

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL

INSTAURATION D'UN DIALOGUE SUR FOND DE TENSIONS SOCIALES  
DANS LE SECTEUR NORD-EST DE MONTRÉAL-NORD : RECHERCHE-  
INTERVENTION POUR UN MEILLEUR VIVRE-ENSEMBLE

MÉMOIRE

PRÉSENTÉ

COMME EXIGENCE PARTIELLE

À LA MAÎTRISE EN COMMUNICATION

PAR

MARC-ANDRÉ DESROCHERS

MARS 2021

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL  
Service des bibliothèques

Avertissement

La diffusion de ce mémoire se fait dans le respect des droits de son auteur, qui a signé le formulaire *Autorisation de reproduire et de diffuser un travail de recherche de cycles supérieurs* (SDU-522 – Rév.10-2015). Cette autorisation stipule que «conformément à l'article 11 du Règlement no 8 des études de cycles supérieurs, [l'auteur] concède à l'Université du Québec à Montréal une licence non exclusive d'utilisation et de publication de la totalité ou d'une partie importante de [son] travail de recherche pour des fins pédagogiques et non commerciales. Plus précisément, [l'auteur] autorise l'Université du Québec à Montréal à reproduire, diffuser, prêter, distribuer ou vendre des copies de [son] travail de recherche à des fins non commerciales sur quelque support que ce soit, y compris l'Internet. Cette licence et cette autorisation n'entraînent pas une renonciation de [la] part [de l'auteur] à [ses] droits moraux ni à [ses] droits de propriété intellectuelle. Sauf entente contraire, [l'auteur] conserve la liberté de diffuser et de commercialiser ou non ce travail dont [il] possède un exemplaire.»

## REMERCIEMENTS

Je tiens à remercier d'abord le directeur général de la Société d'habitation populaire de l'est de Montréal (SHAPEM), Jean-Pierre Racette, ainsi que Gabrielle Neamtan-Lapalme, directrice générale adjointe, pour le soutien indéfectible qu'ils m'ont apporté tout au long de ce projet. Sans leur engagement, il aurait été impossible pour moi de mener à bien cette entreprise qui m'a tenu loin de mon travail à la SHAPEM pour de longues périodes de rédaction depuis 2018.

Je souhaite aussi remercier Slim Hammami, coordonnateur à Café-Jeunesse Multiculturel (CJM), et Roberson Berlus, travailleur de rue, pour la confiance qu'ils m'ont démontré et me démontrent toujours. Sans leur support, cette recherche-intervention n'aurait pu voir le jour.

Je veux chaleureusement remercier Catherine Bourassa-Dansereau, professeure au Département de communication publique et sociale de l'UQÀM, qui a su me diriger dans cette aventure en m'offrant juste la bonne dose d'autonomie et d'encadrement et surtout en me prodiguant les mots d'encouragement nécessaire lorsque l'énergie était moins au rendez-vous.

Je tiens à remercier ma conjointe Jessica Pittet, à qui je dois tout. Jessica a su faire preuve de la plus grande patience et compréhension et s'est « occupée » de nos filles, Éléonore et Gabrielle, pendant que papa rédigeait. Un gros merci aussi à ma mère, Mireille Bricault, de qui je tiens cet amour de l'écriture et du mot juste. Merci pour tes bons mots!

Enfin, je tiens à souligner la précieuse contribution de mon amie Pauline Wolff qui, en plus de m'avoir fait bénéficier de ses réflexions et commentaires en cours de rédaction, m'a coaché à travers la mise-en-page finale du mémoire.

## DÉDICACE

Je dédie ce mémoire aux habitants du secteur nord-est de Montréal-Nord, aux résidents de la SHAPEM qui ont participé aux rencontres de la *Table de dialogue* et aux jeunes qui se sont impliqués dans la démarche.

## TABLE DES MATIÈRES

<b>LISTE DES TABLEAUX</b> .....	<b>viii</b>
<b>LISTE DES ACRONYMES</b> .....	<b>ix</b>
<b>RÉSUMÉ</b> .....	<b>x</b>
<b>INTRODUCTION</b> .....	<b>1</b>
<b>CHAPITRE I La problématique situationnelle</b> .....	<b>8</b>
1.1 Le secteur nord-est : un quartier sensible.....	8
1.2 Genèse du projet de la <i>Table de dialogue</i> .....	11
1.3 La médiation sociale : la résolution de conflits pour des contextes urbains .....	16
1.3.1 Contexte d'émergence de la médiation sociale en France.....	18
1.3.2 États des lieux de la pratique à Montréal et présentation de trois projets.....	20
1.4 L'intervention au cœur du mémoire : la <i>Table de dialogue</i> .....	29
<b>CHAPITRE II Le cadrage conceptuel de l'intervention</b> .....	<b>32</b>
2.1 La filiation épistémologique : la co-construction d'une solution dans le contexte du secteur nord-est.....	33
2.2 La médiation sociale en tant que modèle d'intervention : à la recherche des fils perdus du dialogue .....	36
2.2.1 La médiation sociale : les spécificités du cadre.....	36
2.3 Concepts et notion-clés : le dialogue et les incivilités .....	39
2.3.1 Le dialogue : les limites d'une définition du concept.....	39
2.3.2 Le dialogue en tant que construction de sens mutuel .....	41
2.3.3 Le dialogue qui mène à la reconnaissance .....	42
2.3.4 Le dialogue et le pouvoir de transformation sociale qu'il incarne .....	43
2.3.5 Les incivilités : une notion à définir.....	44
2.3.6 L'approche sécuritaire face aux incivilités.....	46
2.3.7 Les incivilités : un problème subjectif .....	47

2.3.8	Le cadre de la médiation sociale : un dialogue autour du thème des incivilités 48	
2.4	La <i>Table de dialogue</i> : une perspective communicationnelle engagée .....	49
<b>CHAPITRE III La mise en place de la <i>table de dialogue</i>.....</b>		<b>52</b>
3.1	Partenariat et entente de collaboration entre la SHAPEM, le chercheur- intervenant et CJM.....	52
3.2	Mon implication : plusieurs chapeaux à porter .....	54
3.2.1	La double-posture du chercheur-intervenant.....	55
3.2.2	Une implication logistique : recherche de lieux et de participants.....	56
3.3	Mise en place de la <i>Table de dialogue</i> : description des activités et justification des choix méthodologiques .....	57
3.3.1	L'organisation des rencontres.....	57
3.3.2	Le déroulement des rencontres .....	58
3.3.3	Après les rencontres .....	60
3.4	Le journal de bord : un guide pour la lecture de notre intervention .....	60
3.5	Les variations en regard du projet de mémoire et de l'échéancier de départ ....	61
3.5.1	Les rencontres mixtes ou séparées : un aménagement nécessaire .....	62
3.5.2	Le local : une proposition risquée .....	62
3.5.3	Le remplacement du médiateur .....	64
3.5.4	L'obtention du consentement des jeunes .....	65
3.5.5	Comparaison de l'échéancier de départ avec le calendrier de l'intervention. 65	
<b>CHAPITRE IV Récit et analyse d'un processus d'élaboration d'un dialogue . 67</b>		
4.1	Les rencontres de la <i>Table de dialogue</i> : récit commenté de notre intervention	67
4.1.1	Première rencontre : groupe des résidentes de la SHAPEM .....	69
4.1.2	Deuxième rencontre : les participants issus du groupe des jeunes.....	75
4.1.3	Troisième rencontre : une rencontre séparée avec les résidentes de la SHAPEM 80	
4.1.4	Quatrième rencontre : une rencontre séparée avec le groupe des jeunes .....	84
4.1.5	Cinquième rencontre : une rencontre séparée avec les résidentes de la SHAPEM.....	87
4.1.6	Sixième rencontre : une première rencontre « mixte ».....	90
4.2	Analyse des implications théorique et pratique du processus .....	92
4.2.1	Le dialogue dans le projet de la <i>Table</i> : l'établissement d'une communication .....	92

4.2.2	Donner un sens à ce qui est communiqué.....	93
4.2.3	Le dialogue, objet de la reconnaissance de l'Autre.....	95
4.2.4	La <i>Table de dialogue</i> , une lueur d'espoir pour une transformation sociale...	96
4.3	Les limites de notre recherche-intervention.....	97
4.3.1	Des contraintes circonstanciées.....	98
4.3.2	Les limitations du chercheur-intervenant.....	99
4.3.3	Le défi de la collaboration dans un contexte de recherche-intervention.....	100
4.3.4	Une limite technique : le rôle du médiateur.....	101
4.3.5	Les limites de nos ambitions : une étape à la fois.....	102
4.4	Ouvrir les canaux de la communication : une médiation sociale pour un dialogue.....	103
<b>CONCLUSION .....</b>		<b>105</b>
1.	Un point de départ : les défis de la cohabitation .....	105
2.	Les limites de la <i>Table de dialogue</i> : à la fois personnelles et circonstanciées	106
3.	La <i>Table de dialogue</i> : un point de départ pour le rétablissement du lien social	108
<b>ANNEXE A Lettre de recrutement .....</b>		<b>110</b>
<b>ANNEXE B Formulaire de consentement.....</b>		<b>113</b>
<b>ANNEXE C Déroulement proposé pour les premières rencontres séparées ..</b>		<b>118</b>
<b>ANNEXE D Compte-rendu de la rencontre du 18 juillet 2017 .....</b>		<b>119</b>
<b>ANNEXE E Compte-rendu de la rencontre du 19 juillet 2017 .....</b>		<b>120</b>
<b>ANNEXE F Grille d'analyse.....</b>		<b>122</b>
<b>BIBLIOGRAPHIE.....</b>		<b>123</b>



## LISTE DES TABLEAUX

Tableau	Page
1 Tableau comparatif : échancier de départ et calendrier de l'intervention.....	66

## LISTE DES ACRONYMES

BUMP	Burgundy Urban Mediation Project
CERPE	Comité d'éthique de la recherche pour les projets étudiants
CJM	Café-Jeunesse Multiculturel
ÉMU	Équipe de médiation urbaine
LBBFSG	Little Burgundy Black Family Support Group
MCC	Maison culturelle et communautaire de Montréal-Nord
OBNL	Organisation à but non-lucratif
OJA	Organisme de justice alternative
PDQ-39	Poste de quartier 39
RAPSIM	Réseau d'aide aux personnes seules et itinérantes de Montréal
RUI	Programme de Revitalisation urbaine intégrée
SHAPEM	Société d'habitation populaire de l'est de Montréal
SPVM	Service de police de la ville de Montréal

## RÉSUMÉ

La *Table de dialogue* est une recherche-intervention réalisée dans le secteur nord-est de Montréal-Nord qui consiste en l'organisation d'une série de rencontres entre participants issus de logements sociaux appartenant à la Société d'habitation populaire de l'est de Montréal (SHAPEM) et de groupes de jeunes qui occupent les espaces privés et publics. Cette occupation des terrains occasionne des tensions sociales en raison de l'incidence d'incivilités qui l'accompagnent. En collaboration avec Café-Jeunesse Multiculturel (CJM), organisme voué à l'intégration des jeunes, nous souhaitons instaurer un dialogue entre les parties en conflit et parvenir à un *modus vivendi* par la mise en place d'un cadre de médiation sociale. Dans ce mémoire-intervention, nous cherchons à analyser l'impact de l'instauration d'un dialogue sur la réduction des incivilités, ainsi que la capacité du dialogue à rétablir le lien social. L'étude du processus nous permettra par ailleurs d'évaluer et d'améliorer notre pratique de la médiation sociale. Après six rencontres, les participants ne formuleront pas d'entente de règlement du conflit et la médiation sociale n'aura pas d'impact sur l'incidence des incivilités. Au terme du processus, l'analyse démontre qu'un dialogue est établi mais qu'une médiation sociale réalisée de manière indirecte (rencontres séparées) ne favorise pas le développement de l'empathie, nécessaire à l'intercompréhension et au rétablissement du lien social. Toutefois, les parties reconnaissent le droit de l'Autre à occuper le territoire et conviennent que la situation doit être transformée positivement, au bénéfice de l'ensemble des habitants du quartier. En conclusion, la recherche-intervention détermine que cinq conditions doivent être réunies pour assurer la bonne marche d'une médiation sociale : l'élaboration d'une médiation sociale *directe* ; la prise en compte des aspects émotionnels liés au conflit ; une médiation sociale inscrite dans le temps long ; une préparation adéquate ; le développement d'une entente formalisée entre le chercheur et l'organisation partenaire.

Mots-clés : communication, recherche-intervention, dialogue, incivilités, médiation sociale.

## INTRODUCTION

Depuis plusieurs années, l'occupation d'espaces publics ou privés par des groupes de jeunes suscitent tensions et conflits dans le secteur nord-est de l'arrondissement de Montréal-Nord. Ce quartier dit *sensible*, l'un des plus défavorisés de Montréal, à forte proportion de résidents issus de différentes vagues d'immigration, a été le théâtre en 2008 et 2016 d'émeutes à fort retentissement médiatique. Les habitants<sup>1</sup> du secteur nord-est évoquent d'emblée leur sentiment d'insécurité comme principale raison qui les pousserait à quitter le quartier (Tardif, Larose, Lévesque, 2013, p. 25).

En novembre 2014, j'ai<sup>2</sup> accepté un poste d'agent de liaison à la Société d'habitation populaire de l'est de Montréal (SHAPEM). Organisme à but non-lucratif (OBNL) qui développe du logement social et communautaire, la SHAPEM est propriétaire de 24 immeubles situés dans le secteur nord-est, totalisant 246 logements. Dès le printemps 2015, les résidents de la SHAPEM qui me contactent expriment leur ras-le-bol devant la présence de nombreux « jeunes » sur les stationnements jouxtant leur immeuble. Ils leur reprochent de s'adonner à des jeux de hasard, de boire de l'alcool et de fumer de

---

<sup>1</sup> Dans ce document, l'emploi du masculin pour désigner des personnes n'a d'autres fins que celle d'alléger le texte et n'a donc aucune intention discriminatoire.

<sup>2</sup> Dans ce mémoire-intervention, l'emploi du « je » relève d'un choix épistémologique qui à mon sens permet de situer de manière plus juste ma double posture, soit celui d'intervenant pour la SHAPEM et celui de chercheur-*intervenant*. Je reviendrai dans les chapitres 3 et 4 sur les défis qu'a représenté pour moi cette recherche-intervention réalisée dans le cadre de mon travail.

la marijuana. Les jeunes font du bruit jusque tard dans la nuit et écoutent de la musique forte. Ils laissent derrière eux des déchets et urinent sur les immeubles.

Les résidents de la SHAPEM habitant le secteur nord-est peuvent témoigner d'actes de violence et de crimes (bagarres, fusillades, meurtre<sup>3</sup>), mais leur vie de tous les jours est ponctuée d'un ensemble de différents phénomènes urbains appelés communément désordres, inconduites ou actes de délinquance. Ces nuisances, liées « à la co-présence d'acteurs dans le même espace, [sont] susceptibles de dégénérer en conflit » (Milburn, 2000, p. 348). Dans ce mémoire-intervention, je ferai appel à la notion d'*incivilités*, expression peu employée au Québec mais fort commune en France, qui désigne bien ces « conduites anodines qui empoisonnent la vie quotidienne » (Damon, 2000, p. 140). Mais quelle réponse donner à leurs plaintes ? Comment résoudre le conflit et assurer une cohabitation plus harmonieuse ? Quel rôle la SHAPEM doit-elle jouer dans ce contexte ?

L'agent de la liaison à la SHAPEM a pour mandat d'assurer et de raffermir les liens entre l'organisation et ses résidents d'une part, et entre son parc immobilier et la communauté environnante d'autre part. L'agent de liaison est appelé à développer des partenariats qui feront vivre la mission sociale de l'OBNL et peut, lorsque les circonstances l'y amènent, soutenir les gestionnaires immobiliers dans l'exercice de leur fonction, en réalisant des interventions directes auprès des résidents (problème de voisinage, ménage à risque d'éviction, crise psycho-sociale, etc.). À titre d'agent de liaison, c'est donc plus spécifiquement à moi que revenait le défi de trouver une solution à un problème qui devenait de moins en moins supportable et ce tant pour nos

---

<sup>3</sup> Pour un compte-rendu des événements entourant le meurtre survenu le 24 octobre 2019, consultez l'article de presse suivant, récupéré le 19 janvier 2020 : Article non-signé, Ici Radio-Canada, le 25 octobre 2019 : <https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1361493/triple-tentative-meurtre-montreal-nord>

résidents et les employés de la SHAPEM que pour l'ensemble des citoyens habitant le secteur nord-est.

Pour répondre aux besoins de ses résidents et de la communauté, la SHAPEM a voulu privilégier la voie du dialogue et ce malgré les demandes exprimées par nos résidents pour une répression policière accrue. Dans le contexte de grande diversité culturelle du secteur nord-est, l'établissement d'un dialogue rend possible la « rencontre radicale avec l'altérité » (Deetz et Simpson, cités dans Simpson, 2008, p. 143) tandis que l'élaboration d'un cadre qui favorise le dialogue contribue à la reconstruction du lien social entre les habitants d'un quartier (Bonafé-Schmitt, 1999). En raison de tensions persistantes entre le Service de police de la ville de Montréal (SPVM) et les jeunes et à cause des risques inhérents liés aux interventions sur le terrain<sup>4</sup>, il devenait évident pour nous que la réponse répressive face aux incivilités devait céder le pas à une démarche d'apaisement ancrée dans la recherche du dialogue et la résolution des conflits.

Initiée au mois de juillet 2017, l'intervention présentée dans ce mémoire a été réalisée grâce à la collaboration de l'organisme Café-Jeunesse Multiculturel (CJM). Le projet consiste à organiser une série de rencontres appelées *Table de dialogue* où sont réunis des participants provenant à parts égales du groupe des jeunes et des résidents de la SHAPEM habitant le secteur nord-est de Montréal-Nord. Un dispositif inspiré de la médiation sociale encadre les rencontres dans le but de favoriser l'engagement des

---

<sup>4</sup> Le 31 mars 2016, Bony Jean-Pierre est tué d'une balle de plastique à la tête lors d'une perquisition de la police dans un logement de la rue Arthur-Chevrier, dans le secteur nord-est de Montréal-Nord. Cet incident mènera quelques jours plus tard à des émeutes dans le quartier. Pour un compte-rendu des événements, consultez l'article de presse suivant, récupéré le 19 janvier 2020 : Romain Schué, Journal Métro, date de publication originale inconnue, article mis-à-jour le 19 juillet 2016 : <http://journalmetro.com/local/montreal-nord/actualites/995340/un-temoin-raconte-la-frappe-ou-jean-pierre-bony-a-trouve-la-mort/>

participants dans un dialogue. Ce cadre proposé par CJM nous permet de rétablir « les communications nécessaires à une meilleure entente des parties et, (...), d'apaiser ou de modifier une situation antérieure jugée insatisfaisante » (Ben Mrad, 2004, p. 232). Dans une logique proprement communicationnelle, la médiation facilite l'intercompréhension (Bonafé-Schmitt, 1999) et face aux incivilités, cette pratique présente quelques avantages :

Elle fournit une réponse contextuelle à un certain type de désordres, assortie d'un résultat visible. En matière d'infractions, les victimes sont mobilisées et mises au centre du processus de résolutions de leurs affaires. Les nuisances urbaines dues aux comportements irrespectueux peuvent être réglées sans intervention à caractère coercitif (Milburn, 2002, p. 28).

Le projet de *Table de dialogue* est une recherche-intervention qui fait appel à la médiation sociale en tant que dispositif permettant l'instauration d'un dialogue entre habitants d'un quartier où les tensions sociales et les relations interculturelles tendues rendent difficile la résolution d'un conflit lié à l'incidence des incivilités. L'intervention mise en œuvre par la SHAPEM et CJM a une double visée. D'abord, nous voulons qu'à court terme soit réduite l'incidence des incivilités sur les terrains de la SHAPEM et ailleurs dans le quartier. Pour ce faire, les participants aux rencontres de la *Table* devront s'entendre sur les règles qui favorise le vivre-ensemble. Une fois établi ce *modus vivendi*, nous espérons rejoindre dans le cadre de cette démarche un deuxième objectif plus ambitieux : le rétablissement du lien social. Ainsi, en encourageant le dialogue, nous pensons pouvoir initier une transformation positive des relations entre les participants et leur permettre d'envisager une amélioration durable de la cohabitation dans le secteur nord-est. Dans le présent mémoire, je m'applique à analyser, dans le cadre de l'intervention, l'établissement d'un dialogue entre des parties en conflit et son impact sur l'incidence des incivilités. J'examine par le fait même la capacité du dialogue à rétablir le lien social dans un contexte social tendu. Finalement, l'intervention sur le terrain et l'étude du processus mis en place avec la collaboration

de CJM nous permettront ultimement d'améliorer notre pratique commune de la médiation sociale.

Dans le premier chapitre, je présente la problématique situationnelle et contextuelle afin de dégager la situation particulière telle que vécue par les habitants du secteur nord-est de Montréal-Nord. Cette présentation est suivie d'une description de la toile de fond qui institue la recherche-intervention. Je propose ensuite un survol du contexte de l'émergence de la médiation sociale en France où elle est pratiquée et étudiée depuis trente ans, soit bien avant son émergence au Québec. Puis, je fais un état des lieux de la pratique à Montréal ainsi qu'une description plus détaillée de trois expériences montréalaises de médiation sociale. Ces descriptions, et ce passage par la France, rendent possible un exercice de comparaison qui nous permet d'alimenter notre compréhension des contextes dans laquelle cette pratique s'inscrit au Québec comme en France, d'apprécier certaines différences dans la conception même de l'approche de médiation sociale et finalement de dégager les conditions qui favorisent ou freinent son émergence et sa réussite en tant que dispositif de résolution des conflits. En dernier lieu, je dégage l'axe de l'intervention sous l'angle communicationnel, soulève les questions de recherche et précise les objectifs fixés par la recherche-intervention.

