par le comité de suivi. Les données recueillies et traitées avec le logiciel SPSS nous a permis d'établir le profil des 45 résidents qui ont accepté de répondre au sondage. Une analyse plus approfondie de ces informations nous permettra de vérifier s'il y a des relations significatives entre certains éléments. Existe-t-il, par exemple, des liens significatifs entre le genre, l'âge, le statut civil, le nombre d'années de résidence dans le quartier, le fait d'avoir des enfants ou non et les perceptions des répondants quant aux impacts possibles du projet et la présence de problèmes particuliers dans le quartier ?

La médiatrice a effectué elle aussi un sondage lors de son démarchage dans le quartier. Nous mettrons tous ces résultats en perspective.

## Profil des répondants

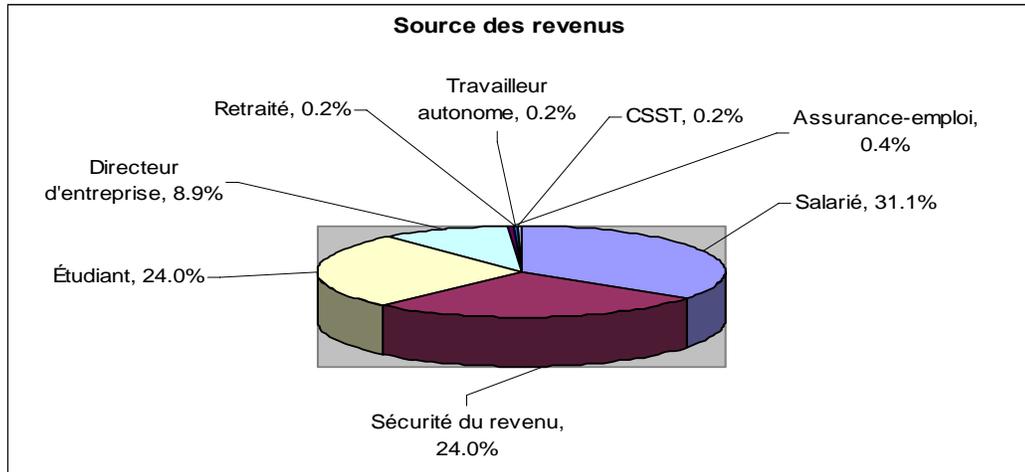
Sur les 45 répondants, une majorité de femmes (64,4%) a participé au sondage comparativement aux hommes (35,6%). La tranche d'âge des répondants située entre 18 et 35 ans est représentée dans une proportion de 48,9% (33,3% pour celle des 35 à 50 ans). Une forte proportion de résidants de notre échantillon est de nationalité canadienne (73,3%) et possède le français comme langue maternelle (82,2%). Ces données sont cohérentes avec les informations publiées dans le dernier rapport de l'arrondissement Ville-Marie présentant le portrait du quartier (Gendron et al., 2003). Plus de la moitié des répondants (58%) n'ont pas d'enfants et 8,8% ont cinq enfants et plus.

Le tableau IV fournit des informations sur le statut civil des répondants de notre sondage.

Statut civil	Fréquence	Pourcentage	Cumulatif (pourcent)
Célibataire	28	62.2	62.2
Divorcé -séparé	1	2.2	64.4
Marié	4	8.9	73.3
Conjoint de fait	11	24.4	97.8
Veuf	1	2.2	100.0
Total	45	100.0	100.0

**Tableau IV : Statut civil des répondants**

Comme le tableau IV le démontre, tout près des deux tiers des résidants de notre échantillon sont célibataires (62,2%) et le tiers (33,3%) vit en couple. Cette prévalence de personnes célibataires dans notre échantillon est aussi représentative de la réalité dans le quartier Sainte-Marie (Gendron et al., 2003)



**Graphique IX : Source des revenus**

Le graphique IX dresse un bon portrait des sources de revenus des répondants de notre échantillon. On constate que la présence d'étudiants dans le quartier est une variable importante. La proximité de plusieurs établissements scolaires de niveau collégial et universitaire (CEGEP du Vieux-Montréal, Université du Québec de Montréal) favorise la location de logements par des étudiants qui représentent une bonne proportion de population flottante dans ce quartier (24%). Les personnes sur la Sécurité du revenu sont représentées dans la même proportion que les étudiants (24%), et les personnes salariées dominent de peu ces deux groupes de résidents (31%).

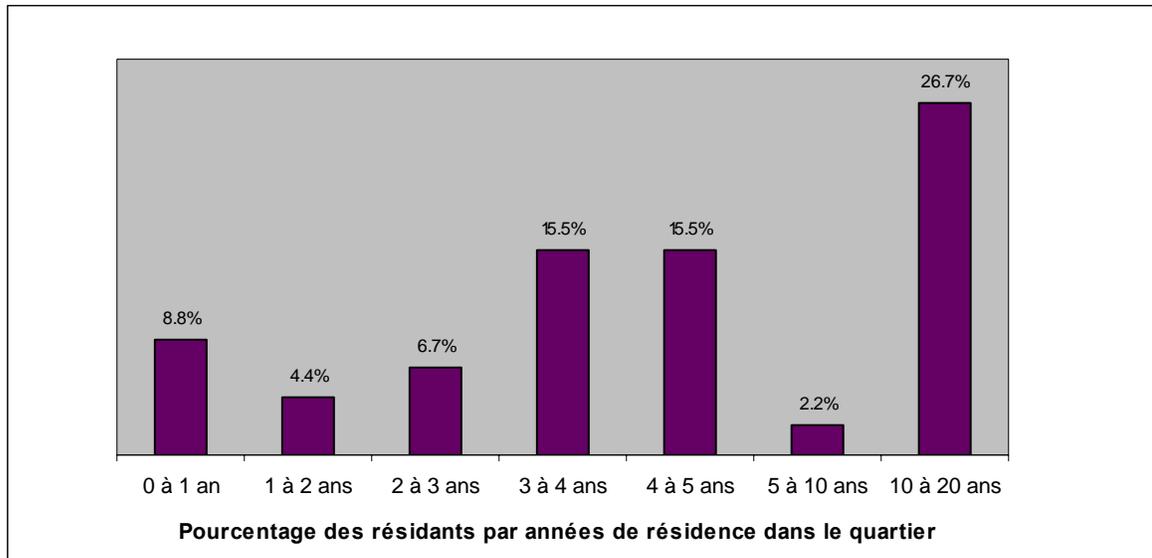
L'évaluation du sentiment de sécurité des répondants a été effectuée en investiguant les habitudes de mobilité, le sentiment de sécurité dans les espaces personnels et publics et sur la victimisation et l'exposition à des actes criminels et de violence. Il semble bien que les gens hésitent à sortir le soir puisque la médiane pour la question « combien de fois sortez vous seul (e) le soir est de 2 soirs/semaine et de 1soir/semaine pour l'utilisation du métro ou de l'autobus. En outre, en utilisant le test statistique t de Student, on observe une différence significative mais très faible entre les hommes et les femmes en ce qui concerne le nombre de fois que les gens sortent de leur appartement ( $p=0,04^*$ ; le genre explique 1,2% de variation dans la fréquence de sorties) et marchent seuls dans la rue le soir ( $p=0,000^*$ ; le genre explique 3,5% de la variation dans la fréquence des sorties)<sup>9</sup>. Les répondants se sentent généralement en sécurité chez eux le soir (70%); un peu moins, par contre, lorsqu'ils utilisent le soir les transports en commun (55% se sentent en sécurité contre 45%). La

<sup>9</sup> Le seuil de signification est de  $p \leq 0,05$ .

proportion est inversée lorsqu'ils marchent seuls dans le quartier le soir (55% ne se sentent pas en sécurité contre 45%). C'est sur le plan de la victimisation et de l'exposition à des scènes de violence ou à des actes criminels que le bât blesse. Tout près de 80% des répondants ont répondu avoir déjà été témoins de violence dans le quartier et la moitié ont déjà été témoins de crimes commis dans le quartier. Une bonne proportion d'entre eux a d'ailleurs été victimisée (46%) ou connaît un proche qui a été victime d'un crime dans le quartier (43%). Au chapitre de la victimisation, il n'y a pas de différence significative entre les hommes et les femmes.

Concernant le réseau social des répondants au sondage, les personnes ont en général au moins trois personnes à qui se confier lorsqu'elles sont en difficulté (la médiane est de 3,9 personnes). Ces personnes ressources se retrouvent principalement au sein de la famille (42,2%) et auprès des amis (35,9%). La participation des répondants de ce secteur aux services et activités disponibles dans le quartier est plutôt faible. Plus de 80% ne fréquentent pas les centres pour la famille (Relance, CAF, Chez Émilie), ni les organismes de soutien (Ste-Marie en action, CAF, Optimistes, AA), ni les centres organisant des activités (Les dégourdis du centre, les Petits déjeuners, Centre Jean-Claude Malépart, activités de chorale, etc.). Les centres sportifs du quartier ne sont jamais fréquentés par 55,6% de nos répondants. Les parcs, par contre, rejoignent un peu plus de monde, même si 31,1% n'y vont jamais. Ces informations peuvent être utiles dans la planification des activités promotionnelles pour de futurs projets

Le prochain graphique X nous présente le pourcentage des résidents en fonction des années de résidence dans le quartier.