Dans le deuxième chapitre, j'établis le cadrage conceptuel du processus d'intervention, à commencer par l'identification de la filiation épistémologique. Puis je détermine les paramètres de la médiation sociale en tant que modèle d'intervention et j'expose les arguments qui motivent le choix de mobiliser la médiation comme cadre d'analyse au processus de rétablissement de la communication. Par la suite, les objets « dialogue » et « incivilités », concept et notion-clés agissant comme guide à l'intervention, sont approfondis. Finalement, la perspective communicationnelle de notre intervention sera abordée en fonction de sa pertinence dans le champ de la communication.



Dans le troisième chapitre, je présente la teneur du partenariat développé avec l'organisme Café-Jeunesse Multiculturel et l'entente de collaboration telle que définie dans le cadre du projet de la *Table de dialogue*, l'intervention au cœur de ce mémoire. J'y précise d'abord les contours de mon implication à titre de chercheur-intervenant. Puis, je décris les activités prévues dans le cadre de cette recherche-intervention tout en justifiant mes choix méthodologiques. J'introduis ensuite mon journal de bord dans lequel j'ai inscrit mes observations, réflexions et états d'âmes durant ces quelques 25 semaines d'intervention sur le terrain. Les propos ainsi recueillis servent à étayer par la suite mon argumentation. Pour clore ce chapitre, j'indique dans quelle mesure l'intervention présentée dans ce mémoire se compare à l'intervention décrite dans le *projet* de mémoire. L'échéancier de l'intervention est présenté et comparé avec le calendrier prévu en début de parcours.

Je fais en ouverture du quatrième et dernier chapitre de ce mémoire-intervention le récit des rencontres et discussions tenues dans le cadre du projet de la *Table de dialogue*, ce qui me permet d'examiner l'intervention en considérant les objectifs de départ, à la lumière des notions et concepts mobilisés et en fonction du modèle d'intervention privilégié. Puis, à cette étape du mémoire, j'analyse les implications théoriques et pratiques du déroulement du processus. Finalement, j'expose les limites de l'intervention, en m'appuyant sur la littérature relatant des expériences réalisées en médiation sociale et en me référant toujours à mes notes prises lors des rencontres de la *Table de dialogue*, aux verbatims tirés des discussions entre participants et à mon journal de bord. En guise de conclusion à ce chapitre, je réalise une synthèse des éléments majeurs des différentes mises en relation.

En conclusion de ce mémoire, je présente une synthèse de la recherche-intervention : les visées de l'intervention et le contexte dans laquelle elle a été mise en place ; sa pertinence communicationnelle ; la méthodologie privilégiée ; les principaux constats qui émergent ; et les retombées tant théoriques que pratiques. Je dresse ensuite un bilan

de la recherche-intervention en précisant les limites de celle-ci. Finalement, je montre comment l'intervention de la *Table de dialogue* a jeté les bases d'une démarche de médiation sociale qui se poursuit jusqu'à ce jour et qui contribue à favoriser le dialogue entre citoyens du secteur nord-est de Montréal-Nord.

## CHAPITRE I

### LA PROBLÉMATIQUE SITUATIONNELLE

Je présente ici la problématique situationnelle et contextuelle propre au secteur nord-est de Montréal-Nord ainsi que la genèse du projet de *Table de Dialogue*. Je propose ensuite une description de la médiation sociale en France comme pratique favorisant le règlement des conflits, ce qui affine notre compréhension du contexte de son émergence ici au Québec et plus spécifiquement à Montréal. Puis je dresse le portrait de trois expériences montréalaises de médiation sociale, ce qui nous permet de comparer les définitions du concept de médiation, d'apprécier les différentes approches préconisées et de dégager les conditions qui favorisent ou freinent son émergence et sa réussite en tant que dispositif de résolution des conflits. Finalement, je présente le contexte qui favorise le choix d'une médiation sociale en tant qu'instrument de rétablissement de la communication en fonction des objectifs fixés par la recherche-intervention.

#### 1.1 Le secteur nord-est : un quartier sensible

L'intersection des rues Pascal et Lapierre dans le secteur nord-est de Montréal-Nord a été l'épicentre des émeutes de 2008 qui faisaient suite au décès tragique de Fredy

Villanueva survenu lors d'une intervention policière<sup>5</sup>. Ces événements ont connu à l'époque une importante exposition médiatique et l'affaire Villanueva continue aujourd'hui, avec une certaine régularité, à défrayer les manchettes<sup>6</sup>. En 2016, les résidents de la rue Lapierre sont à nouveau témoins des vives tensions sociales qui perdurent dans le quartier. Quelques jours après une perquisition policière qui se solde par la mort de Bony Jean-Pierre, une marche pacifique organisée pour souligner l'anniversaire de naissance de Fredy Villanueva va dégénérer en émeute. Un groupe de casseurs ayant rejoint le rassemblement initial met le feu à plusieurs véhicules garés sur les rues Arthur-Chevrier et Lapierre, saccage des commerces du secteur et vandalise le poste de quartier 39 (PDQ-39) du SPVM sans que les forces policières ne s'interposent<sup>7</sup>.

Neuf des 24 immeubles de la SHAPEM sont situés sur la rue Lapierre, à l'angle de la rue Pascal. C'est dans ce contexte que depuis quelques années, de mai à septembre

---

<sup>5</sup>Le 9 août 2008, Fredy Villanueva et trois autres « jeunes » dont le frère de Fredy, Dany, jouent aux dés dans le parc Henri-Bourassa situé à l'angle du boulevard Rolland et de la rue Pascal, dans le secteur nord-est de Montréal-Nord. Deux policiers, qui répondent à une plainte logée au 911, interviennent alors pour faire cesser cette activité jugée illégale et émettent des constats d'infraction. L'intervention dégénère rapidement et une altercation entre Dany Villanueva et les policiers s'en suit. Lorsque les jeunes s'interposent pour empêcher les agents de procéder à l'arrestation de Dany Villanueva, quatre coups de feu sont tirés, atteignant mortellement Fredy et blessant deux autres témoins de la scène. Le 10 août, une manifestation pacifique organisée pour soutenir la famille Villanueva et condamner la brutalité policière tourne à l'émeute. Deux policiers sont blessés, dont un par balles, des voitures sont incendiées et des commerces pillés. Il y aura six arrestations de manifestants. Pour un compte-rendu des événements, consultez les articles de presse suivants, récupérés le 19 janvier 2020 : Brian Myles, L'Actualité, article publié en ligne le 18 décembre 2013 : <http://www.lactualite.com/politique/mort-pour-rien/> et Karim Benessaïeh, La Presse, 2 avril 2009 : <http://www.lapresse.ca/actualites/montreal/200904/01/01-842610-emeutes-a-montreal-nord-la-police-fustigee.php>

<sup>6</sup> Pour un compte-rendu des événements, consultez l'article de presse suivant, récupéré le 19 janvier 2020 : Annabelle Caillou, Le Devoir, 9 août 2018 : <https://www.ledevoir.com/societe/534146/fredy-villanueva-dix-ans-plus-tard-montreal-nord-n-a-pas-change>

<sup>7</sup> Pour un compte-rendu des événements, consultez les articles de presse suivants, récupérés le 19 janvier 2020 : Romain Schué, Journal Métro, 7 avril 2016 : <http://journalmetro.com/local/montreal-nord/actualites/944550/montreal-nord-pourquoi-la-manifestation-a-degenere/> et Radio-Canada et Presse Canadienne, publié en ligne le 6 avril 2016 : <http://ici.radio-canada.ca/nouvelle/774518/montreal-nord-vandalisme-poste-police-commerces-manifestation>

(c'est selon la température), de jeunes hommes âgés de 18 à 35 ans occupent des espaces privés propriétés de la SHAPEM. Leur présence (ils sont parfois une vingtaine ou plus à jouer aux dés, de 16h00 à minuit passé) et les incivilités qui accompagnent cette occupation des terrains génèrent des tensions et engendrent des conflits. Les résidents de la SHAPEM qui font l'expérience de cette situation interpellent l'agent de liaison pour que celui-ci intervienne auprès des jeunes ou contacte lui-même les autorités (plusieurs résidents n'appellent pas la police car selon eux elle n'interviendrait plus pour des problèmes de cohabitation). C'est alors que je me rends compte que nos résidents sont dépassés et désespérés face à une situation qu'ils estiment hors de leur contrôle et contre laquelle, selon toutes les apparences, les institutions, SPVM en tête, ne peuvent rien. En tant qu'agent de liaison, je dois aussi admettre mon incapacité et mon impuissance devant ce problème pour lequel, à l'évidence, il ne pourra y avoir de solution expéditive.

Pour Slim Hammami, le coordonnateur de Café-Jeunesse Multiculturel (CJM), organisme qui soutient l'intégration et l'implication des jeunes dans le quartier, l'occupation de ces espaces s'inscrit dans un processus d'identification : « C'est un endroit pour se faire voir, pour rencontrer quelqu'un. Parce que finalement, ils ont été contraints de se retrouver là. Il n'y a pas d'autre lieu de rencontre<sup>8</sup>. » De leur côté, les résidents de la SHAPEM me font comprendre que la présence des jeunes sur les terrains est indésirable et que leurs agissements minent leur qualité de vie. Plusieurs m'expriment le souhait de vouloir quitter le quartier. Dans un tel contexte, il est sans doute normal que le lien social, « c'est-à-dire le désir de vivre ensemble, la volonté de relier les individus dispersés, l'ambition d'une cohésion plus profonde de la société

---

<sup>8</sup> Propos recueillis et rapportés avec l'accord du coordonnateur par l'agent de liaison de la SHAPEM lors d'une rencontre de travail des partenaires du projet Proximité, le 23 janvier 2017.

dans son ensemble » (Paugam, 2013, p. 4), soit compromis. Comment rétablir le lien social face à ce qui s'apparente être sa rupture ?

À la SHAPEM, il nous est apparu évident qu'une démarche d'apaisement ancrée dans le dialogue et la résolution de conflits devait se substituer aux formes plus répressives d'intervention menées jusqu'ici par les institutions et souhaitées, dans une large mesure, par les résidents de la SHAPEM eux-mêmes. Les jeunes et les membres des communautés ethnoculturelles qui habitent ces quartiers sensibles font bien souvent les frais de la lutte contre les désordres urbains et la petite délinquance (Noseda, 2004). Comme les incivilités sont « à la limite du traitement pénal [...] [et] relèvent plus des normes de vie collectives que du droit » (Milburn, 2002, p. 62), la SHAPEM souhaitait trouver une alternative à la réponse juridique et renverser la tendance qui, dans l'esprit des acteurs institutionnels et des résidents des rues Lapierre, Pascal ou Arthur-Chevrier, faisait appel à une répression accrue. Nous avons foi qu'une intervention qui préconiserait « une rationalité communicationnelle, non juridique » (Bonafé-Schmitt, 1999, p. 79) et qui miserait « sur la participation directe des habitants des quartiers à la gestion des conflits » (Ibid., 1999, p. 53) pourrait favoriser l'établissement d'un dialogue et régler le problème des incivilités qui semblait être à la source du conflit et la cause de la rupture du lien social entre habitants du secteur nord-est.

## 1.2 Genèse du projet de la *Table de dialogue*

La SHAPEM est un OBNL d'habitation sociale et communautaire fondé en 1988 dans le quartier Hochelaga-Maisonneuve. Sa mission consiste à aider des ménages à faible et moyen revenu à se loger décemment et à un prix en moyenne de 20 à 30% inférieur aux prix du marché locatif privé. La SHAPEM participe aussi à la revitalisation de quartiers défavorisés de l'est de Montréal. La portée de son action structurante dans les zones urbaines en difficulté, à partir d'immeubles en déroute, l'amène dorénavant à contribuer à la « [construction] de communautés solidaires et dynamiques dans une

perspective de transformation sociale (et non seulement de services) et de développement socioéconomique » (Racette, 2016, p. 4). Ainsi, avec la population du territoire visé et les acteurs du milieu, dans une démarche de co-construction, l'organisme engage « une nouvelle dynamique socioéconomique dont [ses] résidents sont les premiers bénéficiaires-participants » (Ibid., 2016, p. 4).

Dès l'acquisition d'un premier lot de 16 immeubles en 2012 dans le secteur nord-est de l'arrondissement de Montréal-Nord, les responsables de la SHAPEM prennent connaissance des initiatives de transformation sociale entreprises par les acteurs communautaires locaux. Des partenariats se sont forgés. Une relation forte et constructive s'est établie entre la SHAPEM et l'un de ces organismes, Café-Jeunesse Multiculturel, qui développe depuis plus de 30 ans des liens avec les jeunes de Montréal-Nord. CJM a pour mission d'offrir « un lieu permanent de rencontres et d'échange aux jeunes de différentes cultures, âgé(e)s de treize à trente ans, en créant un espace favorable au développement personnel, à l'intégration, à l'implication et à la participation citoyenne »<sup>9</sup>. L'organisme cherche à « développer une certaine responsabilité chez les jeunes en les encourageant à participer à la vie sociale, politique, culturelle et économique de leur communauté [et à] favoriser l'adaptation harmonieuse des jeunes dans la société »<sup>10</sup>.

CJM a développé au fil des ans une pratique de proximité en travail de rue. Assimilée à la médiation dite urbaine, cette pratique se base sur « l'insertion (négociée et

---

<sup>9</sup> Mission identifiée sur le site internet de Café-Jeunesse Multiculturel, récupérée le 19 janvier 2020 : <http://www.cafejeunessemulticulturel.org/mission.html>

<sup>10</sup> Objectifs identifiés sur le site internet de Café-Jeunesse Multiculturel, récupérés le 19 janvier 2020 : <http://www.cafejeunessemulticulturel.org/objectifs.html>

respectueuse) d'un intervenant (souvent, issu du milieu en question) dans les espaces non institutionnels fréquentés par la population ciblée » (Gonzales-Castillo et Goyette, 2014, p. 18). En tant qu'agent de liaison, il m'était possible de faire appel aux travailleurs de rue de CJM pour obtenir des conseils ou pour leur demander d'intervenir sur les terrains de la SHAPEM auprès de jeunes à qui l'on reprochait des actes d'incivilités. Ces interventions ponctuelles, liées à une plainte spécifique et à besoin jugé urgent, ont eu pour effet de raffermir le lien de confiance entre la CJM et la SHAPEM, entre les travailleurs de rue et moi-même. La pratique du travail de rue se construit justement par le développement et le maintien d'un lien qui fait sens et qui est le « résultat de la présence constante du travailleur dans les espaces fréquentés par le jeune ainsi que d'un soutien permanent basé sur le respect de ses choix » (Ibid., p. 18). L'établissement de ces liens de confiance a été capital dans l'élaboration du projet de *Table de dialogue*.

Pour ma part, j'ai pu aussi cultiver un lien de confiance avec les résidents de la SHAPEM, au gré d'interventions individuelles ou à portée collective et qui tendaient vers une amélioration de leur qualité de vie. Toutefois, j'ai dû leur avouer mon impuissance et mon désarroi de ne pouvoir trouver une solution concrète et durable au problème des incivilités qui étaient devenues, à la belle saison, leur lot quotidien. Un incident particulier, déterminant pour la suite des choses, suscitera une prise de conscience par la direction générale de la SHAPEM. Le 14 juin 2016, à l'heure du souper, une altercation au cours d'une partie de dés se déroulant dans un stationnement d'un immeuble de la SHAPEM sur la rue Lapierre dégénère : deux coups d'arme à feu sont tirés. Une résidente et ses deux filles adolescentes observent la scène depuis la fenêtre de leur cuisine. Ce sont elles les premières, encore sous le choc, qui m'ont décrit cet événement qui ne peut plus être assimilée à une simple conduite anodine qui empoisonne la vie quotidienne. L'irritation que cette mère de famille ressentait devant les comportements incivils mais somme toute inoffensifs de ces jeunes cède maintenant le pas à un sentiment d'insécurité grandissant, voire à la peur.



Cet événement marque un tournant pour moi et pour la SHAPEM. La SHAPEM accentue alors ses représentations auprès des responsables politiques de l'arrondissement de Montréal-Nord et réitère son appel pour qu'une action concertée puisse rapidement répondre au problème devenu critique de la cohabitation sur nos terrains et dans le secteur nord-est. En réponse, les responsables à l'arrondissement de Montréal-Nord proposent la mise sur pied du projet Proximité, une « stratégie globale d'intervention à plusieurs niveaux auprès de ces jeunes et jeunes adultes en grande difficulté » (Asal, novembre 2016, p. 4). Des ressources financières sont allouées à CJM afin que l'organisme pilote une initiative d'apaisement des tensions par l'entrée en action d'un agent de proximité. Ce dernier est appelé, à travers une approche de médiation urbaine, à réduire les tensions liées à l'incidence des incivilités dans le secteur nord-est en intervenant sur le terrain, directement auprès des personnes et des groupes concernés.

Des représentants de l'arrondissement, du SPVM, de CJM et de la SHAPEM se rencontrent dès le 15 juillet 2016 pour jeter les bases du projet Proximité, puis encore le 28 juillet lors d'une première rencontre du comité de suivi. Le 25 août, dans le cadre de la discussion qui anime la deuxième rencontre du comité de suivi, émerge l'idée qu'un local puisse être mis à disposition des jeunes afin que leurs activités s'y déroulent dans des conditions plus acceptables pour les habitants du secteur nord-est<sup>11</sup>. Cela ne réglerait-il pas le problème de l'incidence des incivilités sur les terrains de la SHAPEM ? La SHAPEM propose l'un de ses logements mais plusieurs au sein du comité soulignent d'emblée que des défis importants, voire insurmontables, risquent de rendre cette idée impraticable. En effet, comment limiter pour des locataires d'un immeuble

---

<sup>11</sup> La proposition du local s'est avérée non-concluante avant même la tenue d'une première rencontre avec le groupe des jeunes. J'en parle plus amplement au chapitre 3, p. 61.

résidentiel l'impact potentiellement négatif que pourraient avoir sur leur qualité de vie des activités qualifiées de nuisances et perçues comme étant délictueuses, voire illicites par une grande partie des habitants du quartier ?

Cette offre spontanée servira ultimement de prétexte à l'élaboration d'une intervention menée de concert avec CJM. En effet, pour que les jeunes puissent occuper ce local, il nous faut discuter des modalités de son occupation et nécessairement atteindre un *modus vivendi*. Et comme tous sont concernés, jeunes et résidents de la SHAPEM seront appelés à participer aux discussions. Le coordonnateur de CJM, qui trouve intéressante la proposition du local mais qui, comme moi, estime que son occupation doit faire l'objet de discussions préalables, m'informe que son organisation met en place depuis plusieurs années des rencontres inspirées de la médiation sociale. Les rencontres de thérapie sociale mises de l'avant par CJM<sup>12</sup> incorporent certains éléments propres au champ de la psychologie sociale en définissant un « espace d'empathie progressive » (Rojzman, 2008, p. 122) qui permet à chacun des participants de s'exprimer « jusqu'au bout sans chercher à imposer son point de vue » (Rojzman, 1992, p. 42). Le cadre proposé par la thérapie sociale, à l'instar du cadre de la médiation sociale, favorise l'instauration d'un climat de confiance entre les participants où, peu à peu, « les accusations et les jugements réciproques laissent la place à une

---

<sup>12</sup>« Dans le but de répondre à la problématique des gangs de rue se développant principalement dans des contextes de vulnérabilité sociale et économique, Café-Jeunesse Multiculturel a mis sur pied un projet utilisant une approche innovante de prévention. L'organisme utilise la méthode de la thérapie sociale [développée] par C. Rojzman. Il s'agit de mettre en contact des personnes et des groupes qui se parlent peu, afin d'encourager l'intelligence collective et de questionner les pratiques et les représentations actuelles dans l'objectif de remarquer une transformation des façons de vivre en communauté. La base du projet est donc l'inclusion de tous et chacun et l'ouverture aux valeurs différentes. Les groupes prennent parole, lors de leurs rencontres bihebdomadaires, se confrontent et se consultent afin d'aboutir à l'élaboration de projets et d'actions positives dans le quartier. » Archives identifiées sur le site internet de Café Jeunesse Multiculturel, récupérées le 24 janvier 2020 : <http://www.cafejeunessemulticulturel.org/archives.html>

compréhension et à une écoute respectueuse de l'autre » (Rojzman, 2008, p. 122). En encourageant le dialogue entre des parties qui sont en conflit, un dispositif inspiré de la médiation comme la thérapie sociale favorise le rétablissement du lien social dans les communautés où les tensions sont à l'œuvre, notamment en raison de l'incidence d'incivilités. Nous avons donc convenu ensemble d'élaborer un processus de médiation sociale que j'accompagnerai à titre de chercheur dans le cadre d'une recherche-intervention. Cette démarche prendra le nom de *Table de dialogue*.

### 1.3 La médiation sociale : la résolution de conflits pour des contextes urbains

Les conflits liés à l'incidence des incivilités « révèlent souvent un manque de dialogue entre habitants » (Ben Mrad, 2004, p. 234). Pour rétablir la communication entre les jeunes et les résidents de la SHAPEM dans le secteur nord-est de Montréal-Nord et « renouer les fils du dialogue (Petitclerc, 2002, p. 54), la SHAPEM et CJM privilégient une démarche de résolution de conflit qui fait appel à une rationalité communicationnelle : la médiation. Le concept de médiation est mobilisé dans plusieurs disciplines dont la philosophie, les sciences politiques et juridiques et la psychologie sociale. En tant que modèle d'intervention pour le règlement de conflits en milieu urbain, les expériences et les problématiques s'y référant sont principalement issues de la sociologie, du droit et de la criminologie, du travail social, de l'éducation et de la psychothérapie. Dans ce mémoire, et dans une perspective communicationnelle, je m'attarderai à la dimension sociale de la médiation, parfois assimilée dans les usages à la médiation dite urbaine car comprise comme une pratique « absorbée par les problèmes de la ville » (Guillaume-Hofnung, 2009, p. 26). À des fins de compréhension générale, je propose une définition de la médiation, comprise au sens large, qui sera suivie d'une description de la spécificité de la médiation sociale en tant que pratique liée à un champ d'intervention, la ville :

[La médiation est] un processus de communication éthique reposant sur la responsabilité et l'autonomie des participants, dans lequel un tiers - impartial, indépendant, neutre, sans pouvoir décisionnel ou consultatif, avec la seule autorité que lui reconnaissent les médiateurs - favorise par des entretiens confidentiels l'établissement, le rétablissement du lien social, la prévention ou le règlement de la situation en cause (Ibid., 2009, p. 72).

[La médiation sociale] a pour cadre contextuel une situation urbaine dite difficile (problème de délinquance, forte proportion de chômeurs, surreprésentation de populations immigrées, insalubrité de l'habitat collectif, ...). Le repli social, la crainte de l'autre, le sentiment d'insécurité, le jeu avec les règles de civilité (considérées comme indispensables pour le maintien de la cohésion sociale) sont désormais les habituels constats portés sur ces quartiers fragilisés (Ben Mrad, 2004, p. 233).

Même si la médiation sociale renvoie à une « relative hétérogénéité des pratiques et à une pluralité des dénominations de leurs acteurs » (Ibid., 2004, p. 231), elle a pour dessein la résolution des conflits du quotidien (Bonafé-Schmitt, 1999) ou de proximité (Milburn, 2012) qui contribuent à la désagrégation du tissu social (Ben Mrad, 2004, Guillaume-Hofnung, 2009). Les intervenants qui appliquent une logique communicationnelle à leur pratique de la médiation créent un « espace de parole » (Bonafé-Schmitt, 1999, p. 73) qui favorise l'intercompréhension et donc l'établissement d'un dialogue, propice à la résolution des conflits et au rétablissement du lien social.

Afin d'explorer des situations similaires à celle observée dans le secteur nord-est de Montréal-Nord et pour lesquelles l'engagement dans un processus de médiation sociale est apparu comme la solution appropriée au règlement des conflits, je propose un survol du contexte de l'émergence de la médiation sociale en France, implantée dès la fin des années 80 en tant qu'alternative à la judiciarisation de la vie sociale, soit avant son apparition au Québec au tournant des années 2000. Cet exposé, suivi d'un état des lieux de la pratique à Montréal et d'une description plus détaillée de trois expériences en médiation sociale mises en place au cours des dernières années dans des quartiers

montréalais, rend possible, dans un deuxième temps, un exercice comparatif des différents contextes d'implantation de la pratique. Cet exercice comparatif nous permet d'appréhender les problématiques dans lesquels ce modèle s'inscrit au Québec comme en France, d'apprécier certaines différences dans la conception-même de ce modèle d'intervention et de dégager les conditions qui favorisent ou freinent la réussite de la pratique et l'instauration d'un véritable dialogue.

### 1.3.1 Contexte d'émergence de la médiation sociale en France

En France, la médiation s'installe surtout à partir des années 90, « dans le prolongement de l'institution judiciaire » (Milburn, 2002, p. 23). La toute première expérience de médiation sociale, initiée en 1985 à Valence, associe en effet les autorités municipales et les instances juridiques « pour à la fois lutter contre le sentiment d'insécurité et recréer un tissu social dans les grands ensembles » (Bonafé-Schmitt, 1999, p. 30). Cette initiative contribue à l'élaboration d'une structure locale de médiation qui fait appel aux résidents des quartiers pour agir à titre de médiateur bénévole et non-professionnel. Cette approche est appelée médiation de quartier, médiation citoyenne ou, plus rarement, médiation communautaire. Cette dernière expression est une traduction de *community mediation*, programme de médiation sociale para-judiciaire développé aux États-Unis dans les années 70 et qui inspire le développement de la pratique en Europe, et particulièrement en France, « un des pays les plus marqués par les pratiques de médiation » (Badino, 2014, p. 8). Le concept de communauté peut cependant porter à confusion car si aux États-Unis il fait référence à un mode d'intégration sociale « différentialiste » ancré dans les réalités historiques américaines, il est rejeté en France où l'approche « universaliste » est de mise (Bonafé-Schmitt, 1999, p. 19). Finalement, la médiation dite interculturelle fait le plus souvent appel, en France, à des médiateurs issus de l'immigration et a comme fonction principale l'intégration des nouveaux arrivants à la société française (Morel, cité dans Faget, 2005).

La médiation sociale en tant que modèle d'intervention prend véritablement forme au tournant des années 2000 en lien « avec les politiques de la ville et de prévention de la délinquance. [C'est alors que la médiation] renvoie aux conflits de proximité (voisinage) qui ne se caractérisent pas nécessairement par des infractions, mais plutôt par des relations hostiles entre personnes » (Milburn, 2012, p. 54). Même si un flou persiste sur sa définition et que des logiques distinctes animent les différentes approches, la dénomination « médiation sociale » englobe l'ensemble des dispositifs qu'on associe à ce mode non-institutionnel de résolution des conflits (Bonafé-Schmitt, 1999).

Des débats et des questionnements animent cependant les théoriciens et praticiens français. Le « danger du syncrétisme » (Guillaume-Hofnung, 2009, p. 109) qui guette la pratique de la médiation serait la conséquence directe de « la nature disparate et diffuse d'initiatives souvent locales, improvisées, en fonction des contingences institutionnelles... » (Ben Mrad, 2004, p. 231). La médiation se pratique dorénavant dans l'urgence, au moyen d'interventions spontanées et ponctuelles, en mode préventif, et en ce sens « paraît peu adaptée, car le règlement de conflits ne s'aurait s'opérer à chaud » (Milburn, 2012, p. 59). Sans doute le fait d'une volonté de professionnalisation du rôle de médiateur, la rationalité instrumentale de la médiation semble désormais prévaloir (règlement des conflits) et occulterait sa dimension sociale ou communautaire (au sens de *community*), négligeant ainsi sa logique communicationnelle (rétablissement du lien social) (Bonafé-Schmitt, 1999). La formation des médiateurs est inégale, que l'on soit médiateur bénévole ou professionnel, et mérite formalisation car l'exercice de la médiation « requiert des qualités solides qui ne sont pas innées... » (Guillaume-Hofnung, 2009, p. 110). Finalement, la tendance à une spécialisation ethnotypique des médiateurs qui pratiquent dans des contextes à forte population immigrante est remise en question (Ben Mrad, 2004).

### 1.3.2 États des lieux de la pratique à Montréal et présentation de trois projets

L'émergence de la pratique de médiation sociale est relativement récente au Québec, mais plusieurs projets qui ont vu le jour ces dernières années, notamment à Montréal, ne sont plus actifs aujourd'hui : le projet Duff-Court mis en place en 2004 échoue pour des raisons organisationnelles et de conflits internes liés à la conception-même du mandat de médiation (Badino, 2014) ; le projet Sainte-Marie initié en 2004 à la demande des responsables du projet-pilote de revitalisation urbaine intégrée (RUI) dans le quartier Hochelaga-Maisonneuve ne sera pas reconduit après une année d'activité (Dupont et Jaccoud, 2007) ; l'équipe de médiation urbaine (EMU) active dans l'arrondissement de Ville-Marie à partir de 2007 perdra son financement en 2012 (Badino, 2014) ; le projet de résolution des conflits chapeauté par l'organisme Tandem au complexe d'habitation Rousselot dans l'arrondissement Villeray-St-Michel-Parc-Extension prend fin en 2014 après dix ans de pratique car l'organisme estime « que son intervention n'est plus requise, puisque les relations de bon voisinage prévalent et que les résidents sont de plus en plus impliqués dans leur milieu de vie<sup>13</sup> ». Le volet de médiation urbaine de Tandem est cependant toujours actif, mais cette intervention s'apparente davantage au travail dit « de rue », à l'instar de la principale forme d'intervention sociale proposée par CJM. L'objectif de la démarche mise en place par Tandem consiste à « diminuer les tensions, les incivilités et le vandalisme, en établissant des liens avec les jeunes du quartier [St-Michel et du Petit-Maghreb]<sup>14</sup> ».

Les trois expériences de médiations sociales décrites ci-après ont comme vocation le rétablissement de la communication entre résidents d'un quartier montréalais. Elles ont

---

<sup>13</sup> Citation recueillie sur le site internet de Tandem. Recupérée le 19 janvier 2020 : <http://www.tandemvsp.ca/projets/mediation-sociale/>

<sup>14</sup> Citation recueillie sur le site internet de Tandem. Recupérée le 19 janvier 2020 : <http://www.tandemvsp.ca/projets/243-2/>

aussi en commun le fait d'avoir tenté de résoudre des problématiques liées à l'incidence des incivilités ou au partage d'espaces publics en milieu urbain. La présentation de ces trois projets de médiation sociale qui, à plusieurs égards, s'apparentent à la démarche de la *Table de dialogue*, permet de comparer les différents contextes dans lesquels la médiation émerge en tant que dispositif de résolution des conflits et de dégager les conditions qui favorisent ou freinent sa réussite : le Burgundy Urban Mediation Project (BUMP) qui se penche sur les violences dans le quartier de la Petite-Bourgogne ; le projet de Cercle de résolution des conflits du Carré Viger mis de l'avant par l'EMU pour résoudre des conflits de proximité dans un parc du centre-ville de Montréal ; et le projet de Cercle de médiation du quartier de St-Michel sud de l'organisme Trajet qui vise l'apaisement de tensions sociales dans le Petit Maghreb.

#### 1.3.2.1 Le Burgundy Urban Mediation Project

Au début des années 2000, le quartier de la Petite-Bourgogne est aux prises avec des problèmes de criminalité et connaît une recrudescence de violences liées aux gangs de rue qui touchent en particulier la communauté noire. Les habitants de ce quartier « où la pauvreté s'ajoute aux difficultés d'intégration » (Sénécal, Méthé-Myrand et Dubé, 2010, p. 102) se sentent marginalisés en raison notamment « d'une médiatisation de ses problèmes sociaux » (Ibid. p. 102). En septembre 2003, après la fête de quartier annuelle, une rixe entre bandes rivales provoque la mort d'un jeune homme<sup>15</sup>. Cet événement déclenchera un véritable appel à l'action pour les membres de la communauté locale qui se décident à élaborer un projet de médiation sociale dont l'objectif est de « promouvoir des changements dans la communauté dans le but de retrouver la paix » (Contrat de ville, 2004, p.3, cité dans Tremblay, Jaccoud et Dupont,

---

<sup>15</sup> Pour un compte-rendu des événements, consultez l'article sur le site du Centre de ressource sur la non-violence, publié en ligne le 29 novembre 2011. Récupéré le 22 janvier 2020 : <http://nonviolence.ca/index.php/bump-la-lutte-aux-gangs-de-rue/>



2005, p. 6). Le projet est à l'initiative d'un regroupement d'une trentaine de résidents du quartier (le *Little Burgundy Black Family Support Group* ou LBBFSG) et sera parrainé par la Ville par le biais de la Coalition de la Petite-Bourgogne, la Table de quartier locale.

Le BUMP (projet de médiation urbaine de la Petite-Bourgogne) s'est donné comme mandat la prévention de la criminalité juvénile et la lutte aux gangs de rue. D'emblée, les acteurs impliqués dans la démarche accordent une « grande attention à l'expérience des résidents en situation d'insécurité » (Sénécal, Méthé-Myrand et Dubé, 2010, p. 108). En ce sens, les deux médiateurs professionnels embauchés par la Coalition vont travailler selon différents axes d'intervention qui se veulent une réponse aux attentes des citoyens : la résolution des conflits et des problèmes ; la sécurisation urbaine et le sentiment d'insécurité des résidents ; l'éducation civique et le mentorat ; et le référencement des personnes aux ressources adéquates (Tremblay, Jaccoud et Dupont, 2005). Les médiateurs sont appelés à rencontrer des résidents affectés par une situation qui pose problème, individuellement ou en groupe, dans un local mis à leur disposition (Jaccoud, 2009). Surtout, ils patrouillent les endroits ciblés par les habitants ou d'autres intervenants du quartier, agissant comme un filtre entre les résidents et la police et prévenant des situations potentiellement conflictuelles en milieu scolaire ou dans les infrastructures de transport en commun (Tremblay, Jaccoud et Dupont, 2005). Leur approche, adaptée aux réalités propres à chaque situation, est proactive, flexible (horaire de travail établi en fonction des besoins et des réalités observés sur le terrain) et ouverte aux connaissances et à l'expérience des autres acteurs à l'œuvre dans le quartier (Ibid., 2005).

Le BUMP, après une première phase d'intervention en 2004 et 2005, cesse temporairement ses activités en 2006 en raison de différends liés au mode de gouvernance du programme de médiation (non-respect des règles habituelles de la gestion de programme) et à des enjeux d'ordre administratif (salaires impayés et

congédiement d'un médiateur) (Sénécal, Méthé-Myrand et Dubé, 2010). Cependant, cette interruption de quelques mois aura permis à l'ensemble des acteurs impliqués dans la démarche, institutions en tête, de remettre de « l'avant la primauté de l'action et du terrain » (Ibid., p. 111), valorisant par le fait même une approche plus *grassroots* et donc ancrée dans les besoins et aspirations de la population, très impliquée au niveau communautaire. Le projet BUMP sera reconduit en 2007 et est toujours en place en 2020 en raison de son apport bénéfique dans l'apaisement des tensions sociales dans le quartier de la Petite-Bourgogne (Jaccoud, 2009).

#### 1.3.2.2 Le Cercle de résolution des conflits du Carré Viger

Le Cercle de résolution des conflits du Carré Viger a été mis en place par l'équipe de médiation urbaine (EMU). L'EMU voit le jour à l'été 2007 en réponse aux inquiétudes du Réseau d'aide aux personnes seules et itinérantes de Montréal (RAPSIM) face à une tendance à la judiciarisation des personnes en situation d'itinérance (Jaccoud, Admo et Rossi, 2009). La création d'une équipe d'intervenants dédiés à la médiation s'inscrit dans les politiques publiques de la Ville de Montréal et vise un partage plus harmonieux des espaces publics, en particulier ceux de l'arrondissement Ville-Marie situé au centre-ville, où se concentre une importante population marginalisée. Selon le contrat établi avec la Ville, l'EMU doit faire un « travail de proximité, de prévention de situations à risque, de saine gestion des incivilités auprès des personnes en situation d'exclusion (itinérants, jeunes de la rue, Autochtones) et de résolution de conflits entre ces personnes et les autres occupants » (Contrat de la Ville de Montréal, 2007, cité dans Ibid., 2009, p. 6). Ce projet de médiation dite urbaine cadre par ailleurs avec une conception plus horizontale de la lutte aux insécurités, modèle qui vise le « transfert de responsabilités et de compétences [en matière de sécurisation] à des élus locaux en partenariat avec des organismes communautaires et des habitants de quartiers dits *sensibles* » (Jaccoud, 2009, p. 105). La concertation des acteurs locaux est favorisée, voire nécessaire à l'instauration d'une telle démarche de résolution des conflits et

l'initiative, à prime abord, apparaît comme un projet rassembleur qui saura rallier les organismes actifs sur le terrain et les institutions, aux intérêts parfois forts opposés (Ibid., 2009).

Parc urbain situé au centre-ville de Montréal, le Carré Viger est composé de trois sections séparées par des rues qui le traversent. La section la plus à l'ouest est constituée d'une immense dalle de béton et de structures également bétonnées qui font office d'abri. L'aménagement particulier du parc et sa localisation ont contribué à le rendre accueillant pour une population marginalisée et itinérantes qui l'a adopté comme refuge plus ou moins permanent<sup>16</sup>. Cette occupation récurrente d'un lieu autrefois symbole de la relance du quartier engendre des tensions avec les résidents et les usagers du parc, en raison de la malpropreté qui y règne et de la vente de stupéfiants, contribuant par le fait même à accroître le sentiment d'insécurité des riverains (Badino, 2014).

À l'été 2010, l'EMU est sollicitée par des responsables à l'arrondissement de Ville-Marie à la demande de citoyens pour s'engager dans un processus de médiation sociale dont l'objectif serait la réduction des incivilités et la résolution des conflits s'y rattachant. Les médiateurs décident alors de mettre en place des cercles de résolution de conflits. Ce dispositif, inclusif, démocratique et ouvert, consiste en l'organisation de rencontres mettant en présence les acteurs impliqués directement ou indirectement dans le conflit. Ceux-ci s'engagent dans un processus consensuel dont les échanges, sous la gouverne d'un médiateur ou d'une équipe de deux médiateurs, sont orientés vers la recherche de solutions aux problèmes identifiés et l'atteinte d'une entente plus formelle, le cas échéant (Jaccoud, 2009). Les cercles de résolution de conflits, qui

---

<sup>16</sup> Pour un compte-rendu de la situation, consultez l'article de presse suivant, récupéré le 22 janvier 2020 : Améli Pineda, Journal de Montréal, 31 décembre 2016 : <http://www.journaldemontreal.com/2016/12/31/un-refuge-exterieur-tolere-par-la-ville>

s'inspirent de pratiques en usage dans les communautés autochtones (Jaccoud, 1999) visent deux objectifs communs: « permettre à chaque personne d'être entendue afin de contribuer à l'amélioration de la situation ; puis développer une réponse communautaire concrète et en lien au conflit basée sur le bien-être de la communauté » (Gauthier, 2014, p. 15). Au total, sept rencontres du cercle de résolution des conflits du Carré Viger ont été tenues entre novembre 2010 et août 2011, auxquelles entre sept et onze personnes participeront. Les participants sont issus du milieu institutionnel (SPVM, santé et services sociaux, arrondissement) et d'organismes communautaires. Des représentants d'associations de commerçants et des citoyens habitant le secteur sont aussi parties prenantes de la démarche.

L'analyse du processus du cercle de résolution des conflits du Carré Viger offre des résultats mitigés, et ce malgré des gains exprimés par les participants. Ces derniers confirment la capacité du dispositif à rétablir la communication entre acteurs, à résoudre des conflits et à prévenir des crises et à développer certains consensus (par exemple, le manque de ressources disponibles en santé mentale). Mais les participants racontent par ailleurs avoir eu de la difficulté à comprendre leur rôle et leur mandat propre en tant que membre du Cercle, indiquent qu'aucune priorité d'action n'a pu se dégager des échanges, notamment l'atteinte d'un consensus sur la nécessité d'intervenir sur les enjeux d'insalubrité et finalement décrivent des tensions grandissantes entre acteurs institutionnels et communautaires (Badino, 2014). À terme, c'est une défaillance de la communication et de la coordination en lien avec une intervention policière au Carré Viger le 15 août 2011 en vue d'en expulser les itinérants qui mettra fin à l'expérience, plusieurs des acteurs issus du milieu communautaire jugeant cette action contraire à l'esprit de coopération souhaitée (Ibid.). Des problèmes organisationnels ont sans doute contribué aux difficultés observées (phase de transition pour l'organisme au moment de l'implantation du processus et instabilité du personnel de l'EMU). Au début de 2012, sa principale source de financement lui étant retirée, l'EMU cessera ses activités.

### 1.3.2.3 Le Cercle de médiation du quartier de St-Michel sud

En novembre 2009, le match final de la Coupe d'Afrique de soccer oppose l'Égypte à l'Algérie. À l'issue du match, l'Algérie est victorieuse. Dans le quartier du Petit Maghreb dans l'arrondissement Villeray-St-Michel-Parc-Extension, une foule en liesse essentiellement composée de Montréalais d'origine algérienne descend dans la rue<sup>17</sup>. Cette manifestation festive incommode profondément plusieurs habitants du quartier établis-là de longue date, majoritairement de descendance canadienne-française ou italienne (Gauthier, 2014). Cet événement joue le rôle de catalyseur et exacerbe les tensions préexistantes, fruit « d'incivilités, d'un code langagier déficient, de la nature des rapports hommes-femmes et du respect des règlements municipaux sur le stationnement » (Ibid., 2014, p. 46). Cette situation incite le SPVM et l'administration municipale à mandater l'Organisme de Justice Alternative (OJA) Trajet pour élaborer un processus de résolution des conflits. Ces rencontres, appelées cercle de médiation par les organisateurs, correspondent à des formes de médiation sociale qui, à l'instar des rencontres du cercle de résolution des conflits du carré Viger, sont inspirées de pratiques autochtones cherchant à favoriser les échanges et à rétablir le lien social. Au total, mais de façon très inégale, 14 personnes participeront aux huit rencontres du cercle de médiation tenues entre les mois d'avril 2010 et décembre 2011 (citoyens issus de différentes communautés culturelles, commerçants, représentants d'organismes communautaires et représentants des institutions municipales).

L'analyse du processus enclenché par Trajet démontre que la démarche de médiation sociale réalisée dans le Petit Maghreb a eu un impact limité sur l'apaisement des tensions sociales dans le quartier. Si un dialogue a pu être établi entre quelques-uns des participants, les rencontres ont été néanmoins le théâtre de vives tensions. Aux

---

<sup>17</sup> Pour un compte-rendu des événements, consultez l'article de presse suivant, récupéré le 19 janvier 2020 : Radio-Canada avec l'Agence France-Presse, 18 novembre 2009 : <https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/454094/petit-maghreb-soccer>

dynamiques interpersonnelles parfois teintées d'intolérance, voire de racisme, s'est ajoutée une dimension politique en raison de la présence de représentants du milieu municipal chez qui on questionne l'attitude « face aux résidents du quartier, particulièrement leur capacité d'écoute et de réponse à leur demande » (Ibid., p. 81). Les motivations hétérogènes des participants, les tensions au sein du groupe et le manque d'expérience des médiateurs (leadership contesté, déficit d'organisation) ont contribué à un certain désengagement des participants (Ibid., 2014).