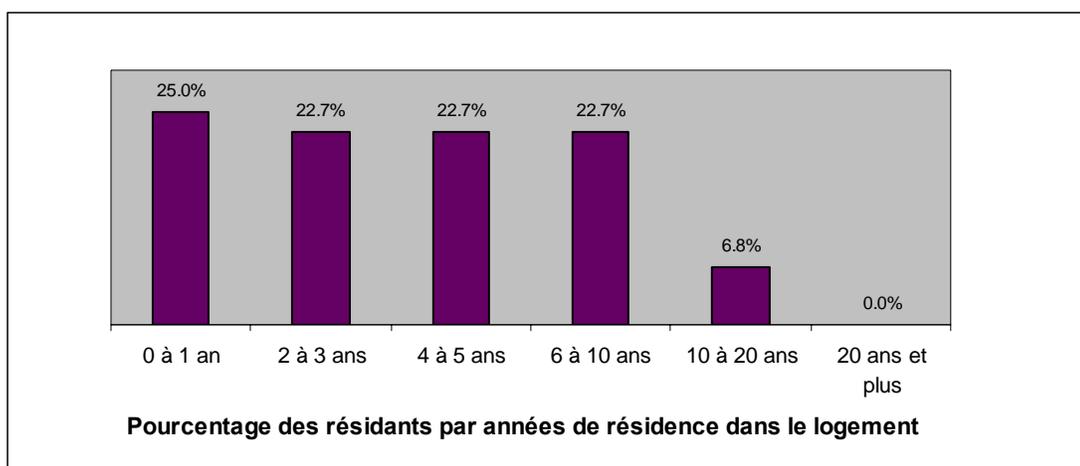


**Graphique X : Pourcentage des résidents par années de résidence dans le quartier**

Comme on peut le constater, la médiane de résidence dans le quartier est de quatre années. On y observe aussi que 50,9% des résidents habitent dans le quartier depuis moins de cinq ans et, une fois dépassés les dix ans de résidence, il semble que les gens s’installent dans le quartier pour longtemps. Selon une étude effectuée par une équipe de chercheurs canadiens (Frenette, Picot et Sceviour, 2004), la durée moyenne de résidence dans un quartier à faible revenu est, dans l’ensemble pour les trois principales villes du Canada (Montréal, Toronto et Vancouver) de 3,8 années de résidence. A Montréal, par contre, les personnes qui sont entrées dans les quartiers à faible revenu y ont passé 3,2 années en moyenne. Cette durée varie beaucoup selon l’âge, le revenu familial et la catégorie familiale. Les familles monoparentales et les couples ayant des enfants résident généralement plus longtemps dans les quartiers à faible revenu que les personnes sans famille et les couples sans enfants (durée médiane de la résidence d’environ cinq années et de quatre années, respectivement). Compte tenu du fait que dans notre échantillon, une majorité de répondants est célibataire (62,2%) et que plus de la moitié (58%) n’a pas d’enfants, la médiane d’années de résidence des répondants au sondage (4 ans) semble donc être fidèle aux résultats de l’étude précédemment citée.

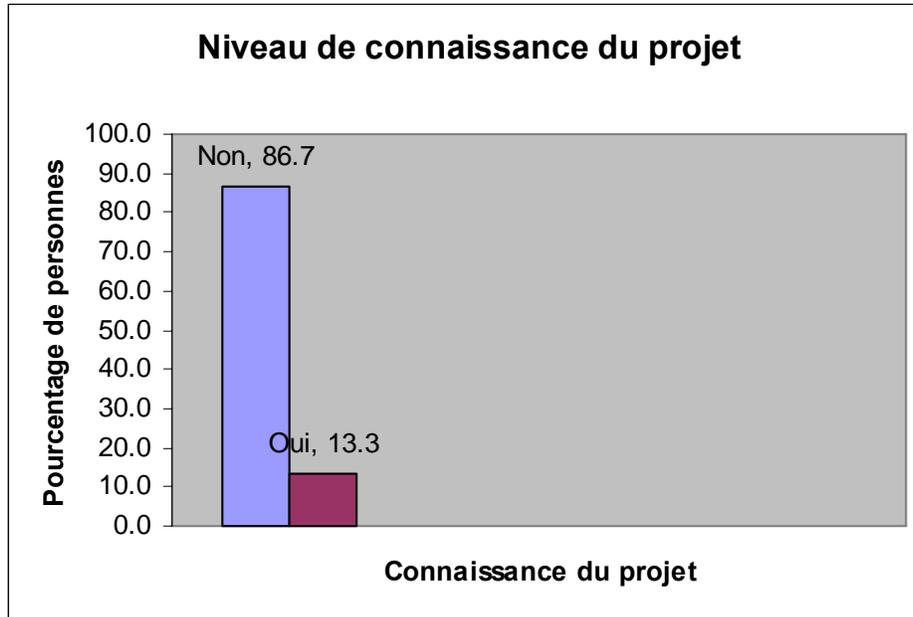
Le profil de résidence dans les résidents du quartier Sainte-Marie tel que calculé par le logiciel SPSS et présenté dans le graphique XI nous apprend que la médiane d’années de résidence dans le même logement est aussi de quatre années : 47,7% des répondants disent y vivent depuis moins de trois ans. Il y aurait donc un roulement de tout près de 50% des locataires dans une période de trois ans.

Ces données doivent être mises en lien avec la présence d'une bonne proportion d'étudiants qui habitent dans ce secteur (24% des répondants au sondage étaient des étudiants). Par contre, il y a, dans ce quadrilatère, une prévalence de logements sociaux de type HLM et d'après les entretiens réalisés auprès des locataires de ce type de logement, il n'est pas facile d'obtenir un logement dans un HLM et il est encore plus difficile d'être relocalisé lorsqu'on en fait la demande. Les personnes rencontrées dans le cadre du projet de médiation qui ont déménagé dans les 18 derniers mois résidaient dans des logements privés. Trois sujets ont déménagé parce qu'ils avaient des conflits avec leur propriétaire, trois autres personnes ont déménagé parce qu'elles avaient des différends avec des voisins. Sur ces trois personnes, deux ont quitté le quartier.



**Graphique XI : Pourcentage des résidents par années de résidence dans le logement**

Le prochain graphique présente le niveau de connaissance du projet de médiation sociale dans le quartier, principalement auprès des résidents habitant dans le secteur ciblé par le comité de suivi du projet.



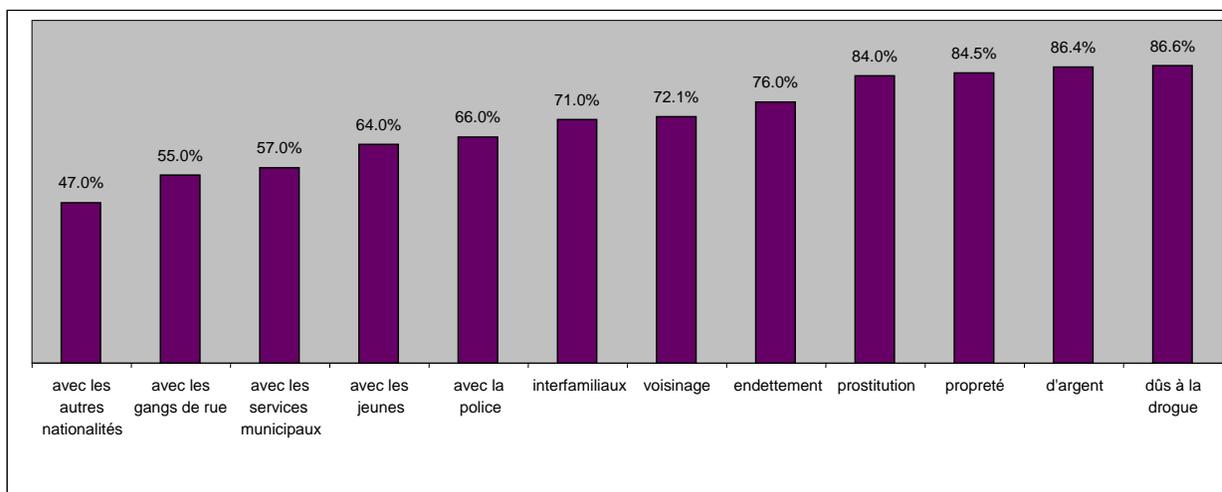
**Graphique XII : Niveau de connaissance du projet**

Comme nous le voyons, une forte majorité de personnes dans le quadrilatère ciblé ne connaissait pas l'existence du projet de médiation sociale dans le quartier. Les personnes qui connaissaient l'existence du projet en ont été informées par le biais des organismes fréquentés (2), par l'autre partie impliquée au conflit (3), et par les dépliants (1). Si on élimine ceux qui ont participé au projet à titre de parties, le pourcentage de ceux qui connaissaient le projet tombe à 0,6%.

Étant donné que, lors de notre sondage, peu de nos répondants connaissaient l'existence du projet, nous leur avons expliqué les grandes lignes du projet à savoir : « le projet de médiation sociale de Sainte-Marie est un projet qui propose aux gens vivant des conflits ou des problèmes un service de résolution de conflits ». 77,3% des personnes interrogées pensent que le projet ainsi décrit pourrait avoir un impact sur le quartier ou sur les résidents. A la question ouverte « pensez-vous que ce projet a ou pourrait avoir un effet/ impact sur le quartier et ses résidents ? », les gens répondent de façon majoritaire que le projet pourrait améliorer la qualité de vie des résidents dans le quartier. Certains décrivent leur milieu comme étant en transition, pauvre avec des problèmes de négligence parentale, avec des déficits au plan de l'éducation et de la communication. Le projet de médiation sociale pourrait, selon eux, amener les gens en conflit à se parler, à développer une meilleure communication et coopération, à moins faire appel à la police pour régler les conflits.

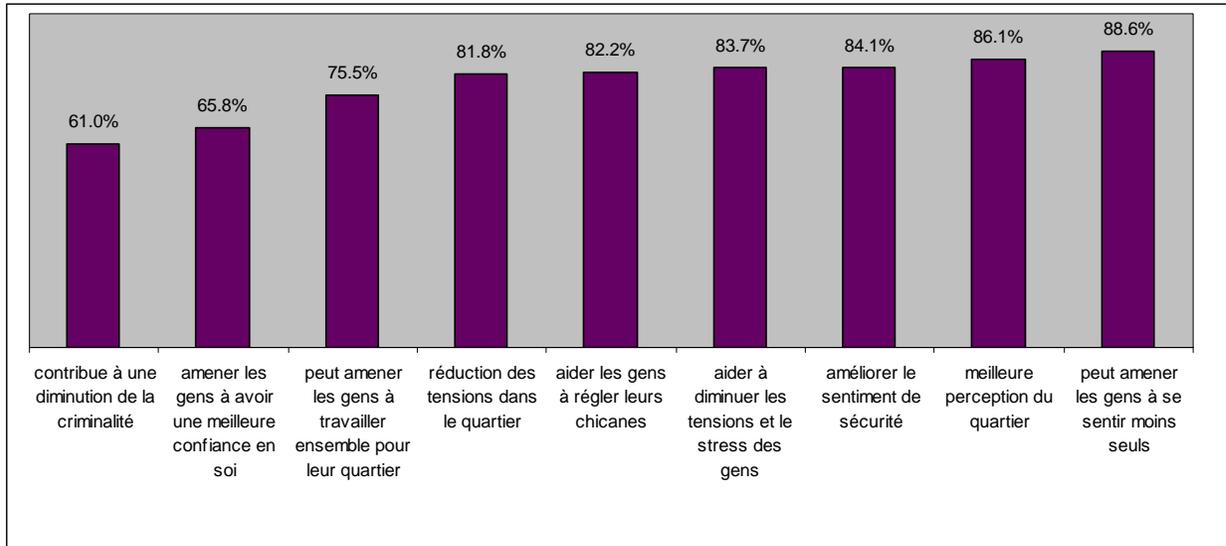
D'autres ont souligné le besoin des gens dans le quartier d'être éclairés, d'être outillés afin de pouvoir résoudre des conflits de façon plus constructive. Un répondant a mentionné qu'étant donné que les familles demeurent plus longtemps dans le quartier, que les problèmes se transmettent de façon intergénérationnelle, un projet de cette nature pourrait finir par avoir un impact sur tout le quartier. D'autres répondants, par contre sont beaucoup moins optimistes. Ils doutent de la capacité du projet d'initier des changements significatifs et nous signifient leur désillusion sur la volonté de certaines personnes dans le quartier de se faire aider.

Les réponses à la question ouverte relative aux types de problèmes existant dans le quartier se regroupent autour des problèmes de drogue, de prostitution, de violence physique et verbale entre conjoints, voisins et même entre enfants. Un répondant nous a confié que selon lui, le quartier et les familles résidentes étaient dans un processus de destruction, principalement auprès des enfants. Plusieurs personnes nous ont dit que les enfants du quartier étaient très souvent laissés livrés à eux-mêmes, n'étaient pas éduqués et que même les tout-petits utilisaient un langage ponctué d'insultes, de manques de respect et de violence pour s'exprimer.



**Graphique XI11 : La perception des résidents sur l'importance des problèmes dans le quartier**

Le prochain graphique nous présente les impacts souhaités par les résidents interrogés. Étant donné que peu de gens connaissaient l'existence du projet de médiation sociale, les impacts identifiés doivent être interprétés comme étant des impacts souhaités par les résidents.



**Graphique XIV : La perception des résidants sur les impacts souhaités du projet**

Dans le questionnaire utilisé, nous avons répertorié neuf impacts possibles du projet sur les résidants eux-mêmes et sur le quartier. Les répondants devaient indiquer leur niveau d'appréciation en se référant à une échelle de type Likert. L'impact le plus important identifié par les résidants du quartier est celui d'amener les gens à se sentir moins seuls (88,6%), suivi de près par l'amélioration de l'image du quartier (86,1%) et l'amélioration du sentiment de sécurité (84,1%). L'impact le plus important se situe au plan individuel et fait état de solitude et d'isolement des personnes dans le quartier. Puis le suit de près (différence de 0,5%), le fait que ce projet pourrait améliorer l'image du quartier et la perception que les gens de l'extérieur s'en font. Dans le premier rapport déposé (Guité, Jaccoud et Dupont, 2004), nous avons mentionné que certains acteurs du quartier voulaient améliorer l'identité du quartier en faisant la lutte aux stigmates qui lui sont associées depuis plusieurs années. Nous évoquons aussi que plusieurs citoyens de Sainte-Marie avaient l'impression d'être négligés et abandonnés et que ce sentiment les amenait à renoncer à acheminer des plaintes ou à exprimer leurs besoins aux institutions. Un grand nombre de résidants ne font pas appel non plus aux ressources communautaires. D'après le graphique XIV, il semble bien que les répondants ne considèrent pas que ce genre de projet pourrait contribuer à la lutte contre la criminalité puisque cet item arrive en dernière position.

Les analyses statistiques de moyennes effectuées par le test d'U de Mann Whitney ne démontrent aucune relation significative entre le genre des répondants et leurs évaluations des problèmes

existant dans le quartier, ou leurs perceptions relatives aux impacts possibles du projet de médiation. Il en est de même en ce qui concerne le statut civil des répondants. Le fait de vivre ou non en couple, d'avoir ou de ne pas avoir d'enfants, d'être ou non de nationalité canadienne ne changent pas non plus de manière significative les perceptions des sujets sur les impacts souhaités du projet de médiation ni sur l'évaluation des problématiques dans le quartier.

Les analyses de corrélation effectuées par le test de Rho de Spearman montrent une relation significative —mais très faible— entre l'âge et le fait que le projet pourrait avoir un impact sur la réduction des tensions dans le quartier (sig.= 0,02), et une relation statistiquement significative —mais tout aussi faible— entre le nombre d'années de résidence dans le quartier et la perception de l'importance des problèmes d'argent dans le quartier (sig.=0.03).

### **Sondage réalisé par la médiatrice**

Tous les répondants au sondage effectué par la médiatrice lors de son démarchage croient au pouvoir bénéfique de la médiation dans la résolution des conflits de voisinage. Une grande majorité des répondants (97%) croit que les conflits nuisent à la qualité de vie et à la qualité de la cohabitation dans le voisinage. Ces résidants sont aussi d'avis que les résidants habitants du quartier seraient d'accord pour utiliser ce mode de résolution des conflits. En étudiant par contre les résultats des réponses suivantes, on peut penser qu'ils entretiennent des doutes quant à **la capacité des résidants à cerner** les problématiques à l'origine des conflits (65% des répondants ont répondu positivement à cette question), ou encore en ce qui concerne **l'entraide et la motivation** des résidants à résoudre des conflits de voisinage (55% ont répondu positivement à cette question). De surcroît, ils semblent avoir encore plus de doute quant à la capacité des résidants **de mobiliser les moyens nécessaires** pour résoudre ce genre de conflits (49% des répondants ont répondu positivement).

Concernant la qualité du voisinage, on constate, d'après les réponses obtenues au sondage, que 81% des répondants respectent leurs voisins dans leur différence et se décrivent très ouverts aux idées des autres (97%). Par contre, en situation de conflit, le désir de régler le différend est moins prononcé (61% expriment le désir de régler le conflit) et la communication entre voisins semble faible (65%

des répondants adressent rarement ou jamais la parole à leurs voisins). La cohabitation dans le voisinage est en général une source de satisfaction moyenne pour 20% des répondants (20% ont identifié sur une échelle de 1 à 10 une satisfaction évaluée entre 7 et 10).