#### 1.3.2.4 Exercice comparatif de la pratique : favoriser le temps long et l'expérience des médiateurs

La description de problématiques analogues et le survol des conditions et des contextes de l'implantation de projets de médiation sociale au Québec et en France sont indicatifs d'une certaine dérive du concept de médiation sociale et du rôle du médiateur. La dérive réside dans le fait que la pratique de médiation sociale incarne bien souvent deux logiques que tout oppose néanmoins : une approche qui s'inscrit dans une temporalité courte et une approche qui se situe, à l'inverse, dans la durée. Pour que le dialogue puisse être productif pour ceux qui s'y engagent, et à plus forte raison dans un contexte de conflit, le cadre censé favoriser ce dialogue doit permettre son plein déploiement. La médiation sociale est un processus communicationnel qui s'inscrit dans le temps long « tant dans sa méthode (...) que dans ses effets, son objectif étant de résoudre durablement les différends et d'apaiser des relations troublées de longue date et sous de multiples formes » (Milburn, 2002, p. 40). Cette pratique ne saurait s'opérer dans l'urgence car le dialogue est constitutif du cadre de la médiation sociale (Ibid., 2002) et ne peut émerger du travail de rue (médiation urbaine) qui procède d'une logique distincte, quoique complémentaire.

Ces deux conceptions de la médiation sociale se trouvent imbriquées dans les mandats que se donnent les groupes communautaires (BUMP), les organismes (Tandem) et les institutions (EMU) et peuvent être sources d'incompréhension pour les acteurs

impliqués dans la démarche et engendrer des tensions, voire des conflits. Cette imbrication crée des attentes divergentes, dans la population autant que chez les participants, et ne permet pas de dégager des objectifs clairs, un exercice essentiel car les motivations qui incitent les personnes à s'impliquer dans de telles démarches sont bien souvent hétérogènes. L'EMU qui, par exemple, met en place un dispositif de médiation sociale échelonné sur plusieurs mois (le cercle de résolution des conflits du carré Viger), répond par ailleurs aux demandes ponctuelles du SPVM ou de l'arrondissement pour intervenir auprès d'itinérants « qui dérangent », agissant ainsi comme une « police douce » (Badino, 2014, p. 44). Cette dérive du concept de médiation sociale et la fonction qui s'attache alors au rôle de médiateur se rapprochent ainsi de la pratique du travail de rue et du rôle attribué au travailleur de rue qui opère selon une rationalité de sécurisation (par exemple, certains aspects du mandat des médiateurs du BUMP ou les activités de médiation urbaine chez Tandem).

Cet exercice comparatif permet finalement de reconnaître deux aspects de la pratique de la médiation sociale au Québec qui se distinguent de l'approche française. D'abord, les médiateurs exerçant au Québec, du moins ceux présentés ci-haut dans trois expériences montréalaises, sont des médiateurs professionnels. Aucun des projets montréalais répertoriés et décrits ne met en œuvre l'approche citoyenne qui fait appel à des personnes bénévoles et non-professionnelles. Par ailleurs, les questionnements qui se posent en France sur la pertinence et la valeur de recruter des médiateurs issus de la même communauté ethnoculturelle que la population des quartiers qu'ils desservent se posent avec moins d'acuité au Québec ; ici sera plutôt mis de l'avant l'expérience de vie des médiateurs « qui facilitent leur adaptation à leur milieu de travail et aiguise leur compréhension des besoins réels des résidents » (Tremblay, Jaccoud et Dupont, 2005, p. 8).

#### 1.4 L'intervention au cœur du mémoire : la *Table de dialogue*

Notre intervention est mise sur pied en raison de l'incidence des incivilités sur les terrains des immeubles de la SHAPEM dans le secteur nord-est de Montréal-Nord. Cependant, l'intervention voit le jour dans un contexte beaucoup plus large de tensions sociales dans cet arrondissement où 43% de la population est issue de l'immigration récente (Ville de Montréal, 2018, p. 22). L'« affaire Villanueva » mettra en lumière les relations parfois qualifiées d'hostiles entre le SPVM et la jeunesse nord-montréalaise, en particulier les jeunes racisés, souvent assimilés à tort à des membres de gang de rue. Les citoyens du secteur nord-est, invités à livrer leurs impressions dans un portrait réalisé par la Table de quartier de Montréal-Nord, déplorent que « les jeunes soient identifiés [dans les médias] lorsqu'il est question d'intimidation, de harcèlement, de violence et de méfaits » (Tardif, Larose, Lévesque, 2013, p. 25). Mais ces mêmes citoyens font mention de tensions importantes vécues entre communautés dans le quartier en raison des « attroupements » de jeunes et de la présence de gangs de rue dans le secteur (Ibid.).

Les résidents de la SHAPEM qui sont directement impactés par le comportement des jeunes et qui m'interpellent à titre d'agent de liaison sont en grande majorité des nouveaux arrivants d'origine maghrébine. Ils reprochent à ces jeunes, qui sont pour la plupart issus de l'immigration haïtienne (quoique ces derniers sont de deuxième ou même de troisième génération), « leur oisiveté, leurs comportements délinquants, leur incivilité ». Je décèle pourtant chez nos résidents, malgré leur évidente exaspération, une sorte de bienveillance à leur égard. Je perçois également une ouverture, posée sous la forme d'une question : pourquoi font-ils ce qu'ils font ? Ces réflexions amènent la SHAPEM à considérer cette hypothèse : les deux parties gagneraient à se connaître davantage. Dans le secteur nord-est à l'été 2016, les conflits qui perdurent et s'enveniment en raison de l'incidence des incivilités ne permettent pas la rencontre de cet *Autre*, parce que le lien social est brisé. Comment le rétablir ? Des ponts doivent



être jetés entre les habitants du quartier issus de groupes d'appartenance différents si nous espérons un jour pouvoir y améliorer le vivre-ensemble. Je suis porté à croire que la création d'un espace de parole favorisant l'intercompréhension, par la voie du dialogue, pourra provoquer cette rencontre radicale avec l'altérité, nécessaire au rétablissement du lien social.

Le dispositif de médiation sociale proposé par notre partenaire CJM fournit à la SHAPEM le cadre qui permet l'instauration des conditions favorables à l'établissement d'un dialogue. Dans notre contexte de relations sociales et interculturelles tendues, une intervention doit se donner comme mandat « non plus de dépasser le choc des valeurs, mais de mettre en scène l'interaction de deux univers de sens, dans la rencontre de deux logiques » (Bélanger, 2002, p. 76). Par l'intermédiaire de ce cadre, le médiateur cherche à établir ou à rétablir la communication entre les parties en conflit car le « rôle essentiel du médiateur consiste à communiquer ou à faire communiquer » (Petitclerc, 2011, p. 132, cité dans Badino, 2014, p. 22). Cette pratique engage les participants à identifier la situation ou le problème mis en cause et à tenter de trouver une solution qui fait consensus. Parce que « fondamentalement la communication suppose la reconnaissance de l'Autre » (Guillaume-Hoffnung, 2009, p. 93), un processus de médiation sociale, dans une rationalité communicationnelle, propose aux participants de dépasser les perceptions et les préjugés en leur offrant la possibilité de construire une nouvelle relation axée sur une compréhension mutuelle du sens donné à la situation qui pose problème, en égard à la réalité propre à chacun.

Comme premier objectif de la recherche-intervention, la SHAPEM et CJM espèrent que l'instauration d'un dialogue, à travers un processus de médiation sociale, réduise l'incidence des incivilités et permette l'atteinte d'un *modus vivendi*, c'est-à-dire le développement de règles communes qui faciliteront l'exercice de la cohabitation dans l'immeuble où le local proposé est situé et sur les terrains de la SHAPEM voisins. Plus concrètement, l'établissement de ces règles pourra comprendre les comportements

attendus des jeunes (gestion des déchets, limitation du bruit, heures de fréquentation du local, activités permises, etc.). En contrepartie, une certaine tolérance sera de mise du côté des résidents, notamment en ce qui a trait aux appels logés au 911. En cas de conflits futurs, des mécanismes de règlements de ces conflits pourraient être préétablis, avec la collaboration, si désirée, des intervenants de la SHAPEM ou de CJM. Nous souhaitons que ce processus de médiation sociale puisse aussi servir de tremplin à l'amélioration durable du vivre-ensemble dans l'ensemble du secteur nord-est de Montréal-Nord. Pour cela, un engagement personnel plus important est requis de la part des participants, dans la mesure où la compréhension mutuelle à l'égard du problème identifié dépasse les solutions qui apparaissent nécessaires à court terme pour son règlement (le *modus vivendi*) et repose davantage sur la construction de nouvelles relations entre les personnes de cette communauté (Bonafé-Schmitt, 1999, Milburn, 2002). À l'évidence, ce deuxième objectif est plus ambitieux et pourra être identifié comme un effet positif et à plus long-terme de la démarche.

## CHAPITRE II

### LE CADRAGE CONCEPTUEL DE L'INTERVENTION

Dans les pages précédentes, j'ai présenté la problématique et la toile de fond qui ont institué notre recherche-intervention ainsi que la genèse du projet de *Table de dialogue*. J'ai décrit l'intervention qui fait appel à la médiation sociale en tant que dispositif permettant la mise en place d'un dialogue entre habitants d'un quartier où les tensions sociales tendues rendent difficile la résolution d'un conflit en raison de l'incidence des incivilités. J'ai évoqué le contexte d'émergence de cette pratique et décrit des expériences montréalaises qui ont fait appel à un processus de médiation sociale en vue de répondre à des enjeux comparables de cohabitation en milieu urbain. Au final, cela m'a permis de développer une compréhension des conditions qui vont favoriser ce processus communicationnel en fonction des objectifs fixés par notre recherche-intervention. Dans le prochain chapitre, j'établis le cadrage conceptuel du processus d'intervention, à commencer par l'identification de la filiation épistémologique. Puis je détermine les paramètres de la médiation sociale en présentant les arguments qui motivent le choix de mobiliser ce modèle d'intervention pour le rétablissement de la communication et comme cadre d'analyse au processus. Ensuite, sont approfondis les objets « dialogue » et « incivilités », concept et notion-clés agissant comme guide à l'intervention. Finalement, la perspective communicationnelle de la recherche-intervention ainsi que sa pertinence dans le champ de la communication sont abordées.

## 2.1 La filiation épistémologique : la co-construction d'une solution dans le contexte du secteur nord-est

Dans la vie réelle, il n'existe pas à proprement parler de « problèmes » : il n'y a que des situations qui peuvent être vécues ou non comme « posant problème ». Un problème est toujours une construction de l'esprit, une certaine perception que l'on a d'une situation. L'existence et la nature d'un problème dépendent essentiellement de notre propre point de vue. D'où les difficultés que l'on a parfois à s'entendre sur l'existence ou l'importance d'un problème ! D'où la nécessité de multiplier les points de vue pour mieux les cerner (Crépin et Robin, 2001, in Forget, 2013, p. 18).

L'objet communicationnel « dialogue » est une construction de sens mutuel (De Turk, 2006, Létourneau, 2012). La notion d'incivilité, quant à elle, est « une catégorie pratique qui sert à nous orienter dans l'expérience quotidienne » (Roché, 1996, p. 48). J'estime que notre démarche de recherche-intervention et les concepts qu'elle mobilise s'inscrivent dans une épistémologie constructiviste parce qu'elle est la plus à même de mettre en lumière l'objet dialogue, ainsi que les filtres, les grilles de lecture et les systèmes de représentation du monde qui habitent les participants aux rencontres de la *Table de dialogue*. Dans les rencontres de la *Table de dialogue*, en tenant compte de cette posture philosophique, on pourra supposer que ce qui sera qualifié de « désordre » par les uns, ne sera pas nécessairement considéré comme tel par les autres. En grande partie, les tensions à l'œuvre dans le secteur nord-est de Montréal-Nord proviennent de cette distance symbolique qui caractérise la perception par les acteurs en présence de la situation qui pose problème.

Le processus de médiation sociale, en tant que mode consensuel de résolution des conflits axé sur le dialogue, repose pour l'essentiel sur « une logique de *déconstruction-reconstruction*, c'est-à-dire qu'il implique le passage par une phase de séparation avant celle de la reconstruction du lien social » (Bonafé-Schmitt, 1999, p. 72). En effet, il faut pouvoir confronter les points de vue si l'on veut être en mesure de cerner la situation qui pose problème. Dans cette logique, la solution qui met fin au conflit doit

être coconstruite par les personnes-mêmes qui vivent ces réalités. Ainsi, le consensus, né du dialogue engendré par ce processus « d’intersubjectivité transactionnelle entre les membres d’un groupe ou d’une communauté socialement et historiquement situés dans un contexte qui leur est propre » (Paquette, 2007, p. 8), se trouve véritablement incarné et a donc toutes les chances d’être porté par ceux qui ont participé à sa co-construction. S’il est jugé authentique, c’est que le dialogue aura rendu possible le développement de cette intersubjectivité (ou intercompréhension), de cette construction mutuelle de sens.

Articulée au postulat constructiviste, une vision systémique refuse toute perception simplificatrice du monde en conceptualisant sa complexité. Ce paradigme exige la prise en compte du contexte qui est devenu « l’une des pierres d’assise de la recherche qualitative » (Hsab et Stoiciu, dans Agbobli et Hsab, 2011, p. 17). Dans ce mémoire qui place en son cœur le concept-clé de dialogue, les éléments du discours coconstruits par les participants n’interviendront pas indépendamment du contexte, « mais seront inhérents au discours lui-même » (Sandré, 2013, p. 24). En ce sens, les incivilités et les conflits qu’elles engendrent sont des phénomènes qui participent à un système de phénomènes. Les « caractéristiques existentielles » de ces phénomènes peuvent être définies si sont dévoilées les relations que ces phénomènes entretiennent entre eux (Mucchielli, 1999, cité dans Mucchielli, 2000, p. 45). L’incidence des incivilités, qui à l’évidence déstabilise la communauté de voisinage du secteur nord-est, n’est qu’une manifestation visible de la réalité vécue par beaucoup de jeunes nord-montréalais (taux

important de décrochage scolaire et discrimination à l'emploi<sup>18</sup>, profilage racial<sup>19</sup>), réalité qui s'inscrit elle-même dans le plus large contexte social et économique du Québec en tant que société d'accueil.

Une vision systémique, en tant que guide à l'observation, m'invite donc à tenir compte des filtres, des grilles de lecture et des systèmes de représentation du monde qui habitent les participants aux rencontres de la *Table de dialogue*. À plus forte raison, je devrai considérer mes propres biais en tant que chercheur, le sens que l'on donne à une communication étant intégré à tout un système de représentations qui, telles des briques, construisent l'édifice de nos existences. La démarche initiée par la *Table de dialogue* a donc comme mandat d'engendrer chez chacun des participants aux rencontres une prise en compte de l'environnement dans lequel notre action s'inscrit, et de dépasser cette réalité par la co-construction d'une nouvelle réalité qui fait sens pour tous. À cet effet, un des rôles attribués au médiateur dans le cadre d'une médiation sociale, consiste à faire dialoguer les participants afin de révéler l'histoire « des faits ayant mobilisés la médiation » (Milburn, 2002, p. 69). Toutefois, et même si on lui reconnaît son potentiel émancipatoire (De Turk, 2006), le dialogue peut-il, dans ce contexte particulier, produire des transformations d'ordre systémique ?

---

<sup>18</sup> En 2011, 35% des personnes de plus de 15 ans résidant dans l'arrondissement de Montréal-Nord n'avait pas de diplôme d'études secondaires, comparativement à 22% pour la ville de Montréal (Centraide, 2013, p. 1). En 2011, le taux de chômage des personnes de 15 ans et plus étaient de 14.1% dans l'arrondissement comparativement à 9,7% à Montréal (Tardif, Larose, Lévesque, 2013, p. 18).

<sup>19</sup> Pour un compte-rendu des événements, consultez le reportage suivant, récupéré le 22 janvier 2020 : Sophie Langlois, Ici-Radio-Canada, publié en ligne le 1<sup>er</sup> novembre 2017 : <https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1064853/profilage-racial-noir-montreal-nord-police-jethro-jonathan>

## 2.2 La médiation sociale en tant que modèle d'intervention : à la recherche des fils perdus du dialogue

Dans les jours qui suivent la proposition de la SHAPEM de prêter un local aux jeunes du quartier, j'ai une première discussion informelle avec le coordonnateur de CJM à qui je confie notre idée d'élaboration d'un projet d'intervention qui favoriserait l'établissement d'un canal de communication entre résidents de la SHAPEM et le groupe des jeunes. C'est au cours de cette conversation que le coordonnateur m'informe que CJM organise, de manière récurrente ou en fonction des événements, des rencontres de thérapie sociale, une pratique analogue à la médiation sociale. Nous ne nous avançons pas alors à en définir les contours mais nous comprenons que les caractéristiques de ce dispositif correspondent à des intérêts réciproques, aux objectifs visés par le projet Proximité et s'accordent aux valeurs que nous partageons. Avant même que la SHAPEM et CJM n'aient entamé des discussions en vue d'élaborer en partenariat un projet d'intervention, j'avais à plusieurs reprises déjà exprimé ma posture axiologique en faveur d'une voie qui privilégie la recherche du dialogue par opposition à des formes plus coercitives de règlement de conflit. Dans cette recherche-intervention, le modèle d'intervention s'est d'abord imposé en raison du partenariat avec CJM qui met en pratique des dispositifs inspirés de la médiation sociale depuis plus de vingt ans. Mais la médiation sociale, en tant que modèle d'intervention, s'avère particulièrement bien adapté pour documenter et pour comprendre un processus qui vise la résolution des conflits de proximité par l'instauration d'un dialogue,

### 2.2.1 La médiation sociale : les spécificités du cadre

La multiplicité des formes observées de la médiation sociale participe au flou théorique associé au concept (Milburn, 2002, Faget, 2005, Guillaume-Hoffnung, 2009, Petitclerc, 2011) tandis que « les usages et les modalités d'application » de la médiation sociale (Jaccoud, 2009, p. 13) contribuent à brouiller ses contours conceptuels car elle renvoie, « tel qu'elle est utilisée aujourd'hui, à des réalités et des pratiques diverses, faiblement

codifiées » (Brévan et Picard, cités dans Petitclerc, 2011, p. 75). Guillaume-Hofnung recense deux types de médiation, quoique cette classification ne doive en aucun cas « masquer l'unité fondamentale de la médiation » (Guillaume-Hofnung, 2009, p. 70) : la médiation de *différences* (établir ou rétablir des liens sociaux) et la médiation de *différends* (prévenir ou résoudre les conflits) (Ibid.)<sup>20</sup>. Les deux types cohabitent dans le projet de *Table de dialogue* car ils correspondent aux objectifs visés par l'intervention : la résolution des conflits par l'atteinte d'un consensus sur ce qui pose problème (médiation de différends) ; le rétablissement de liens sociaux entre habitants d'un quartier (médiation de différences). Par ailleurs, le concept de médiation sociale, tant dans les discours publics et scientifiques qu'en tant que pratiques sociales, se caractérise par la *superposition* de trois approches :

Une *approche nominaliste* : la médiation, c'est ce qu'on baptise ainsi. Rentrent alors dans son champ tous les programmes qui s'en réclament. (...)

Une *approche normative* : sont qualifiées de médiations les pratiques sociales qui correspondent à des critères éthiques, élaborés par des praticiens et des universitaires, constituant une *doxa*. Ce qui fonde la médiation est *la posture du tiers*. (...)

Une *approche substantialiste* : la médiation est un terme générique dans lequel il faut inclure toutes les façons non-verticales (par opposition à la force, au jugement, à l'arbitrage...) de réguler les conflits ou t'établir la communication (Faget, 2005, p. 13-14)

Un modèle d'intervention axé sur le concept de médiation sociale propose « des procédures et des principes de régulation dans un environnement souvent qualifié de non-droit » (Ben Mrad, 2004, p. 233) et favorise le rétablissement des liens sociaux en

---

<sup>20</sup> « En dehors de tout conflit, la médiation peut créer des liens jusqu'alors inexistantes, ou restaurer des liens distendus sans heurts : l'une créatrice, l'autre réparatrice. L'une construit le tissu social, l'autre en comble les déficits. (...) Dans le domaine des conflits, on distingue selon que la médiation intervient dans le but de prévenir un conflit que le médiateur, intuitif, aura détecté à temps [médiation préventive], ou selon qu'elle est seulement curative » (Guillaume-Hofnung, 2009, p. 70).



misant davantage sur « les relations humaines entre les personnes que sur l'imposition d'un ordre social par l'institution » (Milburn, 2002, p. 26). « Que fait la Ville? », « Que fait la police ? » Voilà des questions qui m'ont été maintes fois posées par les résidents de la SHAPEM, exaspérés mais impuissants devant l'incidence des incivilités qui empoisonnent leur vie au quotidien. Notre réponse : établissons des canaux de communication, discutons ensemble de la situation, définissons ensemble les solutions au problème. En ce sens, ce modèle d'intervention correspond à une démarche horizontale qui repose sur « la participation directe des habitants des quartiers à la gestion des conflits » (Bonafé-Schmitt, 1999, p. 53). Cette logique engage directement la responsabilité des résidents et des jeunes dans la résolution des situations qui posent problème, renforçant par le fait même « la vitalité et la stabilité des relations de voisinage » (Ibid., p. 53). Cette appropriation des modalités de gestion du conflit mobilise l'ensemble des participants à un processus qui s'inscrit dans la durée, propice à l'établissement d'un dialogue.