## 5. Discussion

---

La pertinence d'un projet de médiation sociale dans le quartier Sainte-Marie ne fait aucun doute. Depuis de nombreuses années, le quartier a fait l'objet de transformations physiques et de mutations économiques et sociales. Son paysage a été considérablement modifié par la construction d'infrastructures routières et de gros édifices tels que Radio-Canada, le quartier général de la Sûreté du Québec, ou TVA. Plusieurs résidants du quartier ont dû déménager et refaire leur vie ailleurs. Malgré tous les efforts déployés, la revitalisation et le dynamisme du quartier sont des objectifs difficiles à atteindre. Lors de nos contacts avec les résidants plus âgés du quartier, nous avons pris conscience qu'ils étaient habités par une grande mélancolie face à la disparition progressive de ce qui fait la vie d'un quartier : les épiceries, les petits magasins, les restaurants, les ressources communautaires. Mais, ce qui ressort plus particulièrement chez les résidants du quartier, jeunes et moins jeunes, c'est leur sentiment d'être abandonnés de la part des services publics et urbains. Les signes de la présence de ces institutions dans le quartier font défaut, ce qui donne l'impression aux résidants qu'ils sont délaissés, méprisés, victimes de discriminations et que la société les oublie. Cette perception de distance physique, économique et culturelle se fonde sur le sous-équipement, l'inégalité d'accès aux services publics (notamment la présence plus que discrète de patrouilles policières, les délais d'attente importants et leur impuissance face à certains événements, les services municipaux déficitaires), la dégradation de l'habitat et du logement, le chômage et les difficultés d'intégration des populations issues de l'immigration (Ferré, 2002). Comme le dit Wyvekens (2004, p.81), « un tel abandon expose les résidants à l'agression des autres ou à la tentation de passer du côté de la délinquance parce que les repères nécessaires à la distinction du bien ou du mal, ou bien entre les droits et les devoirs ne sont plus ou pas assez présents ». Les résidantes de ce quartier, qu'elles soient aînées ou jeunes mamans en train de promener leurs bébés, se font harceler sur la rue pour de la drogue ou des services sexuels.

On retrouve dans ce quartier des gens aux prises avec des problèmes personnels importants (toxicomanie, manque d'argent, prostitution) qui augmentent leur niveau de stress et qui peuvent affecter leurs perceptions et leurs habiletés. Le sondage effectué dans un secteur névralgique du quartier a bien permis de constater que ces résidants perçoivent leur quartier comme un lieu où la violence est très présente et où la peur d'être soi-même victime est tout à fait fondée.

L'insécurité dont les personnes interviewées font part provient aussi du sentiment d'être dépossédés graduellement de leur quartier par l'embourgeoisement de leur milieu de vie. Certains se sentent en sursis dans le quartier devant la démolition de vieilles constructions abandonnées au profit de condominiums luxueux. Le prolongement du quartier gai dans le quartier ne favoriserait pas non plus le maintien des familles avec enfants dans les logements du quartier.

Les sentiments d'aliénation nourris par les conditions de pauvreté et par les stigmates qui leur sont associés depuis longtemps, les sentiments de méfiance envers les diverses institutions font en sorte que les résidents interviewés de ce quartier se retrouvent souvent seuls avec leurs conflits, utilisant des stratégies qui sont soit de l'ordre de l'évitement, soit de celui de la confrontation agressive. Les stratégies de mobilisation collective sont quelquefois tentées, mais il semble que dans le quartier, ce genre de tactiques prenne beaucoup de temps à produire des effets et que l'individualisme des gens soit de plus en plus accentué.

Les situations conflictuelles de voisinage ou des relations tendues entre propriétaires et locataires sont nombreuses dans le quartier. Elles impliquent la plupart du temps des personnes qui ont à se côtoyer de près en tant que voisins, amis ou membres de la même famille. Actuellement, à un moment fort de la crise, les parties en conflit font appel aux policiers, qui ne peuvent malheureusement rien faire pour eux sinon que de les inviter à s'éviter et à se calmer. La proximité physique et relationnelle ne favorise pas toujours ce genre de solutions et le conflit risque de resurgir à n'importe quel moment.

Le projet de médiation sociale de Sainte-Marie a « flirté » avec toutes sortes de clientèles compte tenu du fait que les cibles ont été modifiées : au départ, cela devait être une approche de proximité dans les espaces publics pour devenir une approche un peu plus professionnalisée avec des ententes de partenariat conclues avec les organismes importants du quartier : PDQ, HLM, UPS. Des écoles élémentaires et secondaires étaient toutes prêtes à s'investir dans des programmes de résolution de conflits de type parents-institutions, jeunes-jeunes, jeunes-enseignants. Mais, l'avenir incertain du projet et les ressources nettement insuffisantes ont empêché la mise en œuvre de ces programmes vivement souhaités par les institutions scolaires.

La recherche effectuée au cours des 18 mois d'expérimentation nous permet de constater que le projet, initialement décrit comme étant un projet de médiation/pacification se définit davantage comme un projet de résolution de conflits et de problèmes. Une seule médiation a eu lieu dans le cadre de ce projet, et c'est par la référence (principalement celle de la police) que les demandes ont été acheminées au service, et non par une approche de proximité dans les espaces publics. Les situations conflictuelles entre voisins, entre locataires et propriétaires représentent 72 % de l'ensemble des interventions. Le service de médiation s'est avéré être un service rapide, utilisé par les couches de population représentatives du quartier; il répond ainsi aux avantages prévus par la médiation de quartier souvent présentée comme une forme de justice de proximité (Bonafé-Schmitt, 2004).

Tout en reconnaissant les limites de la recherche considérant son échantillon réduit, il nous est permis de croire, en raison de la littérature sur la résolution de conflits, que les impacts personnels relevés par les participants au projet sont associés aux prestations du service de médiation. La simple possibilité d'avoir pu s'exprimer et de se sentir compris par une autre personne semble mettre un baume sur l'expérience conflictuelle ou victimisante (Mrad, 2003; Wemmers, 2004). Le conflit étant un phénomène dynamique, les personnes qui s'en libèrent ressentent habituellement des changements importants. Ils se décrivent comme étant plus calmes, plus alertes, plus confiants, plus assurés et plus ouverts aux autres. Ils semblent être passés d'un état de faiblesse ou de vulnérabilité à un état d'assurance et d'ouverture où l'autre apparaît moins menaçant et peut être alors considéré dans ses besoins et dans ses revendications (Beck, 1999; Bondu, 1998; Bush and Folger, 2005). Plusieurs participants nous ont avoué avoir vécu cet apaisement et cette capacité de s'ouvrir et de considérer le point de vue et les demandes de l'autre partie. Selon certains des participants au projet, les ententes basées sur l'équité, sur le compromis semblent de loin préférables à la poursuite des conflits ou à l'imposition d'une ordonnance légale.

La rapidité du service de médiation sociale, la collaboration du service avec des acteurs-clé du quartier, la crédibilité et la légitimité sociale attribuées à la médiatrice ont contribué à inscrire le service de médiation sociale dans un contexte de proximité. Plusieurs résidants ont fait appel au service de médiation pour se faire aider dans leurs revendications auprès des institutions ou

corporations. La médiatrice a assisté des personnes dans leurs demandes auprès de services publics, dans leurs plaintes auprès d'un comité de déontologie, ou a soutenu des membres d'une coopérative pour empêcher la radiation de celle-ci. Le service de médiation sociale de Sainte-Marie est apparu pour certains citoyens et organismes comme pouvant aiguiller les résidants vers les services pertinents à leurs besoins. Cette fonction d'intermédiaire permettrait de maximiser l'efficacité et l'efficience des organismes et des institutions en dirigeant la clientèle vers les bons services. Cette proximité pourrait également réduire le sentiment d'abandon et d'insécurité des citoyens en rétablissant le contact ou le lien entre ceux-ci et les institutions (Wyvekens, 2004).

Le partenariat établi avec le PDQ-22 et la perception très positive du service de médiation manifestée par les policiers d'expérience nous permettent de penser que ce service pourrait devenir, pour les policiers, une alternative intéressante dans la résolution des conflits dans le quartier. Avec le service de médiation, les policiers peuvent présenter aux résidants en conflit une autre option que celle de nature judiciaire, renforcer la responsabilité des parties quant aux choix de résolution, dégager les policiers et les résidants du sentiment d'impuissance devant ce genre de situation et finalement réallouer les ressources policières dans la lutte à la délinquance et à la criminalité. Les policiers prévoient avec le maintien du service de médiation une baisse des codes 610 (situations de violence verbale, de conflits et autres) et la possibilité également de référer les plaintes concernant le bruit (codes 063).

Les activités du service de médiation ont été déployées telles que prévues dans le Contrat de Ville. Il y a eu des activités de résolution de conflits et de problèmes, d'élaboration de projets visant à réduire des tensions et à susciter la réappropriation par les résidants de leur quartier, en complémentarité avec différents organismes et des références.

Par contre, peu de gens connaissent l'existence de ce projet (86,7% des gens sondés dans le quadrilatère ciblé ne connaissent pas ce projet) et le volume de demandes exprimées auprès du service n'est devenu satisfaisant et stable que 12 mois après le démarrage du projet. Cette situation s'explique selon nous d'abord par la faiblesse d'encadrement et de soutien accordée au projet, par l'inefficacité des activités promotionnelles et par l'insuffisance des ressources allouées à un projet de

ce genre. Tel qu'initialement conçu<sup>10</sup>, le projet devait compter sur deux médiateurs pour réaliser le mandat de médiation/pacification de proximité dans le quartier. Or, le budget alloué n'a permis l'embauche que d'une seule personne qui devait alors couvrir un territoire important, divisé en quatre paroisses ayant des profils et des besoins distincts.

Intimement convaincue de l'existence d'un capital de collaboration et de concertation entre les organismes sociocommunautaires, la médiatrice a fait la promotion du service auprès des organismes du quartier. La réaction plutôt défensive de ces derniers ne fut pas celle qui était attendue et méritait une révision des stratégies d'implantation. La médiatrice a la lourde tâche d'accomplir seule la conception des outils de communication, la réalisation des activités promotionnelles, la réalisation des activités de résolution et d'ententes avec des organismes, la rédaction des différents bilans et la participation à la recherche. Comme il est inscrit dans le Contrat de ville (2004) : « un médiateur ne peut à lui seul constituer la solution aux problèmes, ces derniers ne pouvant se résorber que par des actions concertées impliquant les personnes et les groupes directement concernés ». Il est donc tout à fait compréhensible que les résultats ne soient pas aussi probants qu'espérés. Compte tenu de ces difficultés, le service de médiation a quand même fait des percées importantes au plan du partenariat, notamment avec la police, et il nous apparaît avoir fait la démonstration qu'il pouvait améliorer, ne serait-ce que temporairement, la qualité de vie et le sentiment de sécurité des résidants. Les gens de ce quartier ont des besoins importants : ils se sentent abandonnés et ils sont devenus très méfiants face à de nouveaux projets. Leur niveau d'attentes est donc fort élevé. Il sera nécessaire de leur rappeler qu'un tel projet n'enrayera pas du jour au lendemain les problèmes de drogue, de pauvreté et de négligence familiale. Les objectifs d'un projet de cette nature doivent être dans un premier temps plus pragmatiques, et si on désire atteindre des objectifs plus ambitieux comme celui de consolider le tissu social, il faudra avoir un plan d'action à plus long terme, assurer dans le temps le maintien du projet et prévoir l'embauche de plusieurs médiateurs.

---

<sup>10</sup> La médiation sociale pour une meilleure cohabitation. Projet présenté par la Division des sports, des loisirs et du développement social. Arrondissement de Ville-Marie. Document de travail 19 avril 2004.

## 6. Conclusion

---

L'adoption du service de médiation sociale par les résidants et par les organismes a pris du temps. A l'automne 2005, le projet semblait être sur une bonne lancée. En décembre, les demandes commençaient à provenir de la partie Nord-Est du quartier, paroisse moins investie par le projet. De janvier à la mi-février 2006, 20 nouvelles demandes ont été enregistrées par le Centre Jean-Claude Malépart. Ces données nous permettent de croire que le projet de médiation commençait à être plus connu et utilisé par les résidants et les organismes.

Un projet de médiation citoyenne dans le quartier Sainte-Marie a toute sa pertinence. Il réduit les tensions au plan individuel et sa proximité avec la population permet de recréer des liens avec les institutions et les organismes. Ce faisant, il participe à l'amélioration du sentiment de sécurité des résidents et à une plus grande efficacité des services destinés à la population. Dans ce sens, le projet de médiation sociale pourrait bien s'inscrire dans les programmes de la ville qui ont comme objectif la lutte à l'exclusion sociale et l'amélioration du sentiment de sécurité.

Un projet de cette envergure demande par contre des signes d'investissement réels. Des ressources suffisantes et un temps d'expérimentation d'au moins trois ans nous semblent être des conditions raisonnables pour un projet qui exige des changements d'habitudes et qui permet le développement de compétences sociales.

Les données recueillies au cours des 18 mois d'opération de ce projet nous amènent à faire les recommandations suivantes :

1. Le prochain projet devrait se présenter comme un projet de résolution de conflits et de problèmes, la médiation n'étant qu'un mode de résolution de conflits périphérique;
2. Les projets de type résolution des conflits et reconstruction des collectivités devraient être appuyés parce qu'ils ont entre autres comme soucis d'amener les gens à se réapproprier la gestion de leurs conflits et de trouver des solutions à plus long terme qui seront accessibles à toute une communauté;

3. Un service d'information juridique devrait être intégré dans ces projets de ce type de façon à permettre aux résidants du quartier l'accès au droit et aux informations sur les responsabilités et devoirs des citoyens. Ce service réduirait les risques de déséquilibre de pouvoir entre les parties dans les résolutions de conflit et pourrait encourager l'éducation à la citoyenneté;
4. Ces projets devraient être soutenus et évalués sur une période suffisamment longue et continue (au moins trois ans) de façon à permettre aux projets leur implantation et leur réel développement;
5. Le travail des médiateurs devrait être encadré et soutenu par un comité d'orientation et non un comité de suivi;
6. Le comité de pilotage de ces projets devrait être composé de résidants et de partenaires qui croient à la philosophie de ces projets et qui ont l'intérêt pour s'y investir et pour supporter l'actualisation et le développement de ce genre de projet;
7. L'embauche de la personne mandatée pour animer ce genre de projets devrait être une personne ayant une crédibilité sociale dans le quartier;
8. La taille du quartier Sainte-Marie nécessite qu'un projet de médiation opte pour la sélection d'une unité plus restreinte au sein même de ce quartier ou s'oriente vers un projet mobilisant un plus grand nombre de médiateurs.

## Références

---

- Arrondissement de Ville-Marie (2004). La médiation sociale pour une meilleure cohabitation. Projet présenté par la Division des sports, des loisirs et du développement social. Montréal. Document de travail.
- Beck, A.T. (1999). Prisoners of hate: the cognitive basis of Anger, Hostility and Violence. New York: Perennial/Harper Collins.
- Bonafé-Schmitt, J.P. (2003). L'évaluation de l'activité de médiation de quartier. Récupéré sur Internet dans <http://www.espritcritique.org/0603/esp0603article09.pdf>.
- Bondu, D. (1998). Nouvelles pratiques de médiation sociale. Paris : éd. ESF.
- Boudreault, F. (2005). Bilan de médiation Sainte-Marie. Montréal.
- Bush, R., Folger, J. (2005). The promise of mediation. The transformative approach to conflict. San Francisco: Jossey-Bass.
- CLSC des Faubourgs (2001). Portrait des Faubourgs. Montréal.
- Ferre, I. (2002). Ville et médiation: note de synthèse. Paris : Centre de documentation de l'urbanisme.
- Frenette, M., Picot, G., Sceviour, R. (2004). Durée de la résidence dans les quartiers à faible revenu: évidence pour Toronto, Montréal et Vancouver. Ottawa, Statistique Canada récupéré sur Internet le 25 février 2006 sur : <http://www.statcan.ca/Daily/Français/040121/q040121e.htm>.
- Gendron, M., Thibault, S., Paquin, S., Caron, F., Lemieux, F. (2004) Sainte-Marie, mon quartier! Plan de revitalisation urbaine intégrée du quartier Sainte-Marie. Montréal.
- Gendron, M., Catafard, S., Comtois, C., Demers, M., Noël, G. (2003). Portrait de quartier Le faubourg Sainte-Marie. Ville de Montréal.
- Guité, L., Jaccoud, M., Dupont, B., (2005). Projet de médiation sociale Sainte-Marie, Montréal : Centre international de criminologie comparée.
- Jaccoud, M., Admo, N. (2004). Projet médiation/conciliation de quartier des Laurentides rapport final 2001-2004. Montréal. Centre international de criminologie comparée.
- Mrad, B. (2002). Sociologie des pratiques de médiation. Entre principes et compétences. Paris : l'Harmattan.
- Mireault, J., Allard, D. (2001) Guide d'accueil de la recrue poste de quartier 22. Montréal.
- Robert, P. (1997). (Ed.). «Le nouveau Petit Robert : Dictionnaire alphabétique de la langue française». Dictionnaire Le Robert. Paris.
- Service de police de la ville de Montréal. Site Internet : [http://www.spvm.qc.ca/fr/pdq/2\\_1\\_2\\_1\\_objectifs.asp](http://www.spvm.qc.ca/fr/pdq/2_1_2_1_objectifs.asp)
- Ville de Montréal (2004). Contrat de ville. Document inédit.