Le modèle d'intervention fait appel à une instance tierce, le médiateur<sup>21</sup>, qui se caractérise par son indépendance (vis-à-vis des institutions), sa neutralité (l'absence de directivité dans les discussions) et son impartialité (le traitement équitable des deux parties) (Petitclerc, 2002, Guillaume-Hofnung, 2009). Le médiateur doit instaurer un climat de confiance (Milburn 2002, Bonafé-Schmitt, 2004, Rojzman, 2008) et créer « cette distance, cette espace de parole qui permet à chacune des parties d'exprimer ce qu'elle a vécu et ses attentes quant à la résolution du conflit » (Bonafé-Schmitt, 2004, p.73). La médiation sociale n'est pas un arbitrage, car le médiateur n'a pas de pouvoir décisionnel ou institutionnel (Faget, 2005, Guillaume-Hofnung, 2009), ce dernier ne

---

<sup>21</sup>« Pour dégrossir ce concept *mou*, il faut distinguer entre processus dyadiques qui consistent pour deux personnes ou leurs représentants à rechercher une issue à leur conflit et processus triadiques qui font intervenir une instance tierce » (Faget, 2005, p. 13).

disposant « d'aucun moyen de s'imposer autre que la volonté des parties » (Milburn, 2002, p. 13). La médiation cherche plutôt le « dépassement vers une position nouvelle commune, même si dans la médiation, comme dans la négociation, chacun peut faire des concessions pour aboutir à un compromis » (Guillaume-Hofnung, 2009, p. 81). La rencontre entre les parties est le « moment fort de la médiation, durant lequel la compétence des médiateurs s'exprime avec le plus d'acuité » (Milburn, 2002, p. 113).

Pour la mise en place d'un dispositif de médiation sociale, Milburn (2002) propose une structuration établie en cinq étapes, échelonnées dans le temps. En premier lieu, chacune des parties réunies pour résoudre le différend vont tour à tour confronter leur version des faits. Cette étape de confrontation les mène invariablement à l'étape de la controverse et c'est au cours de cette phase de la médiation que les parties « épuisent » la dispute en exprimant « l'ensemble de leurs prises de position » (Ibid., p. 114). La controverse est suivie d'une phase de dialogue. Les participants prennent alors en considération les arguments des autres et y apportent des éléments de réponse. C'est à cette étape de la conciliation que le processus de médiation engage les parties à développer une nouvelle position commune qui fait consensus. Finalement, les parties formulent des engagements et s'entendent sur un protocole d'accord.

## 2.3 Concepts et notion-clés : le dialogue et les incivilités

### 2.3.1 Le dialogue : les limites d'une définition du concept

La médiation se présente comme la mise en scène d'un drame relationnel, dont le cadre est maîtrisé par le médiateur, la définition du contenu - le dialogue et l'issue - restant du ressort de l'initiative des parties mises en présence suite au conflit qui les oppose. La notion de "cadre" renvoie aux différentes formes que peut prendre la médiation en tant que relation sociale, ou interaction, maîtrisée (Milburn, 2002, p. 101).

Le rétablissement du lien social, qui est l'une des fonctions de la médiation sociale, « ne se fabrique jamais d'une manière binaire, immédiatement ; il passe par la

médiation d'un élément tiers, (...), par le médiateur par excellence, le langage » (Guillaume-Hofnung, 2009, p. 70). Dans un processus de médiation sociale, le dialogue est constitutif du cadre, « qui contribue à mettre en scène la relation<sup>22</sup> » (Milburn, 2002, p. 101). La qualité attribuée au dialogue tient alors à l'atteinte de son authenticité, à la qualité de la relation ainsi construite (ou reconstruite), qui permettra le rétablissement du lien social. En effet, lorsqu'il est qualifié d'authentique, le dialogue « produces something greater than the sum of its parts and leaves participants changed by that interaction » (Simpson, 2008, p. 139). Communément, le dialogue se définit ainsi : « conversation entre deux ou plusieurs personnes sur un sujet défini ; contenu de cette conversation (...) ; discussion entre personnes, entre partenaires ou adversaires (...) en vue d'aboutir à un accord<sup>23</sup>. » La notion d'interaction y est absente, à défaut d'être implicite. La construction, par la voie du dialogue, d'une relation sociale ou interpersonnelle, absente aussi. Dans la littérature, le concept de dialogue fait pourtant face à une difficulté logique insoluble qui rend ardu l'analyse finale de sa qualité ou de son authenticité (Grillo, dans Létourneau et Cooren, 2012). En effet, d'un côté, une conception plus classique du dialogue qui impose des conditions si contraignantes que toute atteinte d'un dialogue véritable serait difficilement observable. D'un autre, des approches plus contemporaines qui considèrent toutes formes d'échanges de langage, hormis le monologue, comme des manifestations potentielles de dialogue<sup>24</sup>.

---

<sup>22</sup> Selon les travaux des sociologues du courant interactionniste, et en particulier les travaux d'Erving Goffman (La Mise en scène de la vie quotidienne, Paris, Minuit, 1973).

<sup>23</sup> Consultez l'article sur le site de Larousse, récupéré le 22 janvier 2020 : <https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/dialogue/25188>

<sup>24</sup> « Dialogue studies have to face a kind of aporia: on the one hand, the “classical” model of dialogue provides us with a quite well-defined concept, but the conditions it imposes on it are so strong that something like a “genuine dialogue” seems very unlikely to be observed. On the other hand, current approaches that take the term “dialogue” in a broad sense seem to be committed to the conclusion that almost any kind of language use that is not explicitly monological becomes *ipso facto* a variety of dialogue » (Grillo, dans Létourneau et Cooren, 2012, p. 85).

Dans ce mémoire-intervention, je me fonde sur trois attributs généralement associés au concept de dialogue et qui guident ma compréhension de son instauration dans le cadre d'une démarche de résolution de conflit : le dialogue en tant que construction de sens mutuel ; le dialogue qui mène à la reconnaissance ; le dialogue et le pouvoir de transformation sociale qu'il incarne.

### 2.3.2 Le dialogue en tant que construction de sens mutuel

While the education literature, for example, frames dialogue as a *cause* of empathy and perspective taking, some communication scholars suggest dialogue is equivalent to mutual meaning construction. Cissna and Anderson (2002) write that in “a dialogical process, speaker and listener interdepend, each constructing self, other, and their talk simultaneously” (p. 10). Human existence, they argue, “is not in minds but in meetings” (p. 17), or in what Buber (1958) called the “between” (DeTurk, 2006, p. 33).

L'issue de la démarche de médiation sociale, selon les buts visés, repose sur la capacité du médiateur à rétablir, par la voie du dialogue, un équilibre entre les parties, en amenant « les interlocuteurs à découvrir la part de vérité, comme la part d'erreur, ainsi que les éléments de solution qu'ils portent en eux sans toujours le savoir ou sans pouvoir le dire » (Guillaume-Hofnung, 2009, p. 86). Les valeurs étant des construits sociaux, elles peuvent et elles doivent être négociées dans le cadre d'une intervention en médiation sociale qui a pour objet la résolution de conflits. Autrement, comment dépasser le clivage eux/nous? L'atteinte d'un dialogue authentique permet la résolution de problèmes spécifiques parce qu'il génère chez les participants une prise de conscience des valeurs qui sont communes au groupe (Létourneau, dans Cooren et Létourneau, 2012). Le dialogue favorise ainsi la réconciliation, ainsi que l'empathie, car il aide les parties en présence, dans le cadre notamment d'une médiation sociale, à voir « sur quoi reposent les points de vue des uns et des autres, et à comprendre les expériences réelles et les souffrances » (Rojzman, 2007, p. 99). L'intention du dialogue est d'accéder à une position nouvelle commune à partir de laquelle il devient possible d'agir. De cette façon, « one not only solves problems, one *dissolves them* » (Isaacs,

1999, dans Létourneau et Cooren, 2012, p. 24). En misant sur l'atteinte d'un dialogue et sur sa capacité à générer l'intercompréhension et l'intersubjectivité, la SHAPEM et CJM inscrivent les habitants du secteur-nord de Montréal-Nord dans un processus de déconstruction et de reconstruction du sens qu'ils donnent à la situation qui pose problème (des tensions sociales liées à l'incidence des incivilités). Cette démarche aboutit, en toute logique, au consensus, c'est-à-dire à un accord qui fait *sens* pour l'ensemble des participants (à un *modus vivendi*).

### 2.3.3 Le dialogue qui mène à la reconnaissance

En tirant sur le fil des désordres, on en arrive au lien civil qui est fabrication constante du consensus et du dissensus, de la fracture entre nous et eux. Il engage les civilités ordinaires qui accompagnent les rencontres, mais aussi un rapport civique à autrui qui consiste à lui reconnaître (ou non) de manière diffuse et ininterrompue des droits, et notamment des droits à se comporter comme il le fait (Roché, 1996, p. 231).

Le dialogue auquel sont conviés les résidents de la SHAPEM et les jeunes du quartier cherche à réduire les préjugés et les stéréotypes qui rendent difficile, voire impossible le règlement des tensions résultant de l'incidence des incivilités. Mais encore faut-il les identifier, les nommer. Lors des rencontres de la Table de dialogue, les participants ont à surmonter leurs différends, mais ce sont leurs différences qu'ils doivent reconnaître en premier lieu. Notamment théorisée en tant que dialogue ou comme expérience de l'altérité (Craig, 1999), la communication suppose en effet la reconnaissance de l'Autre (Guillaume-Hofnung, 2009). S'il y a négation de cette reconnaissance, « une personne ou un groupe de personne peuvent subir un dommage ou une déformation réelle si les gens ou la société qui les entourent leur renvoient une image limitée, avilissante ou méprisante d'eux-mêmes » (Taylor, 1994, p. 41). Ce constat semble se confirmer pour les jeunes hommes racisés du secteur nord-est qui, perçus de l'extérieur, sont assimilés aux gangs de rue à travers les images de violence véhiculées dans les médias, comprises comme « l'expression d'une jeunesse dépravée, déracinée, criminalisée (...) et forte de ses cultures originelles violentes » (Mourani, 2006, p. 17).

L'observation que nous faisons et qui nous amène à élaborer notre intervention, c'est qu'il existe un important clivage eux/nous dans le secteur nord-est de Montréal-Nord. Mais ce clivage est en partie seulement lié à l'incidence des incivilités car il est le reflet d'une réalité qui dépasse les seules limites du quartier et s'inscrit dans le plus large contexte social et économique du Québec en tant que société d'accueil. Dans un tel contexte, appartenir à une communauté, créer le lien social qui permet à un membre de cette communauté d'individus de reconnaître l'Autre comme partie prenante de cette communauté, « c'est d'abord partager des usages sociaux sur lesquels on peut établir une citoyenneté » (Roché, 1996, p. 107). L'incidence des incivilités mettent donc en cause « la légitimité de l'autre à être présent dans la cité (au sens politique) ou dans la ville, ... » (Ibid., 1996, p. 107). Le maintien du lien social entre individus d'une communauté est vital, de surcroît dans une société d'immigration, car il assure le besoin de reconnaissance des individus, source de de l'identité (Pélabay, 2001, Paugam, 2013). Pour rétablir les liens sociaux et permettre la reconnaissance, le dialogue, en tant que seule « communication authentique où l'identité de chacun est reconnue » (Pélabay, 2001, p. 58) doit être encouragé et facilité par un projet comme celui de la *Table de dialogue*.

#### 2.3.4 Le dialogue et le pouvoir de transformation sociale qu'il incarne

Interpersonal relationships, (...), serve as a prototype for self-other relations in general, and communication at these levels allows for a measure of direct and immediate feedback that has the potential to challenge people's otherwise transparent and taken-for-granted assumptions. These individual-level changes, collectively, can provoke system-level change. This is the hope of intergroup dialogue (DeTurk, 2006, p. 36).

La rencontre radicale avec l'altérité que nous mettons en scène dans le cadre des rencontres de la *Table de dialogue* permet-elle la déconstruction des préjugés ? Le dialogue initié entre les résidents et les jeunes peut-il provoquer une transformation à l'échelle des individus participants à la recherche-intervention, à l'échelle de la communauté du secteur nord-est, voire à l'échelle de l'arrondissement de Montréal-

Nord ? Il est démontré que l'instauration d'espaces de parole consacrés au dialogue engage la prise de conscience individuelle et collective de la discrimination vécue par les Autres, contribue à la réduction des stéréotypes, développe la pensée complexe permettant la résolution de conflits et engendre chez les participants des engagements à long-terme envers la justice sociale (DeTurk, 2006). L'établissement ou le rétablissement de la communication dans un contexte interculturel est malgré tout semé d'embûches et l'on peut se demander légitimement si les relations de pouvoir présentes dans nos sociétés d'immigration (membres de la société d'accueil et nouveaux arrivants, immigrants de longue date et immigrants plus récents) permettent l'atteinte d'un dialogue authentique entre personnes issues de cultures différentes, ayant suivies des parcours distincts (McPhail, 2004). En dépit de ces réserves, et dans la mesure où le dialogue est productif, c'est-à-dire qu'il engendre entre les participants des interactions nouvelles et une prise de conscience de la réalité de l'Autre, il doit être considéré comme un agent potentiel de transformation sociale (Simpson, 2008).

### 2.3.5 Les incivilités : une notion à définir

Les désordres que génèrent un groupe de jeunes présents sur les terrains de la SHAPEM provoquent depuis quelques années de vives tensions entre ces derniers et les résidents de ses immeubles. L'incidence d'incivilités est au cœur d'un conflit qui a des répercussions sur l'ensemble d'une communauté de voisinage où l'effritement des liens sociaux rendent de plus en plus difficile la réconciliation entre les parties. Ces actes d'incivilités exacerbent aujourd'hui le sentiment d'insécurité des habitants du secteur nord-est de Montréal-Nord car ceux-ci ne les assimilent plus à de simples conduites anodines qui empoisonnent la vie quotidienne mais les ressentent comme des actes de violence. L'émergence de la médiation sociale en tant que dispositif de règlement des conflits étant intimement lié à l'incidence des incivilités dans les centres urbains, la notion d'incivilités trouve une place centrale dans notre recherche-intervention et dans le projet de *Table de dialogue*.

La notion « incivilités<sup>25</sup> » est surtout mobilisée en sociologie, dans les sciences politique et juridique, en criminologie, mais aussi en travail social, en géographie humaine et sociale ainsi qu'en études urbaines. À ma connaissance, cette notion n'est pas abordée de front dans le champ de la communication, hormis dans le cadre de l'analyse conversationnelle qui se situe dans le courant interactionniste inspiré des travaux de Erving Goffman<sup>26</sup>. Beaucoup plus répandue dans la littérature scientifique française que québécoise, la notion est quasiment absente dans la langue d'usage au Québec, où on lui substitue l'expression « délinquance ». Mais contrairement aux actes de délinquance qui revêtent un caractère proprement délictueux, les incivilités sont des « atteintes à la paix sociale, plus ou moins claires, plus ou moins violentes, plus ou moins délibérées, aux biens et aux personnes, [qui] sont difficilement appréciables et traitables par la police ou la justice » (Damon, 2000, p. 140).

Il faut en premier lieu différencier les incivilités de la civilité qui est « le respect des règles du bien-vivre (...) [qui relèvent] des rapports entre sujets dans la sphère privée » (Zarifian, 1997, cité dans Kouira, 2006, p. 36). Les codes de la politesse sont également liés à la sphère privée. Le civisme, dont les manifestations se déploient dans la sphère publique, représente le « désir de conformité aux règles sociales<sup>27</sup> ». Une infraction à

---

<sup>25</sup> Au singulier, « incivilité » fait davantage référence à un comportement discourtois, à une impolitesse. Consultez l'article sur le site de Encyclopaedia Universalis, récupéré le 22 janvier 2020 : <https://www.universalis.fr/dictionnaire/civisme/https://www.universalis.fr/encyclopedie/incivilite/3-civilite-et-incivilite/>

<sup>26</sup> « L'influence d'E. Goffman perdure dans les sciences sociales. Elle se fait notamment sentir dans l'analyse conversationnelle où les travaux des linguistes américains Penelope Brown et Stephen Levinson (1987), directement inspirés de la taxinomie goffmanienne, font encore autorité. Ils montrent que les conversations sont régies par des stratégies énonciatives (dites « de politesse ») qui ont pour but essentiel la protection et la valorisation mutuelles des locuteurs. Celles-ci transitent par des énoncés codifiés dont la présence et la structure influencent notablement le déroulement des échanges communicatifs » (Picard, 2010, p. 9).

<sup>27</sup> Consultez l'article sur le site de Encyclopaedia Universalis, récupéré le 22 janvier 2020 : <https://www.universalis.fr/dictionnaire/civisme/>



ces règles peut entraîner un recours pénal de la part des autorités. Les incivilités quant à elles se manifestent à « la limite de la légalité, [et concernent] les actes et les comportements entravant la vie en collectivité, pour lesquels le plus souvent il n'existe pas de dépôt de plaintes » (Ben Mrad, 2004, p. 234). Ces actes, qui se situent aux frontières mouvantes des sphères privées et publiques, présentent « une coloration à la fois civile et pénale » (Bonafé-Schmitt, 1999, p. 33) et ne se caractérisent pas nécessairement par des infractions, « mais plutôt par des relations hostiles entre personnes » (Milburn, 2012, p. 54).

### 2.3.6 L'approche sécuritaire face aux incivilités

En tant qu'agent de liaison, j'ai souvent entendu les résidents de la SHAPEM exprimer leur incompréhension devant la prétendue inaction du SPVM à l'égard des actes de délinquances dont ils sont les témoins. Pour ces derniers, l'approche sécuritaire serait la seule réponse possible des autorités face aux incivilités. Cette conception représente « l'expression d'une tendance lourde à la criminalisation de la misère et à la judiciarisation de la vie sociale » (Damon, 2000 p. 140) où les problèmes sociaux sont perçus d'abord comme des problèmes de sécurité (Nosedá, 2004). À ce titre, le postulat de la théorie dite de « la vitre brisée » est représentatif du sentiment partagé par nos résidents : les actes d'incivilités restés impunis engendrent de nouveaux et plus graves délits<sup>28</sup>. Devant cette aggravation, s'installe chez les citoyens un sentiment d'insécurité et une perte de confiance à l'égard des institutions publiques qui ne se manifestent pas

---

<sup>28</sup> Cette théorie est illustrée par l'image suivante : Une vitre d'un immeuble est brisée. Le propriétaire de cet immeuble ne la fait pas réparer. Cela renvoie aux habitants de ce quartier l'idée que ce propriétaire est négligent, qu'il ne se sent pas concerné par cette vitre brisée. Cette perception incite un individu, sans doute mal intentionné, à briser une autre vitre, ce qui incite un nouvel individu à défoncer, cette fois, la porte de l'immeuble. Et ainsi de suite jusqu'à ce que cet immeuble soit complètement démoli. Par effet de mimétisme, ce phénomène s'étend ensuite à l'ensemble des immeubles du quartier, avec comme résultat la détérioration non seulement physique du quartier mais aussi du tissu social d'une communauté qui se sent abandonnée.

pour corriger la situation (Kelling et Coles, 1996, p.xv). En réinterprétant quelque peu cette théorie et ses préceptes, plusieurs communautés, aux États-Unis notamment, se sont dotées au tournant des années 90 d'importants moyens répressifs (cadres légaux, effectifs policiers) dans le cadre de la lutte contre les désordres urbains (Chappell, Monk-Turner et Payne, 2011, Geller, 2007, Kelling et Coles, 1996, Roché, 1996, Wilson et Kelling, 1989). Cette approche dite sécuritaire correspond à l'idée générale « que les incivilités peuvent miner la vie sociale et constituer les bases du développement de la violence et de la délinquance » (Damon, 2000, p. 140). Les actes d'incivilités deviennent actes de violence. L'expression « violence urbaine » est dès lors employée pour désigner « des faits aussi différents que des actes de vandalismes, des actes de délinquance juvénile, des attroupements de jeunes, des émeutes (...) » (Nosedá, 2004, p. 182), bref, toutes situations ressenties comme insupportables.

### 2.3.7 Les incivilités : un problème subjectif

Les critères établis par une communauté et qui définissent ce qui est acceptable ou non en matière de comportement social sont intimement liés à la culture et aux points de vue des individus qui composent cette communauté. L'imprécision de la définition des incivilités soulève un problème important car « l'appréciation [de ces actes] reste largement subjective et liées à des critères de moralité (...), rendant par là même problématique la portée scientifique et la valeur heuristique de la notion » (Nosedá, 2004, p. 183). Dans une société multiculturelle et multiethnique, « ni la police, ni les militants du quartier ne peuvent penser un instant que leurs visions du niveau d'ordre approprié seront automatiquement acceptées comme faisant légitimement autorité » (Skogan, cité dans Roché, 1996, p. 134). Dans le contexte de très grande diversité culturelle du secteur nord-est de Montréal-Nord, les problèmes liés aux actes d'incivilités, vécus d'abord dans la sphère privée (les terrains de la SHAPEM), se transforment rapidement en tensions sociales qui se déploient ensuite dans la sphère publique (sur les trottoirs, dans la rue, dans les parcs). Les actes d'incivilités ont alors

pour effet « de conforter les exaspérations et les jugements à l'égard des auteurs supposés ou réels » (Ben Mrad, 2004, p. 234). Et dans ce quartier sensible, ces auteurs supposés ou réels sont manifestement les jeunes, une population historiquement marquée par l'interventionnisme institutionnel (Noseda, 2004). Qu'est-ce qui constitue en fait la référence à une conception locale de la paix sociale dans une communauté pluriculturelle ?

La notion d'incivilité appelle la « coproduction entre citoyens et institutions, de la définition des normes de qualité et de sécurité de leur environnement urbain local » (Milburn, 2000, p. 337). En ce sens, la question de la responsabilité de chacun face aux incivilités est à explorer. Dans les quartiers où l'incidence des incivilités génère des tensions sociales, et où les habitants se demandent comment améliorer la situation qui pose problème, il est souhaitable d'« inciter chacun à se poser le problème de sa place dans la maîtrise des désordres urbains » (Roché, 1996, p. 15-16). Face à ces désordres sociaux, la répression constitue-t-elle la réponse par défaut ? En tant que citoyens, représentants institutionnels ou politiques, la tentation de la répression visant les individus et les groupes s'adonnant à des actes d'incivilité est sans doute grande : elle donne l'impression qu'il *se passe quelque chose*. Mais si le rapport entre sentiment d'insécurité et incidence des incivilités est bien démontré (Chappell, Monk-Turner et Payne, 2011), les études qui se sont penchées sur le lien entre la répression des incivilités et la diminution de la violence et de la délinquance n'ont pu établir de corrélation claire (Geller, 2007).