Wemmers, J.A., Cyr, K. (2004). Les besoins des victimes dans un processus de médiation. Les cahiers de recherche criminologique, n.40. Montréal : Centre international de criminologie comparée.

Wyvekens, A. (2004). Quels partenaires pour quelle prévention?, dans Ekblom, P. (Ed.) Le partenariat. Strasbourg : Éditions du Conseil de l'Europe.

## Annexe 1 : Contrat de Ville

Demande déposée dans le cadre du programme	Joindre au formulaire les documents suivants
<p>X      Renouveau urbain « volet développement social »</p> <p>X      Contrat de Ville – Développement social – lutte à la pauvreté</p> <p>X      Revitalisation urbaine intégrée</p> <p>ف      Autre, <i>spécifiez</i> : _____</p>	<p>X      Charte de l'organisme</p> <p>X      Certificat d'attestation de l'Inspecteur Général</p> <p>X      Résolution pour signature</p> <p>X      États financiers vérifiés de la dernière année</p> <p>X      Preuve d'assurance</p> <p>X      Tout autre document pertinent au projet</p> <p style="text-align: center;">« lettre de l'architecte »</p>
Demande déposée dans le cadre du programme	Joindre au formulaire les documents suivants
<p>X      Renouveau urbain « volet développement social »</p> <p>X      Contrat de Ville – Développement social – lutte à la pauvreté</p> <p>X      Revitalisation urbaine intégrée</p> <p>ف      Autre, <i>spécifiez</i> : _____</p>	<p>X      Charte de l'organisme</p> <p>X      Certificat d'attestation de l'Inspecteur Général</p> <p>X      Résolution pour signature</p> <p>X      États financiers vérifiés de la dernière année</p> <p>X      Preuve d'assurance</p> <p>X      Tout autre document pertinent au projet</p> <p style="text-align: center;">« lettre de l'architecte »</p>
<p><b>Formulaire de présentation de projet</b></p>	
<p>Arrondissement visé, spécifiez :      <b>VILLE-MARIE</b></p>	

<p><b>Identification de l'organisme promoteur et de l'organisme administrateur</b></p>	
<p><i>Nom du promoteur : Groupe d'intervention de Sainte-Marie</i></p>	
<p><i>Nom de l'organisme administrateur : Centre Jean-Claude Malépart</i></p>	
<p><b>Personne ressource : M. Adrien Michaud</b></p>	<p><b>Fonction : Directeur</b></p>
<p><b>Adresse : 2633, rue Ontario Est, Montréal</b></p>	
<p><b>Code postal : H2K 1W8</b></p>	
<p><b>Télécopieur :</b></p>	<p><b>Adresse électronique :</b></p>

<b>Nom de l'organisme promoteur:</b> <b>Groupe d'intervention de Sainte-Marie</b>	<i>Nom de l'organisme administrateur</i>  Centre Jean-Claude Malépart
<b>Mission :</b> Le Groupe d'intervention de Sainte-Marie existe depuis août 2001 et est né dans la foulée du programme des Quartiers ciblés/sensibles. Il a été mis sur pied essentiellement pour établir un diagnostic et imaginer des solutions pour améliorer la qualité de vie et la sécurité des citoyens de Sainte-Marie. De plus, le GISM œuvre à augmenter le sentiment de sécurité des résidants, notamment par le projet « La prévention par l'appropriation de son quartier », dont il est l'initiateur. Actuellement composé d'une vingtaine de membres, le comité se veut représentatif du milieu. Participent aux réunions du comité des résidants, des représentants d'OSBL, de la Ville de Montréal, de la Commission scolaire de Montréal, du Poste de quartier 22, etc.	<b>Mission :</b> Établir et administrer un centre de loisirs au service de la collectivité, particulièrement celle de Sainte-Marie; Favoriser l'acquisition de connaissances, le développement social et communautaire; Favoriser l'amélioration de la qualité de vie des programmes et des activités à caractère éducatif, culturel et social; Favoriser la prise en charge de la collectivité dans l'organisation et l'administration de ses activités

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

<b>Description du contexte actuel ou motif justifiant la demande de soutien</b>
<b>Un contexte à trois volets :</b>
<b>Une cohabitation souvent difficile</b>
<p>Depuis plusieurs années, le quartier de Sainte-Marie vit des tensions au plan de la cohabitation sociale. Celles-ci se vivent entre divers groupes de citoyens de même qu'entre les habitants et les institutions du territoire. Ces tensions sont souvent liées aux comportements de certains individus, à la source d'irritants mineurs ou majeurs dans les espaces publics et privés. Des conflits ouverts entre habitants d'un même territoire peuvent en résulter. Le sentiment de sécurité et de façon plus générale la qualité de vie en sont directement affectés. De plus, les réponses - ou absence de réponses - des institutions et organismes face à ces irritants suscitent moult malentendus, voire dans certains cas un mécontentement certain.</p> <p>Pour diverses raisons, les interventions développées à ce jour n'ont pas réussi à gérer adéquatement ce type de situation. Le projet propose une façon alternative d'aborder les rapports difficiles entre habitants et institutions/organismes d'un même territoire.</p> <p>Considérant ce qui précède, le quartier de Sainte-Marie devrait être doté, dans un contexte de services aux citoyennes et citoyens, d'un instrument d'intervention communautaire complémentaire répondant aux</p>

nécessités d'une société moderne en mouvance. Compte tenu que notre société est composée de personnes ayant une culture, des perceptions et des comportements variés, le projet se veut un instrument **d'intervention et de médiation** lorsque des conflits surgissent entre des personnes ou entre des personnes et des institutions.

Sainte-Marie : quartier désigné pour l'implantation d'un projet pilote de revitalisation urbaine intégrée

En juin 2003, l'arrondissement de Ville-Marie fut choisi pour mettre sur pied un projet-pilote de revitalisation urbaine intégrée (RUI) dans le quartier Sainte-Marie. Cette démarche s'inscrit dans la lignée du programme des Quartiers sensibles (1999-2003), du Sommet de Montréal (2002) et du Contrat de Ville signé avec le gouvernement québécois. Les principaux objectifs du projet de revitalisation urbaine sont de lutter contre la pauvreté et d'améliorer la qualité de vie dans ce district fortement défavorisé. La première étape de la démarche consistait à élaborer un plan d'action à la fois réaliste et complet. Cette première tâche maintenant réalisée, il appartiendra aux forces vives du milieu de s'assurer de sa mise en œuvre au cours des dix prochaines années.

La RUI est un exercice démocratique interpellant la communauté entière de Sainte-Marie. La démarche mobilise et concerté les citoyens et les citoyennes, l'arrondissement, les groupes communautaires, les institutions et les entreprises privées pour donner un second souffle au quartier. Le projet s'est doté d'un comité de revitalisation locale (CRL), formé de 21 membres: résidants et résidentes, ONG, entreprises privées, institutions publiques, représentants et représentantes de l'arrondissement.

Le 18 octobre 2003, une journée de réflexion publique permettait d'établir un diagnostic et d'identifier des pistes d'action. Les travaux réalisés par quatre comités de travail thématiques ont permis au CRL d'aller de l'avant avec un projet de plan de revitalisation du quartier de Sainte-Marie qui fut rendu public le 20 mars 2004. Cet événement a permis aux résidants et résidentes, ainsi qu'aux partenaires, de s'exprimer et de suggérer des interventions concrètes s'insérant dans le cadre général du plan d'action. Enfin, un portrait de quartier intitulé « Le Faubourg Sainte-Marie » était rendu public en février 2004.

Au chapitre 2.1 du plan d'action RUI de Sainte-Marie et intitulé « La sécurité urbaine – volet participation citoyenne », il est dit que : « La présence de médiateurs de quartier et de travailleurs de proximité favorisera la résolution de conflits, la bonne entente entre les résidants, le rapprochement interculturel, la réinsertion sociale et la quiétude des espaces publics. Le quartier participera à l'élaboration d'une stratégie d'arrondissement pour prévenir la criminalité. »

Par ailleurs, au chapitre « Sécurité urbaine – criminalité, incivilités, insalubrité et sécurité incendie », l'une des actions préconisées est celle-ci : « Développement et mise en œuvre d'une stratégie concertée pour améliorer la propreté et la salubrité (sensibilisation et éducation, médiation, projet de proximité...). »

Enfin, le rapport d'activités du Groupe d'intervention de Sainte-Marie (GISM) produit dans le cadre du projet « La prévention par l'appropriation de son quartier (PAQ) », stipule que : « La création d'un système de médiation aurait avantage à être mis sur pied afin de permettre d'enlever certains irritants pour les résidants de ces secteurs. Donner des outils à ces gens pourrait permettre à ces derniers non seulement de se faire entendre, mais de trouver une ou des solutions selon les problématiques, de façon plus rapide et de concert avec les parties impliquées ».