### 2.3.8 Le cadre de la médiation sociale : un dialogue autour du thème des incivilités

J'ai décrit dans le premier chapitre le cadre contextuel duquel émerge la pratique de la médiation sociale : des conflits de proximité dans des quartiers sensibles. J'ai présenté la recherche-intervention au cœur de ce mémoire, la *Table de dialogue*, démarche qui a pour but de documenter l'instauration d'un dialogue dans un contexte de tensions sociales liées à l'incidence d'incivilités. Par cette recherche-intervention, je veux aussi

comprendre dans quelle mesure ce processus contribue concrètement à la résolution du problème et participe à la déconstruction/reconstruction des liens sociaux. Dans le présent chapitre, j'ai proposé un cadrage conceptuel qui fait appel à la médiation sociale en tant que modèle d'intervention favorisant le rétablissement de la communication entre parties en conflit. L'incarnation observable et sensible du rétablissement de cette communication est le dialogue, objet à l'étude dans ce mémoire. Le dialogue et la discussion autour du thème des incivilités se déroulent dans le cadre offert par la médiation sociale qui, en tant que dispositif ancré dans une rationalité communicationnelle, peut favoriser son émergence et donc permettre l'analyse du processus qui mène à son rétablissement. La résolution du conflit et la reconstruction des liens sociaux mis à mal par les tensions générées par l'incidence des incivilités sont ainsi les conséquences de l'instauration d'un dialogue.

#### 2.4 La *Table de dialogue* : une perspective communicationnelle engagée

À l'été 2016, lorsque la SHAPEM et CJM commencent à envisager l'élaboration d'une intervention dans le secteur nord-est de Montréal-Nord, je fais à notre partenaire la proposition de m'attacher à la démarche non pas seulement à titre d'agent de liaison et de représentant de la SHAPEM mais également en tant que chercheur en *communication*. Une recherche-intervention implique la participation directe du chercheur à l'élaboration du processus d'intervention, même si ce dernier doit, en cours d'intervention et selon les contraintes qui peuvent lui être imposées pour des considérations pratiques, scientifiques ou d'ordre éthique (ce sera le cas ici), demeurer neutre, impartial, en dehors de l'action à titre d'observateur. Mon engagement à la fois comme co-organisateur des rencontres de la *Table de dialogue* et en tant que chercheur présent lors des rencontres de médiation sociale représente une expérience inédite, du moins selon ma connaissance des expériences et recherches analogues conduites à Montréal et décrites dans ce mémoire. Cela rend possible le développement d'un savoir authentique et justifié, à mon sens, la pertinence de cette recherche-intervention dans

le champ de la communication, voire en communication interculturelle, même si ce champ spécifique de la communication ne soit pas abordé directement dans le cadre de cette démarche.

Les intervenants de CJM ont par le passé réalisé des expériences inspirées de la médiation sociale, notamment à la suite de la mort de Fredy Villanueva, pour favoriser l'apaisement des vives tensions sociales que cet événement a suscité dans la communauté nord-montréalaise. Mes collaborateurs estiment que les circonstances observées ces dernières années dans le secteur nord-est sont propices à l'élaboration d'une nouvelle intervention réalisée « sous l'auspice de tiers impartiaux chargés d'instaurer des interfaces communicationnelles entre des acteurs aux prises avec des tensions ou des conflits » (Jaccoud, 2009, p. 95). La SHAPEM et CJM, qui font le constat d'un « dysfonctionnement communicationnel » entre les habitants du secteur nord-est et le groupe de jeunes qui occupent les terrains de la SHAPEM (Ben Mrad, 2004, p. 233), s'engagent alors dans un processus de rétablissement de la communication qui, par la voie du dialogue, cherche la résolution du conflit qui oppose les parties. Nous sommes persuadés que l'engagement de l'ensemble des parties prenantes dans cette voie peut octroyer à chacun un réel *pouvoir d'agir*<sup>29</sup> sur la situation qui pose problème (DeTurk, 2006). La SHAPEM et CJM pensent ainsi offrir une réponse concrète aux attentes des habitants du quartier face à l'incidence des incivilités. Notre engagement à favoriser une perspective communicationnelle dans l'élaboration de notre intervention relève d'un choix éthique et moral, fondé sur des valeurs

---

<sup>29</sup> Traduction libre de l'anglais du concept d'*agency* : « The capacity, condition, or state of acting or exerting power ; a person or thing through which power is exerted or an end is achieved . » Consultez l'article sur le site de Merriam-Webster, récupéré le 22 janvier 2020 : <https://www.merriam-webster.com/dictionary/agency>

partagées, mais également appuyé sur notre confiance mutuelle à l'égard du dialogue et du pouvoir de transformation sociale qu'il incarne.

## CHAPITRE III

### LA MISE EN PLACE DE LA *TABLE DE DIALOGUE*

La teneur du partenariat développé avec CJM et l'entente de collaboration définie dans le cadre du projet de la *Table de dialogue* sont présentées en introduction de ce troisième chapitre. Suivent la présentation des contours de mon implication à titre de chercheur-intervenant et la description des activités prévues dans le cadre de la recherche-intervention en justifiant mes choix méthodologiques. J'introduis ensuite mon journal de bord. Finalement, je présente le calendrier de l'intervention telle qu'elle fût déployée sur le terrain, ce qui me permet de comparer l'intervention présentée dans ce mémoire au chapitre 4 avec l'intervention initialement prévue dans le *projet de mémoire*.

#### 3.1 Partenariat et entente de collaboration entre la SHAPEM, le chercheur-intervenant et CJM

À l'été 2016, soit peu avant que la SHAPEM et CJM ne se décident à agir et à élaborer ensemble le projet de *Table de dialogue*, je suis à l'emploi de la SHAPEM depuis dix-huit mois. Ce laps de temps m'a permis de développer un solide lien de confiance avec le coordonnateur et les travailleurs de rue de CJM, lien essentiel à toutes collaborations futures. Déjà, au printemps 2016, j'envisage la réalisation d'un projet de recherche-intervention qui se pencherait sur l'incidence des incivilités et l'amélioration du vivre-ensemble dans le secteur nord-est. Mais c'est dans la foulée de l'incident qui m'est rapporté au mois de juin 2016 (décrit en page 13) que je songe à intégrer ce projet

de mémoire embryonnaire à la démarche qui commence à prendre forme dans le cadre du projet Proximité. Les représentants de l'arrondissement, du SPVM, de CJM et de la SHAPEM se rencontrent dès le 15 juillet 2016 pour jeter les bases du projet Proximité, puis encore le 28 juillet 2016 lors d'une première rencontre du comité de suivi. Au total, cinq rencontres de ce comité seront organisées, la dernière se déroulant le 15 décembre 2016 (malheureusement, et pour une raison que je m'explique mal, aucun compte-rendu de ces rencontres ne sera produit). Dans le cadre de la discussion qui anime la deuxième rencontre du comité de suivi tenue le 25 août 2016, émerge l'idée qu'un local puisse être mis à disposition des jeunes. Peu après, j'entame avec CJM les premières discussions qui déboucheront quelques mois plus tard sur le projet de *Table de dialogue*, démarche qui est au cœur de cette recherche-intervention.

Quel est la teneur du partenariat qui se met en place ? La SHAPEM et CJM s'entendent verbalement dès le mois d'octobre sur un ébauche de projet. Le coordonnateur de CJM et moi-même imaginons organiser une série de rencontres au cours desquelles, par la voie du dialogue, les participants en arriveront à définir le *modus vivendi* permettant l'ouverture du local. Cette entente de collaboration est restée informelle dans la mesure où le coordonnateur de CJM et moi-même avons discuté du partenariat et des modalités de sa mise-en-œuvre lors de discussions préalables à sa réalisation sans qu'aucune entente écrite ne soit rédigée. Nous ne ressentions pas en octobre 2016 le besoin de formaliser notre partenariat. J'ai plus tard rédigé mon projet de recherche-intervention à l'attention de ma direction de recherche. Dans ce document, je décris de manière assez exhaustive nos objectifs et le modèle d'intervention que nous allons mobiliser : un cadre inspiré de la médiation sociale qui favorise la résolution de conflits. Je mets aussi l'accent sur mes champs d'intérêt : les incivilités ; mais surtout le dialogue en tant qu'instrument facilitant l'empathie et la reconnaissance de l'Autre. Le projet de mémoire, éventuellement discuté et validé par mon partenaire, a servi d'entente à l'organisation future des rencontres. C'est moi qui donnera à la recherche-intervention



le nom de *Table de dialogue* (les intervenants de CJM et les participants ne l'adopteront jamais tout à fait, lui préférant l'appellation plus générique « les rencontres »).

Nous nous entendons par la suite, toujours verbalement, sur une séparation des tâches relatives à l'organisation des rencontres. Avec raison, c'est moi qui s'occupera de recruter des participants résidents de la SHAPEM ou habitants du quartier tandis que les travailleurs de rue de CJM auront à convaincre des jeunes avec qui l'organisme a tissé des liens de confiance de participer aux rencontres de la *Table*. Comme ces dernières se font dans le cadre d'une recherche-intervention, j'avise d'entrée de jeu CJM des considérations éthiques qui peuvent être imposées par l'institution universitaire (formulaire de consentement), des limites possibles à ma participation directe lors des rencontres et de la nécessité de pouvoir enregistrer les discussions. Il est aussi convenu qu'il nous faut allouer du temps en amont et en aval des rencontres afin que l'on puisse les préparer selon les objectifs que nous nous sommes assignés et pour effectuer les retours nécessaires en fonction des développements. Nous nous entendons aussi pour ajouter des rencontres si les circonstances l'exigent.

### 3.2 Mon implication : plusieurs chapeaux à porter

Dès les premières discussions avec CJM, ma participation à la démarche à titre de chercheur-intervenant s'impose d'elle-même car l'élaboration du projet de *Table de dialogue* dépasse mon mandat d'agent de liaison et mes responsabilités professionnelles. Après consultation auprès de mon employeur, il est entendu que les objectifs fixés par le projet de recherche-intervention complètent la mission sociale de la SHAPEM et que sa mise-en-œuvre peut bénéficier du soutien financier et logistique de l'organisme. Il est donc convenu que je pourrai consacrer le temps nécessaire à sa réalisation dans le cadre de mes heures de travail rémunérées.

### 3.2.1 La double-posture du chercheur-intervenant

Pour la [recherche-intervention], réflexivité signifie non seulement que la recherche exerce une influence sur l'entourage, sur le champ des recherches, mais que l'inverse est également vrai : la recherche ne peut se soustraire à l'influence de l'extérieur, de la " société ", et ne doit donc pas le souhaiter, mais montrer dans quelles circonstances les résultats ont été obtenus (Coenen, 2001, p. 21).

Ma double-posture évoquée précédemment représente un défi intéressant dans la mesure où mon engagement à trouver résolution au conflit qui envenime les relations entre les résidents de la SHAPEM et le groupe des jeunes est à la fois professionnel et personnel<sup>30</sup>. La double-posture de chercheur et d'intervenant dans ce projet génère les questionnements spécifiques à l'insertion d'un chercheur-intervenant dans un processus de transformation d'une situation qui pose problème. Dans le contexte particulier de l'intervention de la *Table de dialogue*, l'agent de liaison et le chercheur-intervenant cohabitent au sein de la même personne. En tant qu'employé de la SHAPEM, en collaborant à mettre sur pied cette intervention avec CJM, je désire ardemment que ce projet contribue à la réduction à court terme de l'incidence des incivilités sur les terrains de la SHAPEM. La double-posture inhérente au projet pose à l'évidence le risque que mon implication à titre d'agent de liaison puisse biaiser la recherche que j'entreprends à titre de chercheur-intervenant. Le contexte social du secteur nord-est de Montréal-Nord, exposé dans les précédents chapitres, sera le canevas sur lequel les participants aux rencontres de la *Table* vont projeter leur vécu, leurs idées reçues et préjugés. Mon insertion dans ce contexte, mes expériences vécues, mes idées reçues et mes préjugés auront une influence sur ma lecture de ce canevas. Ces différents niveaux d'implication exigent donc de ma part, en tant que chercheur-

---

<sup>30</sup> Le choix épistémologique du « je » dans ce mémoire-intervention appuie cet engagement personnel envers la démarche initiée avec CJM et à l'égard des résidents que je représente en tant qu'agent de liaison et avec qui j'ai développé au fil des mois des relations interpersonnelles.

intervenant, la prise en compte de potentiels biais, non seulement en cours d'élaboration de la démarche, mais aussi au moment de l'analyse du processus (j'aborde ces questions au chapitre 4, dans la section intitulée « Les limitations du chercheur-intervenant », p. 98).

### 3.2.2 Une implication logistique : recherche de lieux et de participants

Selon l'entente prise avec CJM, je suis chargé de trouver l'espace adéquat à la tenue des rencontres de la *Table de dialogue*. Comme la proposition initiale est centrée sur l'établissement, par la voie du dialogue, des règles de cohabitation en vue de l'occupation d'un local par le groupe de jeunes, ma première tâche consiste à trouver un logement à la SHAPEM qui peut combler ce besoin. Dès septembre 2016, je réserve à cette fin un logement dans un immeuble situé sur une rue adjacente à la rue Lapierre. C'est là que nous prévoyons accueillir les participants aux rencontres. Dans l'intervalle, il est convenu que CJM pourra y convier des jeunes pour des rencontres individuelles ou de groupe dans le cadre de leurs activités en réinsertion en emploi.

Pour des considérations éthiques, le comité d'éthique de la recherche pour les projets étudiants de l'UQAM (CERPE) m'informe que nous devons modifier notre choix du logement de la SHAPEM comme lieu des rencontres de la *Table*. Le comité évalue qu'une confusion pourrait s'installer dans l'esprit des participants issus du groupe des jeunes si les rencontres se déroulent dans le même espace que celui appelé à devenir leur local. Les membres du comité craignent en effet que leur engagement à participer à la recherche puisse être conditionné par l'octroi éventuel du local. Il est donc préférable, pour les besoins de la recherche-intervention, qu'un autre espace puisse servir de lieu de rencontre. J'en informe mon partenaire qui doit se soumettre à cette consigne. L'arrondissement consentira finalement en avril à ce qu'un espace soit mis à notre disposition à la Maison culturelle et communautaire de Montréal-Nord (MCC) située dans le secteur nord-est, mais à quelques rues de la rue Lapierre. Le coordonnateur estime toutefois que ce lieu n'est pas adapté à nos besoins car il se trouve

trop éloigné des espaces où les jeunes se regroupent. De plus, la MCC, en tant que symbole institutionnel, pourrait rebuter certains dans le groupe des jeunes.

J'ai débuté le recrutement de participants résidents de la SHAPEM et d'habitants du quartier à la fin du mois de juin 2017. J'ai affiché des offres de participation à ce projet de recherche sur le babillard du local communautaire d'un organisme partenaire situé sur la rue Lapierre et qui est fréquenté par plusieurs résidents de la SHAPEM et habitants du quartier (voir Annexe A : Lettre de recrutement). Afin de répondre aux exigences éthiques pour ce type de démarche, j'ai indiqué les coordonnées d'une collègue qui se charge de renseigner les personnes intéressées ou simplement curieuses qui la contactent. Avec le coordonnateur de CJM et les travailleurs de rue, nous convenons d'une date pour la première rencontre et établissons ensemble un calendrier. Dans l'intervalle, je rencontre individuellement chacun des résidents participants afin de répondre aux questions que le projet peut soulever, leur présenter le formulaire de consentement et le leur faire signer (voir Annexe B : Formulaire de consentement). Je distribue au coordonnateur et au travailleur de rue des copies du formulaires, que mes collaborateurs s'engagent à remettre aux jeunes. Ces derniers devront en prendre connaissance et le signer. Les formulaires me seront éventuellement remis lors de la première rencontre.

### 3.3 Mise en place de la *Table de dialogue* : description des activités et justification des choix méthodologiques

#### 3.3.1 L'organisation des rencontres

Le projet se construit autour d'un dispositif proposé par mon partenaire CJM, la thérapie sociale, modèle d'intervention largement inspiré de la médiation sociale. Pour créer les conditions nécessaires à l'instauration d'un véritable dialogue entre les participants dans un cadre de médiation sociale, le coordonnateur de CJM privilégie l'organisation de quatre ou cinq rencontres de la *Table de dialogue* et d'une sixième si

nécessaire. Cinq jeunes et cinq résidents de la SHAPEM et/ou habitants du quartier y sont conviés. Le coordonnateur de CJM, qui se base sur des expériences précédentes, évalue à entre 10 et 12 le nombre maximal de personnes pouvant y participer car au-delà de ce nombre, il devient difficile pour le médiateur d'encadrer adéquatement la discussion, ce qui peut être source de tensions. À ce groupe pourront se joindre éventuellement d'autres acteurs à l'œuvre dans le quartier, notamment des représentants du SPVM ou de l'arrondissement. Il a été convenu avec le coordonnateur de CJM d'attendre la deuxième, voire la troisième rencontre avant d'y inviter un représentant du SPVM car selon lui, la présence d'un policier dès la première rencontre pourrait inhiber les participants et être contre-productif à ce stade. Ce sera à CJM d'évaluer le moment opportun pour une convocation à la *Table de dialogue* du représentant du SPVM. Nous avons convenu que la SHAPEM fournisse pour l'espace de rencontre le mobilier : des chaises et une table ronde<sup>31</sup>. C'est moi qui ai l'idée de faire dialoguer les participants autour d'une table car je souhaite créer un espace convivial, à l'image de personnes qui se réunissent pour manger ensemble. J'aurai la tâche de convoquer les participants résidents de la SHAPEM et/ou habitants du quartier à l'heure et à la date convenues tandis que le travailleur de rue s'occupera de réunir et d'accompagner les participants issus du groupe des jeunes jusqu'au local. Nous les convions à quatre rencontres d'une durée prévue de 60 à 90 minutes, organisées à tous les 10-15 jours. Selon mes collaborateurs, cette formule est à la fois adéquate et réaliste.

### 3.3.2 Le déroulement des rencontres

Le déroulement ainsi que le choix des thèmes abordés lors de chacune des rencontres sont en principe définis conjointement selon les objectifs fixés par la recherche-

---

<sup>31</sup> Lorsque le CERPE m'informe que nous devons modifier notre choix de lieu pour la tenue des rencontres, c'est la MCC qui, en fournissant le local, mettra à notre disposition ce mobilier.

intervention et en fonction des développements (voir Annexe C : Déroulement proposé pour les premières rencontres séparées). Au début de la première rencontre de la *Table de dialogue*, le médiateur rappelle aux participants les grandes lignes du processus de médiation sociale. Chacun se nomme ensuite et peut, si souhaité, présenter les raisons qui ont motivé sa participation à la démarche. Le médiateur invite alors les participants à définir la situation qui pose problème. Cette question initie le dialogue qui sera orienté afin que l'on aborde d'entrée de jeu le thème des incivilités. La progression de la discussion lors des quatre ou cinq rencontres prévues est détaillée en fonction de notre objectif, soit la définition des règles encadrant l'occupation et les activités au local. Pendant les rencontres, le coordonnateur de CJM occupe le rôle de médiateur, tandis que le travailleur de rue et moi-même assistent à titre d'observateur.

Dès la deuxième rencontre, le médiateur présente aux participants une synthèse des échanges entendus lors de la rencontre précédente (voir Annexes D et E : Comptes-rendus des rencontres du 18 et du 19 juillet 2017). Les participants peuvent être appelés à débattre son contenu et ses conclusions. Une fois cet accord obtenu, le médiateur amorce la nouvelle rencontre de médiation sociale, selon le plan convenu. L'enchaînement des rencontres prévoit que l'on conclue le processus au cours d'une dernière rencontre par la formulation d'engagements mutuels et la signature d'un protocole d'entente. Cependant, en raison de variations importantes en regard du projet prévu initialement, le déroulement des rencontres a subi des ajustements qui ont considérablement modifiés nos prévisions du déroulement. J'aborderai avec plus de détails le processus et le contenu thématiques ainsi que l'évolution des six rencontres organisées dans le cadre de la *Table de dialogue* dans le prochain chapitre alors que je ferai le récit des événements.

Durant les échanges, je n'interviens pas, sauf si une personne souhaite poser une question à un représentant de la SHAPEM et alors, j'agirai à ce titre, en offrant des réponses factuelles et en conservant une posture de neutralité. Pendant la discussion, je

remplis une grille d'analyse de mots-clés exprimés par les participants qui correspondent aux thèmes, aux concepts et aux notions que je souhaite mettre en lumière (voir Annexe F : Grille d'analyse). Cette grille, ainsi qu'un cahier de notes, me permettent en outre de noter des observations, à chaud. À des fins d'analyse, les rencontres sont enregistrées.

### 3.3.3 Après les rencontres

Le coordonnateur, le travailleur de rue et moi-même convenons de nous retrouver dans les jours suivant chacune des rencontres afin de procéder à un retour réflexif sur l'expérience du dialogue engagé lors de la dernière rencontre. Pour l'occasion, j'ai préparé une synthèse de son contenu. Cet exercice nous permet d'améliorer des aspects de la gestion du dialogue par le médiateur, de mettre l'emphase sur certains thèmes lors de la prochaine rencontre, de prévoir les tensions potentielles et de préparer des stratégies qui vont nous permettre de cheminer vers l'entente indispensable à l'ouverture du local. J'ai comme mandat la préparation de l'ordre du jour de la prochaine rencontre.