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

oui	لا non
<p><b>Si oui, lequel ? spécifiez :</b>  <b>Ne s'inscrit pas dans le cadre du Programme de renouveau urbain</b></p>	

<p><b>En quoi consiste le projet ? (spécifiez : clientèle desservie, activités prévues, durée)</b></p> <p><b>Une approche axée sur la médiation sociale :</b>  L'approche suggérée se veut 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. Elle ne se substitue pas aux services ou activités offerts dans le milieu. Elle repose sur la capacité des individus et des acteurs du milieu à trouver des réponses aux difficultés qu'ils rencontrent.</p> <p>L'objet est donc de consolider le tissu social et de développer un voisinage sécuritaire et respectueux. Ces deux conditions sont les bases du développement d'une plus grande convivialité. D'autres services de notre arrondissement et de notre ville ont déjà une complémentarité à cet égard, mais y persiste une vacuité du champ.</p> <p>L'intervention retenue par l'arrondissement Ville-Marie est conséquemment fondée sur les prémices suivantes :</p> <p>Les citoyennes et citoyens doivent être impliqués dans la prévention et la résolution des conflits;  Le projet doit privilégier de soutenir le milieu et les institutions pour prévenir et résoudre des conflits;</p> <p>L'intervention de la médiation doit être rapide afin de bloquer à la base les tensions qui peuvent naître dans les espaces publics.</p>
--

<p><b>Le type de médiation expérimenté :</b></p> <p>Le présent projet en est un pilote. Différentes approches peuvent être expérimentées selon la problématique identifiée. Sainte-Marie est un quartier défavorisé qui nécessite des interventions adaptées. Il appartiendra au comité de pilotage de réaliser les suivis, les analyses et les recommandations qui favoriseront l'émergence d'un <i>modus operandi</i> 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.</p> <p><b>La « médiation /pacification »</b></p> <p>L'approche de médiation pacification en est une de proximité avec la population dans les espaces publics. Le ou les médiateurs favoriseront le dialogue entre les parties en conflit, 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 résidants, par exemple, à accepter ou à tolérer des</p>
--

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;
- Traiter les plaintes ou demandes provenant de la Ville de Montréal, du PDQ 22, des résidents, des organismes, des commerçants et des instances de concertation du quartier, ceci dans les cas où une médiation s'impose;
- 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...);
- 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 de Ville-Marie, du Groupe d'intervention de Sainte-Marie et d'un spécialiste en matière de médiation. Ce comité établira le profil de l'emploi et les critères d'embauche, ainsi que 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 du/des médiateurs**

Le médiateur :

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:**

Nous suggérons la mise sur pied d'un projet-pilote d'une durée de 18 mois, ceci afin de permettre aux intervenants d'actualiser une stratégie d'intervention, de se constituer un réseau, et ainsi d'acquérir une expérience suffisante sur le terrain.

Date de début : 2 juillet 2004

Date de fin : 31 décembre 2005

**Échéancier prévu**

Acceptation projet	Mois 1
Recrutement / Formations	Mois 1-2
Travail terrain (rapport mi-étape)	Mois 7
Évaluation (rapport final)	Mois 12

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

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

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

**Objectifs du projet :**

- Promouvoir une nouvelle manière d'aborder les tensions et les conflits;
- Promouvoir l'éducation civique;
- Réguler et prévenir les conflits avant qu'ils ne dégénèrent;
- 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 22, des organismes communautaires (Méta d'âme, Spectre de rue), les résidants, CLSC, les directions de l'arrondissement, les services corporatifs...

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

## Quels sont les résultats attendus?

### Les résultats escomptés:

Traitement conséquent des plaintes des résidants, des commerçants et des groupes sociaux relativement aux incivilités;  
Augmentation du sentiment de sécurité  
Diminution des tensions et conflits répertoriés par les services compétents (police, bureau Accès Montréal, élus, autres...);  
Meilleure intégration des interventions de l'ensemble des partenaires;  
Réalisation de 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 représentant d'arrondissement, un du PDQ, un de la Table de concertation du Faubourg Saint-Laurent, de Tandem, un du Centre international de résolution de conflits et de médiation. Des rencontres mensuelles (ou plus au besoin) seront statuées. D'autres personnes pourraient se joindre de façon ad hoc. Le comité procédera à l'évaluation :

Qualitative et quantitative des plaintes traitées;  
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 :*

Un médiateur ne peut à lui seul 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. **Nous pouvons déjà compter sur l'ensemble des participants aux activités du Groupe d'intervention de Sainte-Marie.**

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, médiateur, 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 \$``
Groupe d'intervention de Sainte-Marie (environ 20 résidents, citoyens et institutions)	Initiateur –conjoint Comité de pilotage (membre délégué) Regroupement local où sera discuté le projet pilote	N.A.	2 500\$
Division sports, loisirs et développement social (arrondissement de Ville-Marie)	Initiateur – conjoint Bailleur de fonds Comité de pilotage	10 000 \$ (2004) 15 000 \$ (2005)	3 000\$
Autres directions de l'arrondissement	Soutien logistique	N.A.	10 000\$
Direction du développement social	Bailleur de fonds Comité de pilotage Statistiques	25 000\$	1500\$
Centre Jean-Claude Malépart	Administrateur/participation Comité de pilotage	N.A.	1500\$
Tandem-Ville-Marie Est	Comité de pilotage	N.A.	1500\$
Méta d'âme	Arrimage avec le projet de proximité de Méta d'âme Comité de pilotage	N.A.	14 500\$
PDQ 22	Comité de pilotage Statistiques	N.A.	3 000\$
Partenaires de formation et évaluation	Comité de pilotage	N.A.	À déterminer
Emploi-Québec	Bailleur de fonds (Bond d'emploi, contribution salariale...)	6 760 \$ non confirmé	N.A.
<b>TOTAL</b>		<b>56 760\$</b>	<b>42 500 \$</b>
Valeur du projet :	<b>99 260 \$</b>		

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

Titre du poste	Salaire/heure	Salaire/ mois	Avantages sociaux/mois
Médiateur (médiation citoyenne)	<b>20,00</b>	<b>3033,34</b>	455,00
<b>Activités : formation</b>		<b>334,00</b>	

événements			
	Sous-total A)	3 367,34	455,00

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

Catégorie	Coût
Fournitures	160
Publicité	125
Déplacement	60
Autres frais, <i>spécifiez</i> :	
Sous-total B)	345

**C) Valeur totale du projet**

Catégorie	Coût
Salaire, avantages sociaux pour une période de 2 mois	sous -total A) 6 976,68
Frais de fonctionnement	sous -total B) 690,00
Subvention demandée en développement social pour le projet pilote de médiation sociale	Total (A + B) : 7 666,68

**D) Valeur totale du projet ( 12 mois)**

Catégorie	Coût
Salaire du médiateur + avantages sociaux	Total : 41 860,00 \$
Activités/formation	Total : 4000,00
Frais administratifs et de fonctionnement	Total : 4 140,00
Coût total du projet pilote	Total : 50 000,00\$

**ÉCHÉANCIER :**

Catégorie	Échéance
DATE DE DÉBUT DU PROJET :	2/7/2004
Date rapport mi-étape :	22/12/2004 30/6/2005
Date de fin de projet :	30/06/2005
Date remise du rapport final :	30/06/2005

(maximum 30 jours après la fin du projet)	
---	--

<b>Signature de la personne autorisée</b>		
Nom : Titre : Directeur	Date	Signature

## **Annexe II : Devis de recherche**

### **Projet et devis d'évaluation du projet de Sainte-Marie**

#### Direction de la recherche :

Mylène Jaccoud

Benoît Dupont

Centre international de criminologie comparée

Université de Montréal

#### Personnel de recherche :

Luce Guité

Candidate M.Sc. en criminologie

École de criminologie

AVRIL 2005

#### Rappel des principaux objectifs du projet Sainte-Marie :

La proposition que nous soumettons vise à évaluer le projet du groupe d'intervention de Sainte-Marie. 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/pacification», définie comme étant une approche «de proximité avec la population» dans laquelle les médiateurs favorisent «le dialogue entre les parties», soutiennent «des activités d'écoute et de prise de parole», font connaître «aux uns et aux autres leurs droits et responsabilités», orientent «les personnes vers les ressources spécialisées» et proposent «des animations au besoin» (Projet-Contrat de ville, 2004, p.4). 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.

#### **Rappel des objectifs proposés dans le devis de recherche du 17 juin 2004 :**

- 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

## **Activités de recherche proposées pour la période mai 2005 à décembre 2005**

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

Nous poursuivrons la collecte d'informations en ce qui concerne l'implantation du projet de médiation. Ces informations seront intégrées à l'analyse réalisée dans le premier rapport de recherche. Le rapport final comprendra un bilan de l'implantation du projet de médiation couvrant la période octobre 2004 à décembre 2005.

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

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

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

### **Troisième objectif : évaluer les effets de la médiation**

Des entretiens seront réalisés auprès de la médiatrice et auprès des personnes ayant accepté de participer à une médiation (une vingtaine). 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)

Le protocole d'entretien sera élaboré de manière à identifier l'état de situation (nature et ampleur des problèmes, niveau de sécurité) prévalant avant la mise en place du projet Ste-Marie et les changements éventuels perceptibles après les interventions de la médiatrice par rapport à l'état de situation 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 ?

Les entretiens auprès de la médiatrice auront comme principal objectif de rendre compte de son expérience (adéquation de la formation, les difficultés rencontrées).

Un sondage sera effectué auprès d'un échantillon représentatif du quartier ciblé par le projet (quadrilatère Dufresne, Logan, Ste-Catherine et Ontario). Ce sondage portera sur la connaissance que les résidents ont du projet de médiation sociale, sur le sentiment de sécurité et sur la perception des conflits dans le quartier.

D'autres données officielles (taux de criminalité notamment) pourront être incluses. Les résultats du sondage et les données statistiques seront ensuite contrastés à l'état de la situation avant l'implantation du projet afin de mieux situer les effets du projet.

## Annexe III : Sondage

Répondant # : \_\_\_\_\_

### ➤ INTRODUCTION

Bonjour, je m'appelle Luce Guité; je suis étudiante à l'Université de Montréal. J'aimerais m'entretenir avec vous quelques minutes (certainement pas plus que 10 minutes) pour avoir votre avis sur un projet de médiation sociale qui a lieu dans votre quartier. Toutes les informations recueillies sont confidentielles et personne ne pourra vous identifier par les réponses que vous me donnerez.

### QUESTIONS

#### 1. *Avez-vous entendu parler du projet de médiation sociale dans le quartier ?*

Oui                       Non

Si oui, de quelle manière l'avez-vous connu ?

- a) J'en ai pris connaissance par les pamphlets ou les cartes distribuées
- b) J'en ai pris connaissance lors des activités auxquelles j'ai participé
- c) J'en ai pris connaissance par un organisme
- d) J'en ai pris connaissance par la police
- e) J'en ai pris connaissance par un ami ou par un parent
- f) Autres : préciser .....

#### 2. *Si oui, que connaissez-vous de ce projet?*

---

---

---

---

---

---

---

---

#### **(Codification par la suite)**

Si non : l'interviewer explique les grandes lignes du projet : **Le projet de médiation sociale de Ste Marie est un projet qui propose aux gens vivant des conflits ou des problèmes un service de résolution de conflits.** On passe à la question 3.

#### 3. *Que pensez-vous de ce projet?*

---

---

---

---

(Codification par la suite)

4. *Pensez-vous que ce projet a ou pourrait avoir un effet/impact sur le quartier et ses résidants :*

Oui  Non

Expliquer :

---

---

---

---

5. *Je veux être bien certaine de comprendre votre point de vue. Je vais donc vous offrir des possibilités et vous m'indiquerez de quelle manière cela correspond le mieux à votre opinion.*

Échelle : 1. **Totalement en désaccord**  
2. **Plutôt en désaccord**  
3. **Plutôt d'accord**  
4. **Totalement d'accord**

- |  |                          |    |
|--|--------------------------|----|
| A. C'est un projet qui peut amener les résidants à travailler plus ensemble pour leur quartier | <input type="checkbox"/> | B. |
| C'est un projet qui peut faire que le quartier soit mieux perçu à Montréal                     | <input type="checkbox"/> |    |
| C. C'est un projet qui peut aider à diminuer la criminalité                                    | <input type="checkbox"/> |    |
| D. C'est un projet qui peut réduire les tensions dans le quartier                              | <input type="checkbox"/> |    |
| E. Cela peut aider les gens à régler leurs chicanes  | <input type="checkbox"/> |    |
| F. Cela peut amener à avoir une meilleure confiance en soi                                     | <input type="checkbox"/> |    |
| G. Cela peut aider à diminuer les tensions et le stress des gens dans le quartier              | <input type="checkbox"/> |    |
| H. Cela peut améliorer le sentiment de sécurité  | <input type="checkbox"/> |    |
| I. C'est un projet qui peut amener les gens à se sentir moins seuls                            | <input type="checkbox"/> |    |

6. *J'aimerais vous poser quelques questions sur vos habitudes de déplacement et votre sentiment de sécurité.*

**Habitudes de mobilité :**

- A) combien de fois par semaine sortez-vous de votre appartement **le soir** ? \_\_\_\_\_
- B) combien de fois par semaine prenez-vous le métro ou les autobus **le soir** ? \_\_\_\_\_
- C) combien de fois par semaine marchez-vous seul dans les rues **le soir (à la noirceur)** ? \_\_\_\_\_

**Sentiment de sécurité :**

- A) Vous sentez-vous en sécurité **le soir** chez vous ? Oui  Non
- B) Vous sentez-vous en sécurité quand vous marchez seul **le soir** dans le quartier ? Oui  Non
- C) Vous sentez-vous en sécurité lorsque vous prenez le métro ou l'autobus **le soir** ? Oui  Non

**Victimisation :**

- A) Avez-vous déjà été victime d'un crime/délit dans le quartier ? Oui  Non
- B) Avez-vous déjà été témoin d'un crime/délit dans le quartier ? Oui  Non
- C) Avez-vous déjà été témoins de violence dans le quartier ? Oui  Non
- D) Connaissez-vous un proche qui a été victime d'un crime/délit dans le quartier ? Oui  Non

**7. Selon vous, quels genres de conflits et de problèmes on retrouve le plus dans votre quartier?**

---

---

---

**7A. Si j'ai bien compris bien ce que vous m'avez dit : est-ce que ces problèmes et ces conflits se retrouvent dans votre quartier. A l'aide de cette échelle, pouvez-vous me dire si ces problèmes se retrouvent :**

- Échelle :**
- 1. Totalemment en désaccord**
  - 2. Plutôt en désaccord**
  - 3. Plutôt d'accord**
  - 4. Totalemment d'accord**

- A) des problèmes qui existent entre les familles \_\_\_\_\_
- B) des problèmes d'argent \_\_\_\_\_
- C) des problèmes avec la police. **Lesquels** \_\_\_\_\_
- D) des problèmes avec le crime organisé \_\_\_\_\_
- E) des problèmes de propreté \_\_\_\_\_
- F) des problèmes avec les gangs de rue \_\_\_\_\_
- G) des problèmes dus à la drogue \_\_\_\_\_
- H) des problèmes avec les voisins \_\_\_\_\_
- I) des problèmes avec les autres nationalités \_\_\_\_\_
- J) des problèmes avec les jeunes \_\_\_\_\_
- K) des problèmes avec la ville (vidanges, déneigement) \_\_\_\_\_
- L) des problèmes avec la prostitution \_\_\_\_\_
- M) des problèmes d'endettement \_\_\_\_\_
- N) autres (**Lesquels**) \_\_\_\_\_

**8. Lorsque vous avez un conflit ou un problème, avec combien de personnes vous sentez-vous assez à l'aise pour l'appeler et lui en parler :**

**Encercler** le Nombre :

- A) 0
- B) 1
- C) 2
- D) 3-5
- E) 6 et plus

**9. Si vous aviez un conflit ou un problème, qui contacteriez vous en premier ?**

-----  
-----  
-----  
**10. Dans le quartier, il existe un certain nombre de services et d'activités mis à votre disposition. Dites-moi votre niveau de fréquentation de ces services**

**Échelles :**

- 1) Plus d'une fois/semaine
- 2) Plus d'une fois/semaine selon la saison
- 3) Environ 1 fois /semaine
- 4) Plus d'une fois/mois
- 5) Environ 1 fois/6 mois
- 6) Environ 1 fois/an
- 7) Jamais

- A) les centres sportifs (arénas, gymnase, piscine) \_\_\_\_\_
- B) des centres pour la famille (ex : Relance, CAF, Chez Émilie) \_\_\_\_\_
- C) des organismes de soutien (Ste-Marie en action, Optimistes, AA, CAF) \_\_\_\_\_
- D) des activités de rencontres (Les dégourdis du centre, Les petits déjeuners) \_\_\_\_\_
- E) des ateliers de bricolage, des cours (JC Malépart, chorale, CAF) \_\_\_\_\_
- F) des fêtes organisées dans les parcs (ex : fêtes de la famille, Nos parcs, nos ruelles) \_\_\_\_\_
- G) Autre \_\_\_\_\_

**Profil du répondant :**

- Age :
- Langue parlée :
- Pays d'origine ou citoyenneté :
- Statut civil :
- Nombre d'années de résidence dans le quartier :
- Nombre d'années de résidence dans ce logement précis :
- Source(s) principale(s) de revenus :
- Enfants :

**Encercler :**

- 1) salarié
- 2) employé occasionnel
- 3) sur l'assurance emploi (chômage)
- 4) sur la sécurité du revenu (BES)
- 5) étudiant
- 6) retraité
- 7) employeur d'une entreprise