## 3.4 Le journal de bord : un guide pour la lecture de notre intervention

La tenue d'un journal de bord par un chercheur-intervenant sert de contrepoids à de probables « errances subjectives » et sont particulièrement utiles pour contrer les « défaillances de sa mémoire » (Baribeau, 2005, p. 106). La première inscription dans mon journal de bord date du vendredi 14 juillet 2017 (voir Annexe G : Journal de bord. Document en annexe au mémoire). Nous avons reçu quelques jours auparavant l'assentiment du CERPE pour aller de l'avant et l'intervention élaborée en partenariat avec CJM doit débiter la semaine suivante. Au total, je ferai 19 entrées dans le journal de bord, la dernière étant effectuée le 17 janvier 2018, inscription en forme de bilan de la recherche-intervention. Le journal de bord contient trois types de notes : les notes

descriptives ; les notes méthodologiques ; et les notes théoriques (Deslauriers, cité dans Baribeau, 2005). Les notes descriptives comprennent trois composantes : les lieux ; les acteurs ; et la description des activités. À ces composantes plus factuelles s'ajoutent des inscriptions d'une dimension plus subjective (des réflexions, des pensées, des émotions) dont le but est « de comprendre son propre état d'esprit » au moment d'analyser le processus élaboré dans le cadre d'une recherche-intervention (Baribeau, 2005, p. 105). Les notes de type descriptif correspondent à plus ou moins 50% du contenu de mon journal de bord, tandis qu'une majorité de celles-ci fait la part belle à mes impressions, mes états d'âmes et des analyses plus personnelles, souvent gravés à chaud. Les notes méthodologiques sont des inscriptions qui racontent « l'histoire méthodologique du projet » (Ibid.) et concernent toutes mentions relatives aux questions d'ordre opérationnel : les problèmes en lien avec l'activité prévue ; les changements apportés à l'intervention ; et les raisons qui motivent ces changements. Dans mon journal de bord, j'estime à 30% le contenu qui est de nature méthodologique. Finalement, les notes théoriques, « support à l'analyse » (Ibid.) se rapportent à la quête du sens que l'on donne à notre intervention, aux observations et aux interprétations des événements qui ont cours et qui peuvent être liées à nos lectures. Je pense que 20% du contenu de mon journal de bord correspond à des notes de type théorique.

### 3.5 Les variations en regard du projet de mémoire et de l'échéancier de départ

En recherche-intervention, l'ajustement de l'*expérience* projetée en fonction de circonstances imprévues est chose commune. Le projet de *Table de dialogue* a connu depuis le dépôt du projet de mémoire à la fin du mois de mars 2017 certains aménagements qui, sans toutefois le dénaturer, ont redéfini deux prémisses importantes qui orientent l'action de la SHAPEM et de CJM depuis le début : la possibilité de tenir des rencontres mixtes (participants représentés à parts égales des résidents de la SHAPEM et du groupe des jeunes) et la mise à disposition d'un local pour les jeunes. Un troisième changement peut quant à lui avoir des effets sur l'organisation et le



déroulement des rencontres : le remplacement au dernier moment du médiateur désigné.

### 3.5.1 Les rencontres mixtes ou séparées : un aménagement nécessaire

Dès l'étape du recrutement de résidents de la SHAPEM ou d'habitants du quartier comme participants à notre recherche-intervention, j'ai compris qu'il nous serait difficile de les convaincre d'assister aux rencontres en présence des jeunes. À quelques jours de la tenue d'une première rencontre de la *Table de dialogue*, seulement une des personnes qui se montre intéressée accepte de participer à des rencontres mixtes. Les autres évoquent principalement deux raisons pour ne pas y consentir : la peur et un scepticisme quant à la capacité d'écoute des jeunes et à leur volonté de changement. Ces deux arguments, en l'occurrence forts légitimes, nous obligent à reconsidérer notre *modus operandi*. D'un commun accord, nous décidons d'organiser deux premières rencontres séparées au cours desquelles sera discutée l'éventualité d'une première rencontre mixte. Ce modèle peut-il encore être considéré comme une médiation sociale ? Et surtout, peut-il toujours conduire à l'établissement d'un dialogue entre les parties en conflit ? Il s'agit dans tous les cas d'une première étape et nous conservons l'espoir que nous pourrions sous peu réunir les deux groupes et entamer un processus de médiation directe. Notre aménagement au cadre prévu nous permet de réunir quatre résidents de la SHAPEM lors de la première rencontre de la *Table de dialogue* organisée le 18 juillet 2017.

### 3.5.2 Le local : une proposition risquée

Un noyau formé de cinq et huit jeunes se présente à deux rencontres organisées par l'agent de proximité en août et septembre 2016. Ces rencontres, voulues dans le cadre du projet Proximité, ont pour but de sensibiliser les jeunes quant à l'impact de leurs agissements sur le vivre-ensemble dans le quartier. Au cours de la deuxième rencontre, l'intervenant de CJM informe le groupe de jeunes qu'un local peut être mis à leur

disposition afin que les activités qui ont lieu présentement sur les terrains de la SHAPEM et sur d'autres espaces privés du secteur nord-est puissent se dérouler à l'intérieur. Toutefois, pour que ce projet aille de l'avant, leur engagement dans un processus de dialogue avec des habitants est souhaitable, indispensable même à la formulation en commun de règles d'usages, conditionnelles à son ouverture. À la proposition du local, les jeunes se montrent « dubitatifs, méfiants » (Asal, 2016). En effet, ces derniers ont en mémoire la perquisition policière survenue en mars dernier dans un domicile privé et qui s'est soldée par la mort de Bony Jean-Pierre, vécue « comme un traumatisme » (Ibid., p. 11). Ils craignent être pris en souricière. Ils évoquent d'autres expériences de harcèlement ou d'intimidation par le SPVM vécues dans le passé par des jeunes qui occupaient un logement du quartier dont la vocation, quoique informelle, était analogue à ce que nous souhaitons mettre en place. Le coordonnateur de CJM me fait part peu après ces rencontres de la réception plutôt négative des jeunes à l'égard du local mais comme le projet ne se mettra en branle que d'ici quelques mois, nous nous disons que les jeunes pourront éventuellement se rallier à notre proposition. Au moment du dépôt de projet de mémoire en mars 2017, nous sommes toujours confiants que l'ouverture d'un local répond aux besoins et aux aspirations des jeunes et des habitants du secteur nord-est (Heck, René et Castonguay, 2015).

Le 17 juillet 2017, lors d'une conversation téléphonique, le coordonnateur de CJM m'apprend qu'une première rencontre de la *Table de dialogue* avec le groupe des jeunes peut être organisée le 19 juillet. Après la rencontre du 18 juillet qui réunit pour une première fois les résidents de la SHAPEM et au cours de laquelle aucune mention n'est faite par le médiateur d'un local destiné aux activités des jeunes, le coordonnateur de CJM m'annonce qu'on ne doit plus orienter le dialogue autour de la mise à disposition d'un local. Il évoque alors les inquiétudes sincères relatives à notre proposition exprimées ces derniers jours par certains jeunes aux travailleurs de rue. Ces jeunes évaluent en effet que le risque d'échec de cette initiative est trop grand et que

ses conséquences pourraient avoir des retombées négatives tant pour les jeunes que pour CJM.

Ce constat lucide nous force à repositionner la prémisse envisagée pour la tenue des rencontres de la *Table de dialogue*, soit l'instauration d'un dialogue entre parties en conflit pour atteindre un *modus vivendi* en vue de la mise à disposition d'un local. Après réflexion, nous convenons que cette proposition, pour la première fois évoquée lors d'une rencontre du comité de suivi du projet Proximité en août 2016, n'est en réalité qu'un prétexte à la mise en place d'une démarche nécessaire de rétablissement de la communication dans le secteur nord-est. Et tout aussi lucidement, nous admettons qu'elle avait sans doute peu de chance de réussir, les risques étant effectivement grands. En définitive, ce changement n'a pas d'impact réel sur le déroulement des rencontres, ni sur le choix des thèmes qui y seront abordés. Dans notre esprit, la proposition faite aux jeunes d'accéder à un espace qui leur appartient et qui est encadré par des règles co-construites avec les résidents de la SHAPEM pourra se renouveler à un moment ultérieur. Dans l'intervalle, nous avons l'opportunité d'entamer une médiation sociale avec les parties en conflit et de trouver règlement au problème des incivilités dans le quartier. Cette décision nous oblige en quelque sorte à hausser notre niveau d'ambition et de transposer la discussion ainsi à l'échelle du secteur nord-est et non plus autour de l'accès à un local. Il s'agit dorénavant de travailler à l'instauration d'un dialogue entre les jeunes et les habitants du quartier pour améliorer le vivre-ensemble.

### 3.5.3 Le remplacement du médiateur

Le 12 juillet 2017, soit quelques jours seulement avant le début de notre intervention, le coordonnateur de CJM m'annonce qu'il ne pourra plus tenir le rôle de médiateur lors des deux ou trois premières rencontres, rôle qu'il s'était assigné depuis nos premières discussions, et ce en raison d'un séjour imprévu d'un mois qu'il doit effectuer à l'étranger à la fin août. Il m'assure cependant que le travailleur de rue peut prendre la relève car il est informé du processus et des objectifs que nous nous sommes fixés. En

outre, il possède les qualifications et l'expérience nécessaires pour remplir adéquatement le mandat. Toutefois, le coordonnateur de CJM, en raison notamment d'aléas qui ont retardé l'organisation des rencontres, a finalement tenu le rôle de médiateur au cours de quatre des six rencontres.

#### 3.5.4 L'obtention du consentement des jeunes

Le coordonnateur de CJM estime inopportune mon insistance sur l'obtention de formulaires signés par les participants issus du groupe des jeunes : cette demande pourrait repousser certains des jeunes qui ne voient aucun intérêt à s'inscrire dans un processus aussi formel. Nous convenons que je présenterai aux participants en introduction de la première rencontre le cadre de la recherche, les avantages et les risques liés à leur participation et les engagements du chercheur. J'obtiendrai ainsi leur consentement verbal, à défaut d'obtenir un consentement écrit. Je distribuerai néanmoins des formulaires aux participants, qu'ils pourront lire d'ici la prochaine rencontre et éventuellement me remettre, dûment signés. Au final, sur les onze jeunes participants aux rencontres, j'ai pu récupérer la totalité des formulaires signés. J'ai aussi obtenu leur accord pour enregistrer les discussions. J'ai pu obtenir des résidentes de la SHAPEM la totalité des formulaires signés, ainsi que leur accord verbal pour l'enregistrement des rencontres.

#### 3.5.5 Comparaison de l'échéancier de départ avec le calendrier de l'intervention

Nous avons dû reporter de quelques semaines la tenue d'une première rencontre de la *Table de dialogue* en raison de délais imprévus dans l'obtention de la certification éthique pour la recherche-intervention. Deux autres facteurs ont eu un impact considérable sur le calendrier de l'intervention : des problèmes internes à CJM ; des difficultés à rejoindre et à réunir les participants issus du groupe des jeunes. J'aborderai de manière plus détaillées ces facteurs lorsque je ferai dans le prochain chapitre le récit de notre recherche-intervention.

Tableau 1 - Tableau comparatif : échéancier de départ et calendrier de l'intervention

<b>Échéancier de départ</b>		<b>Calendrier de l'intervention</b>	
<b>Date</b>	<b>Activité (s)</b>	<b>Date</b>	<b>Activité (s)</b>
Avril 2017	Organiser des rencontres avec CJM. Recruter des résidents de la SHAPEM et des citoyens du quartier	Juin 2017	Organiser des rencontres avec CJM. Recruter des résidents de la SHAPEM et des citoyens du quartier
Début-Mai	Première rencontre de la Table de dialogue	18 juillet	Première rencontre avec les résidents de la SHAPEM
Mai-Juin	Deuxième, troisième et quatrième rencontres	19 juillet	Première rencontre avec les jeunes
Mi-Juin	Possible cinquième et sixième rencontres	16 août	Deuxième rencontre avec les résidents de la SHAPEM
Juillet	Rencontres opérationnelles : CJM, SHAPEM et les jeunes. Aménager le local*	14 septembre	Deuxième rencontre avec les jeunes
		13 octobre	Troisième et dernière rencontre avec les résidents de la SHAPEM
		9 novembre	Troisième et dernière rencontre avec les jeunes + une résidente

\*L'ouverture du local était prévue à l'automne 2017.

## CHAPITRE IV

### RÉCIT ET ANALYSE D'UN PROCESSUS D'ÉLABORATION D'UN DIALOGUE

Je fais en ouverture de ce dernier chapitre le récit des rencontres tenues dans le cadre du projet de la *Table de dialogue*. Cette description, tirée des verbatims et comptes-rendus des rencontres ainsi que de notes descriptives et méthodologiques transcrites dans le journal de bord, me permet d'examiner l'intervention en considérant les objectifs de départ, à la lumière des notions et concepts mobilisés et en fonction du modèle d'intervention privilégié. J'analyse ensuite les implications théorique et pratique du déroulement du processus. Finalement, j'expose les limites de l'intervention, en m'appuyant sur la littérature relatant des expériences analogues, en me référant à mes notes prises lors des rencontres de la *Table de dialogue* et à mon journal de bord. En guise de conclusion à ce chapitre, je réalise une synthèse des éléments majeurs des différentes mises en relation en proposant une analyse d'ensemble du processus et en présentant cinq conditions qui doivent être réunies afin qu'un processus de médiation sociale puisse contribuer au rétablissement du lien social.

#### 4.1 Les rencontres de la *Table de dialogue* : récit commenté de notre intervention

Entre le 18 juillet et le 9 novembre 2017, nous avons organisé six rencontres de la *Table de dialogue*. Nous avons convenu avec CJM, en raison des réticences exprimées par des candidats résidents de la SHAPEM ou habitants du secteurs nord-est, de tenir deux

rencontres séparées avec espoir de rassembler les deux parties lors d'une éventuelle troisième rencontre mixte. Pour des raisons que j'évoquerai en faisant le récit des rencontres, la réunion des deux groupes de participants ne s'est pas matérialisée. D'emblée, deux questions s'imposent à nous : d'abord, dans un tel contexte, avons-nous réalisé une médiation sociale ? Et ensuite, sommes-nous en présence d'un dialogue ? Je répondrai dès à présent à la première question, mais je réserve le développement de la réponse à la deuxième question dans la prochaine partie du chapitre 4 (p. 91) qui porte sur les implications théorique et pratique du déroulement de l'intervention, alors que j'entamerai l'analyse du processus communicationnel.

L'élaboration d'un dispositif de médiation sociale présuppose la « rencontre de l'autre dans la perspective de recherche de solution » (Bonafé-Schmitt, 1999, p. 68). La médiation directe, le face-à-face, est ainsi privilégiée parce que le « processus de médiation repose sur l'échange des paroles entre les parties en conflit, ce qui favorise une compréhension mutuelle » (Ibid., 1999, p. 70). Des rencontres préliminaires (séparées) peuvent toutefois être utiles au cours de la première phase du processus pour créer un lien de confiance, voire d'empathie, entre les parties en conflit et le médiateur et afin que ce dernier développe une compréhension de la situation présentée en médiation (Milburn, 2002). Lors de la phase de recrutement, nous avons jugé nécessaire d'initier le processus de médiation sociale par la tenue de deux rencontres séparées. Nous estimions alors que l'état émotionnel de participants issus du groupe des résidents de la SHAPEM, dont certains avaient vécu des traumatismes et qui se posaient en victimes des actions des jeunes, les mettait à risque. Même si des progrès ont pu être accomplis au fil des rencontres séparées, des participants de ce groupe nous ont clairement indiqué n'avoir aucune intention de participer à d'éventuelles rencontres mixtes. Le groupe des jeunes s'est montré également peu ouvert à participer à une rencontre mixte, mais pour des raisons différentes. Nous avons donc été contraints à l'élaboration d'une démarche de médiation indirecte. Ce choix se justifie dans la mesure où l'évaluation de la situation conflictuelle par le médiateur (des actes de

délinquance, parfois associés à une certaine violence) n'autorise pas la rencontre des deux groupes. Même indirecte, une médiation sociale qui opère selon une rationalité communicationnelle favorise le rétablissement de la communication entre les parties et leur intercompréhension (Bonafé-Schmitt, 1999). Nous avons donc opté pour une « diplomatie de la navette » (Ibid., p. 70), le médiateur agissant comme intermédiaire entre les parties.

#### 4.1.1 Première rencontre : groupe des résidentes de la SHAPEM

La première rencontre de la *Table de dialogue* se déroule le mardi 18 juillet 2017 à 15h00. Les deux parties en conflit n'étant pas réunies, il s'agit donc d'une rencontre séparée. Quatre femmes participent à la rencontre, toutes sont résidentes de la SHAPEM. Trois de ces femmes sont d'origine maghrébine (Selma, Yasmina et Amina<sup>32</sup>), tandis que la quatrième (Louna) est originaire de l'Afrique subsaharienne. Toutes les participantes sont musulmanes et portent le voile. Yasmina est la seule participante qui, parmi le groupe présent, avait accepté d'assister à une rencontre mixte. Selma, quant à elle, est formelle : elle ne souhaite pas participer à une rencontre en présence des jeunes. La rencontre a lieu dans un logement vide de la SHAPEM sur la rue Matte, celui qui fût réservé dès septembre 2016 et qui devait servir de local pour les jeunes (ce n'est qu'après cette 1<sup>ère</sup> rencontre, au cours de laquelle nulle mention n'est faite de sa conversion éventuelle en « local » pour les jeunes, que nous écarterons définitivement cette option du cadre de la discussion). Le salon du logement est préparé à leur venue, des chaises ont été préalablement disposées en rond<sup>33</sup>. Le coordonnateur

---

<sup>32</sup> Le véritable prénom des participants sont remplacés par un pseudonyme. Les propos présentés dans ce mémoire sont tirés des verbatims réalisés à partir des enregistrements faits lors des rencontres.

<sup>33</sup> Je n'ai pu trouver à temps de table ronde assez grande pour que tous les participants réunis puissent s'y installer convenablement. Il n'y aura donc pas de table pour les rencontres de la *Table de dialogue*, ce qui arrange mon partenaire, depuis le départ plutôt ambivalent sur cette question.



(Slim<sup>34</sup>) et le travailleur de rue de CJM (Roberson) se présentent. Je me présente à mon tour, explique les raisons de ma présence à la rencontre ainsi que les motifs qui justifient ma posture d'observateur. Je demande aux participantes leur consentement à ce que la rencontre soit enregistrée : elles acceptent. Roberson distribue aux participantes l'ordre du jour de la rencontre<sup>35</sup> et annonce ensuite la démarche dans laquelle la SHAPEM et CJM sont engagés : l'amélioration du vivre-ensemble dans le quartier dans le cadre du projet Proximité. Slim expose alors les raisons qui motivent notre présence à cette rencontre :

*En fait, on est là parce qu'on [CJM] travaille avec les jeunes et que vous vivez des frictions avec eux. (...) Pourquoi on est là? Parce qu'avec la SHAPEM, on a interpellé l'arrondissement. Nous, on est une partie de beaucoup de choses. Aujourd'hui, il y a des rencontres qui se font avec la police, [l'arrondissement], la SHAPEM, Café-Jeunesse. On s'est réuni à plusieurs reprises et tout le monde veut faire quelque chose. (...) Mais là le travail reste à faire et on ne peut le faire qu'avec vous. C'est pour ça qu'on est là aujourd'hui, pour savoir ce que vous vivez et savoir comment on va cheminer tous ensemble. (Slim)*

La rencontre dure 53 minutes. D'entrée de jeu, les participantes nomment l'incidence des incivilités comme la cause fondamentale des tensions sur les terrains de la SHAPEM et du problème de la cohabitation dans le secteur nord-est. Les participantes identifient quatre principales sources de tension : le bruit et toutes ses causes ; la fumée de cannabis ; les déchets ; l'urine. Ces incivilités, Yasmina et Louna les évoquent dans leurs interventions :

*Là c'est le bruit, la boucane de cannabis. Ils restent jusqu'à minuit, et plus, et quand ils mangent, on a mis combien de poubelles? Quatre poubelles! Mais ils*

---

<sup>34</sup> J'utilise le véritable prénom du coordonnateur et des deux travailleurs de rue de mon partenaire CJM, Roberson et Beauvoir, avec leur accord.

<sup>35</sup> Consulter le document en Annexe C.

*ne mettent pas leurs déchets dans les poubelles. Ils mangent, ils jettent. Ils boivent de la bière et mettent les bouteilles dans les plantes. (Yasmina)*

*Moi, quand je sors mes poubelles, je ramasse toujours dans la cour. Dans mon balcon, on met n'importe quoi là derrière. Ils font pipi ! Dans le passage. Chaque jour, ils font pipi là-bas. (Louna)*

Des participantes affirment éprouver un sentiment d'insécurité et expriment leur peur des actes de violence qui ont lieu dans le quartier, notamment des coups de feu :

*Ceux qui dénoncent quelque chose, si on s'en prend pas à toi, il y a toujours les enfants. On est toujours inquiétés. Quand on sort on n'a pas l'esprit tranquille, on est toujours inquiets. (Louna)*

*Vraiment, on est dans la peur. (Selma)*

Les participantes craignent que les choses ne changent pas, qu'une nouvelle génération reprenne le flambeau, et l'espace laissé par les plus vieux. Au cours de cet échange, Slim offre une réponse à Selma afin de désamorcer cette inquiétude et pour offrir une explication au parcours vécu par les jeunes :

*Vous dites travailler avec 10 personnes, mais il arrive [sur les terrains de la SHAPEM] 10, 20, 50 personnes, des jeunes ! (Selma)*

*Nous, ça fait 10 ans qu'on est là, il y a de moins en moins de jeunes qui rentrent, qui sont là. (...) Dès qu'on voit un jeune qui se rapproche du groupe, parce qu'ils sont au dépanneur et chaque jour ils avancent un peu, on les repère et on les prend. (...) Ceux qui arrivent ici, c'est peut-être qu'ils ont raté l'école, raté la famille, ils ont souvent raté beaucoup de choses. Ils ont rien à perdre. C'est pour ça qu'on fait ces projets-là. (Slim)*

Des participantes nous décrivent aussi la situation vécue dans l'Espace Lapierre<sup>36</sup>. Amina évoque sa préoccupation quant à la cohabitation entre les résidents de la

---

<sup>36</sup>La SHAPEM débute l'aménagement de l'Espace Lapierre durant l'été 2017 (inauguration officielle en 2019), une transformation en profondeur de quatre cours contiguës d'immeubles situés sur les rues Lapierre et Matte dans le secteur nord-est de Montréal-Nord. Fruit d'une démarche participative avec les résidents et les organismes du milieu, ce projet de lutte aux îlots de chaleur urbain permet la création

SHAPEM, leurs enfants et certains jeunes qui, selon elle, s'approprient l'espace. Les propos de Yasmina illustrent quant à eux le sentiment de frustration lié au partage de l'Espace Lapierre, terrain privé de la SHAPEM mais qui a vocation d'être ouvert à la communauté du secteur nord-est :

*Mais dernièrement, les jeunes ils sont entrés ici [à l'Espace Lapierre]. Alors nos enfants, qu'est-ce qu'ils ont fait? Ils ont quitté l'espace, ils ont laissé l'espace parce que les jeunes leur ont dit : « Laissez-nous l'espace ! » (Amina)*

*Moi si quelqu'un vient dire à ma fille, à mon fils « Rentre chez toi » pour que lui puisse jouer [aux dés], je vais lui dire que mon fils a le droit de jouer ici. Toi tu n'habites même pas ici. Toi, qu'est-ce que tu fais ici ? Ça c'est un espace à nous ! (Yasmina)*

Au cours de la discussion, l'ensemble des participantes expriment des critiques face au mode de vie des jeunes. Mais une intervention de Yasmina met en lumière les tensions interculturelles qui teintent aussi les relations entre les différentes communautés ethnoculturelles présentes dans le quartier. Ces propos interviennent alors qu'elle relate le récit d'un voisin qui se fait dire par la police, à la suite de sa plainte contre des actes d'incivilités, « Pourquoi tu habites ici ? Faut pas habiter ici » :

*C'est comme si [les jeunes] ont tout les droits ! [La police] n'a pas le droit de dire à quelqu'un « Pourquoi tu habites ici ? » C'est pas son problème à lui. [Le secteur nord-est], c'est pas une partie qu'on a ramené d'Haïti ! On est au Canada ici, au Québec. On est venu nous-mêmes ici, alors ça veut dire qu'on doit s'adapter à la vie ici. On garde nos coutumes, notre religion, mais on s'adapte aussi, on s'implique pour faire des choses, on dit bonjour à tout le monde. (Yasmina)*

---

d'un milieu de vie plus verdoyant (plantation d'arbres, jardinage en bacs), sécuritaire et convivial pour les résidents. Pour un compte-rendu des événements, consultez l'article de presse suivant, récupéré le 14 février 2020 : Olivier Fauché, Journal Métro, 23 septembre 2019 : <https://journalmetro.com/local/montreal-nord/2381525/lespace-lapierre-finalement-inaugure/>

Malgré les commentaires négatifs manifestés à l'égard des comportements et du mode de vie des jeunes, un consensus semble néanmoins se dégager chez les participantes : la grande majorité des jeunes s'adressent avec courtoisie aux habitants du quartier. À la suite des propos de Amina et de Yasmina, Roberson renforce l'idée chez les participantes que le dialogue est possible, parce qu'existe une reconnaissance de l'autre, symbolisée par le respect démontré par ce jeune mis en scène dans l'anecdote d'Amina et de Yasmina :

*Le problème, c'est que même avec nous [en faisant référence au comportement des jeunes envers les enfants], ils sont gentils. Moi, par exemple, des fois je passe par le passage. Ils me laissent l'espace, vraiment. Ils sont gentils avec nous. On parle de comportements. (Amina)*

*Il y a un garçon il venait pisser dans le coin de ma fenêtre. Il y avait d'autres problèmes, la boucane aussi. J'ai jamais appelé la police. Moi personnellement, j'allais parler avec eux : « Excusez-moi! T'as pissé ici? Oui? Mais ça va sentir chez moi. » Il s'excuse. (...) Pour la boucane, je sortais : « Éloignez-vous pour fumer. » Je parlais toujours directement aux personnes, il y avait toujours le respect. (Yasmina)*

*En groupe c'est souvent comme ça. Ok, mais le respect est quand même là, donc le dialogue est possible. C'est possible de parler avec eux. (Roberson)*

Pour clore la rencontre et relancer la proposition de tenir prochainement une rencontre mixte, Slim explique en quoi consistera la prochaine étape :

*Je crois qu'il faut leur parler. Et eux aussi ils veulent vous parler mais ils ne savent pas très bien comment dire les choses, vous comprenez ? Parce que d'ailleurs, on va rencontrer un groupe de jeunes et on va leur dire ce que vous nous avez dit et on va avec eux aussi essayer de trouver des solutions. Vous savez, elles vont se trouver entre nous. Ça va pas venir de la police ou de la mairie. (Slim)*

#### 4.1.1.1 Bilan critique de la première rencontre

En ouverture de rencontre, Slim ne clarifie pas au bénéfice du groupe le rôle du médiateur et sa posture (emprunte d'indépendance, de neutralité et d'impartialité). On

peut se demander d'emblée s'ils seront deux à occuper cette fonction durant la rencontre (selon ma compréhension de l'entente, le travailleur de rue ne devait être présent qu'à titre d'observateur silencieux). Slim et Roberson brouillent d'autant plus les cartes lorsqu'ils rappellent leur statut d'employés de CJM et décrivent des interventions de médiation urbaine réalisées ces dernières années par l'organisme auprès des jeunes. Roberson évoquera éventuellement comment nous souhaitons procéder dans le cadre actuel des rencontres séparées :

*Si on pose des questions, c'est pas parce qu'on n'est pas d'accord ou qu'on vous croit pas. On veut comprendre vraiment ce que vous vivez. Si je vais les voir demain [lors de la rencontre séparée avec le groupe des jeunes] et que je leur dit : « Ramassez vos déchets parce que ça dérange les gens », faut que je sois capable de leur dire : « Vous savez pas qu'au deuxième étage il y a un bébé de trois mois qui habitent là ? », il y a ci, il y a ça, « Toi aussi tu as un bébé, est-ce que t'aimerais ça que ça arrive à lui ? » Mais avec ça je peux jouer, sinon c'est difficile d'avoir des arguments. (Roberson)*

À la fin de la rencontre, les participantes expriment leur engagement à vouloir poursuivre la démarche. À cet égard, Yasmina manifeste un optimisme prudent (« J'espère que ça va changer un jour ») et même Selma, qui affirmait quelques instants plutôt « Moi je ne suis pas obligée de dialoguer avec eux ! », démontre de l'empathie à l'égard des jeunes :

*Oui, j'espère qu'on va trouver des solutions. Leur situation me touche vraiment. (Selma)*

Cette première rencontre nous permet d'aborder de front les deux thèmes qui sont au cœur de l'intervention : les incivilités et la recherche de dialogue avec les jeunes. Nous constatons par ailleurs qu'un troisième thème est évoqué dans la discussion, exprimé selon différentes formulations: l'appartenance au territoire, le partage de l'espace. Nous atteignons les deux objectifs identifiés dans l'ordre du jour. En premier lieu, les participantes vont définir elle-même la situation qui pose problème : l'amélioration du

vivre-ensemble par la résolution du conflit lié aux incivilités. Ensuite, elles s'inscrivent dans le processus que nous leur proposons : leur participation à une éventuelle rencontre mixte après la tenue d'une rencontre séparée avec le groupe des jeunes (à l'exception de Selma, qui se montre toujours réticente).

#### 4.1.2 Deuxième rencontre : les participants issus du groupe des jeunes

La deuxième rencontre de la *Table* se déroule le mercredi 19 juillet à 17h45. Il s'agit d'une rencontre séparée organisée pour les participants issus du groupe des jeunes. Je devais rencontrer Roberson à 16h45 afin que l'on prépare ensemble la rencontre mais ce dernier ne se présente pas au lieu de rendez-vous. Roberson m'informe par message texte vers 17h30 que le groupe qu'il accompagne se dirige vers le lieu de la rencontre. Je les rejoins alors que je me rends au logement de la rue Matte (la possibilité de mettre à disposition des jeunes un local étant dorénavant écartée et les considérations éthiques levées, nous avons convenu de nous réunir dans le logement plutôt qu'à l'espace initialement prévu à la MCC). Cinq jeunes accompagnent Roberson. Je constate également la présence de Beauvoir, autre travailleur de rue à CJM. Lorsque nous accédons au logement, un des participants commente l'absence d'un frigo. Je comprends ainsi que la question de la mise à disposition d'un local n'est pas tout à fait résolue dans l'esprit des jeunes. Les participants, les médiateurs et moi-même prenons place sur les chaises. J'ai préparé à l'intention du groupe un ordre du jour, calqué pour l'essentiel sur celui produit pour la rencontre du 18 juillet. Je remets des copies à Beauvoir, ainsi que des formulaires de consentement, mais les feuilles ne sont pas distribuées. Roberson m'invite à me présenter aux participants. À leur tour, Eduardo, Paul, Richard, Jean et Patricia se présentent. Eduardo est originaire d'Amérique-latine, tandis que les autres participants sont d'origine haïtienne. Je suis surpris par la présence de Patricia, une jeune femme qui m'est inconnue. J'informe les participants que la démarche en cours s'inscrit dans le cadre du projet Proximité voué à l'amélioration du vivre-ensemble dans le quartier et que j'y participe à titre de chercheur-intervenant en

communication. Paul me demande à quoi sert d'étudier la communication. S'ensuit une discussion qui me donne l'occasion d'expliquer aux participants les raisons et les limites de ma présence, de leur présenter les avantages et les risques liés à leur participation et les engagements du chercheur. Roberson demande aux participants s'ils acceptent de participer à cette recherche et les informe que la rencontre sera enregistrée. Ils acceptent.

La rencontre dure 32 minutes. Roberson informe les participants qu'une rencontre séparée s'est déroulée la veille en présence de résidents de la SHAPEM au cours de laquelle ces derniers se sont exprimés sur « ce qui les dérange dans le quartier ». Roberson nomme les quatre principales sources de tension identifiées par les résidents : le bruit et toutes ses causes ; la fumée de cannabis ; les déchets ; l'urine.

*Imaginez-vous, vous avez des enfants, ils dorment, et y'a des gars qui gueulent dehors, la musique est forte, à chaque soir. (Roberson)*

*À chaque soir ? C'est quand il y a des fêtes ! (Paul)*

Comme le démontre l'intervention de Paul, les participants remettent en question l'interprétation proposée par les résidents. Lors des premiers échanges relatifs à l'incidence des incivilités, les participants ne se reconnaissent aucune responsabilité face à la détérioration des relations de voisinage dans le secteur nord-est et démontrent peu d'empathie à l'égard des résidents des immeubles. Lorsque Beauvoir rappelle à Jean le fait que ce dernier, à la demande d'un ami, s'est déplacé pour aller fumer parce qu'il se trouvait sous les fenêtres d'un logement occupé par une connaissance, celui-ci répond :

*Tu bouges parce que c'est ton partner [ton ami]. Si c'est pas ton partner, tu dis « Fuck you ! Ferme ta fenêtre ! » (Jean)*

Les participants affichent aussi leur scepticisme quant à leur capacité individuelle et collective de modifier les comportements qui leur sont reprochés :

*Je veux savoir quelles sont les solutions. (Patricia)*

*Il n'y en a pas de solution. Moi je suis arrivé à l'âge de 12 ans à Montréal-Nord et il y avait déjà des personnes là. Tout le monde fumait déjà. (Jean)*

Au cours d'une longue discussion qui porte sur leur mode de vie, les participants tentent de définir en commun la notion de « normalité ». Les participants semblent accepter l'idée qu'un père de jeunes enfants puisse demander à son voisin de baisser la musique trop forte après 22h00. Roberson ramène alors la discussion sur les causes précises du conflit et rappelle aux participants qu'il s'est engagé à transmettre au groupe les attentes des résidents. Les participants s'attendent de leur part à ce que les habitants du quartier cessent de loger des plaintes au SPVM. Lorsque Roberson évoque la possibilité que le groupe puisse communiquer directement cette demande aux résidents dans le cadre d'une rencontre mixte, la réponse de Jean est sans équivoque et reflète l'opinion exprimée par d'autres au courant de la rencontre :

*J'ai pas envi de rencontrer des citoyens. Ce sont des hypocrites. Ils te saluent et ensuite ils appellent la police. (...) Ça va rien donner. (Jean)*

[...]

*Ok, mais si on appelle plus la police, on fait quoi ? (...) Je t'ai dit 15 fois de baisser la musique pour essayer de dormir, mon enfant est malade, tu n'écoutes pas. Je fais quoi ? (Roberson)*

*Qu'ils viennent nous le dire directement ! (Jean)*

Roberson propose que l'on discute l'adoption de règles qui favoriseraient la cohabitation avec les résidents de la SHAPEM et les habitants du quartier. Les participants se montrent d'abord réceptifs à cette proposition (Jean : « Ça se peut ! On n'est pas des bêtes ! »). Mais les participants se questionnent surtout sur l'image du quartier et se demandent pourquoi des parents décident de résider et d'élever leurs enfants dans « le ghetto » de Montréal-Nord où il y a des « risques de balles perdues ». Une remarque de Jean est particulièrement empreinte de ce fatalisme qui caractérise jusqu'ici la discussion :



*On s'entend-tu, vaut mieux 100 fois que je prends une balle qu'une balle perdue pour un enfant. Pour moi il est trop tard. (Jean)*

En conclusion de la rencontre, Roberson relance la proposition de tenir prochainement une rencontre mixte, « une occasion de se comprendre les uns les autres ». C'est encore Jean qui offre une réponse au médiateur :

*On a rien contre eux. Ils ont même pas le même mode vie. Mais c'est juste que c'est à cause d'eux que la police est dans le quartier. (Jean)*

#### 4.1.2.1 Bilan critique de la deuxième rencontre

Comme lors de la première rencontre séparée, le médiateur (Roberson) n'établit pas clairement les règles qui encadrent une médiation sociale, qu'elle fût directe ou indirecte, et ne clarifie ni la fonction ni la posture du médiateur. Le rôle que Beauvoir est appelé à jouer durant la rencontre n'est pas non plus défini. Un certain chaos règne tout au long de la rencontre, des participants répondent à des appels sur leur téléphone cellulaire et la discussion est parfois cacophonique. Jean monopolise la discussion, Richard et Patricia n'interviennent qu'une seule fois tandis que Eduardo demeure silencieux. Paul se lève et quitte la rencontre après une quinzaine de minutes. Les motivations des participants qui assistent à cette première rencontre m'apparaissent incertaines car un flou persiste sur l'engagement de la SHAPEM ou de CJM envers le local destiné aux activités des jeunes. Ce flou ne sera pas éclairci par Roberson ou Beauvoir au cours de la rencontre car aucune mention n'est faite du local.

Cette première rencontre avec le groupe des jeunes nous permet de présenter les deux thèmes centraux : les incivilités et la recherche de dialogue avec les habitants du quartier. Nous constatons que le troisième thème introduit lors de la rencontre par les résidents de la SHAPEM, soit le partage de l'espace, est évoqué par les jeunes mais s'exprime sous l'angle de l'enracinement au territoire :

*Ça fait tellement d'années que le monde est là que ça va être dure de les faire changer de place. (Jean)*

Les participants s'étonnent d'ailleurs d'entendre les habitants du quartier ne leur reprocher que leurs incivilités et non leur existence-même. Employant la technique du miroir (Milburn, 2002), Roberson ramène constamment la discussion sur le terrain commun : « Tu es chez toi chez tes parents. À tous les jours tu vas faire la fête. C'est correct ça ? Tu vas empêcher tes parents de dormir ? » Un des participants avancement que les résidents ne sont pas tolérants mais Roberson oriente la discussion pour qu'ils puissent prendre conscience de leur comportement et de son impact sur les autres. Les jeunes se disent alors disposés à recevoir de vives voix les plaintes des résidents. Finalement, et même s'ils acceptent une certaine part de responsabilités dans l'amélioration de la cohabitation, ils ne nous donnent pas l'impression de concevoir faire partie de la solution. À cet égard, il ne semble pas que nous ayons atteint nos objectifs pour cette rencontre : les participants peinent à définir la situation qui pose problème et n'indiquent pas clairement vouloir participer à une rencontre mixte dans le cadre de la *Table de dialogue*.

#### 4.1.2.2 Intermède 1

Lors du bilan post-rencontre tenu à chaud immédiatement après la rencontre séparée du 19 juillet, nous convenons, Roberson et moi, de réunir à nouveau le groupe des jeunes car nous estimons n'avoir pu atteindre les objectifs fixés pour cette rencontre. Le surlendemain, à la veille de son départ, Slim suggère au cours d'une conversation téléphonique que l'on renouvelle complètement le groupe des jeunes afin de réunir dans le cadre d'une troisième rencontre séparée des jeunes hommes plus âgés qui font figures de vétérans pour les plus jeunes. Il pense que ce groupe d'individus sera plus réceptif à la proposition d'une participation à une rencontre mixte. Entre le 25 juillet et le 14 août, au moins six tentatives d'organisation d'une rencontre avec un groupe renouvelé échouent. Plusieurs facteurs hors du contrôle de CJM expliquent cet échec :

mauvais temps qui affecte la présence des jeunes aux lieux habituels de rassemblement ; absence des jeunes ciblés du secteur nord-est ; événements qui exigent la présence de Roberson ; dynamique du groupe qui favorise ou non l'organisation d'une rencontre ; finalement, la volonté des jeunes eux-mêmes de participer à une rencontre, un jour donné. J'accumule pour ma part une certaine frustration et je commence à douter de notre capacité à poursuivre la recherche-intervention.

Le 14 août, au cours d'une rencontre de mise-au point, Roberson et moi déterminons une nouvelle séquence de rencontres de la *Table de dialogue* qui, nous l'espérons, pourra mener à l'organisation d'une rencontre de médiation sociale directe. Dans un premier temps, nous organiserons une deuxième rencontre séparée avec le groupe de résidentes de la SHAPEM, à qui nous n'avons toujours pas communiqué la synthèse des propos exprimés lors de la rencontre avec le groupe des jeunes et nous nous donnons comme objectif de susciter leur adhésion pour la tenue d'une rencontre mixte. Dans un deuxième temps, Roberson convoquera quatre ou cinq « vétérans » pour des rencontres individuelles afin de sonder leur ouverture à entamer un dialogue face à face avec les résidents. Finalement, une dernière rencontre séparée avec ce groupe renouvelé de jeunes sera mise sur pied et servira de coup de sonde pour l'organisation d'une rencontre mixte qui pourrait avoir lieu vers la mi-septembre.

#### 4.1.3 Troisième rencontre : une rencontre séparée avec les résidentes de la SHAPEM

La troisième rencontre de la *Table* se déroule le mercredi 16 août à 17h45 et dure 75 minutes. Il s'agit d'une deuxième rencontre séparée organisée pour les résidentes. Selma, Yasmina et Amina sont présentes, mais Louna ne peut se joindre à nous. Une nouvelle participante, Diane, complète le groupe. Résidente de la SHAPEM, Diane n'avait pu participer à la première rencontre. Elle habite le secteur nord-est de Montréal-Nord depuis 25 ans et ses origines sont canadiennes-françaises. Roberson

distribue aux participantes le compte-rendu<sup>37</sup> de notre rencontre du 18 juillet mais n'invite pas les résidentes à valider son contenu. Il dresse ensuite un bilan de la rencontre avec le groupe des jeunes : les principales sources de tensions ont été communiqué aux jeunes et ceux-ci reconnaissent, quoique timidement, l'impact négatif des incivilités sur la qualité de vie des habitants du quartier ; ils ne sont pas prêts à entamer un dialogue dans le cadre des rencontres de la *Table*, mais invitent les résidents à leur communiquer directement leurs demandes car ils sont « gentils ». Finalement, Roberson informe les participantes des difficultés que nous avons à réunir le groupe des jeunes, que nous misons dorénavant sur une rencontre avec des vétérans et que nous espérons pouvoir organiser sous peu une rencontre mixte.

D'entrée de jeu, les résidentes abordent le thème du territoire et de son partage par les différentes communautés qui, issues de vagues successives d'immigration, sont venues y habiter. Roberson en profite alors pour raconter l'histoire de la relation conflictuelle que les jeunes entretiennent avec ce territoire :

*Est-ce que Lapierre était en Haïti ? Ce quartier était là, vous êtes venus on est venu. (...) (Yasmina)*

*Est-ce qu'ils [les jeunes] sont nés ici? (Selma)*

*Leurs grands-parents étaient là, ils sont de la 3e génération. (Roberson)*

*J'ai commencé à travailler dans le quartier en 2000. Quand j'ai commencé, ils avaient deux ou trois ans, ils n'étaient pas encore à la maternelle. (Diane)*

*Il y a des familles qui habitent ici depuis 40 ans. (Yasmina)*

*Ils ont compris à la fin de la dernière rencontre qu'ils doivent eux aussi accepter ça [que vous êtes venus habiter le quartier] et qu'il faut améliorer la cohabitation. Peu importe qu'on soit venu il y a 30 ou 40 ans, maintenant on doit travailler ensemble. Mais il faut les comprendre. On les a souvent chassés d'un*

---

<sup>37</sup> Consulter document en Annexe D.

*endroit et là ils sont là et on veut encore les chasser. C'est ça leur perception.*  
(Roberson)

*Mais pourquoi ils ne comprennent pas s'ils sont à chaque fois chassés? Que [leur comportement] n'est pas bon pas pour eux et pour les autres ?* (Selma)

Pour Roberson, la rue Lapiere et les terrains de la SHAPEM qui ont été adoptés par les jeunes sont avant tout un lieu de socialisation pour ces derniers, qui partagent par ailleurs un même mode de vie. Le problème, admet-il, c'est qu'ils n'ont pas conscience de l'impact que leur comportement peut avoir sur la communauté dans son ensemble. Roberson invite les participantes à dépasser l'idée que « c'est eux contre nous », qu'il nous faut apprendre à vivre ensemble et pour ça « il va falloir leur parler. » Mais des participantes disent vivre un fort sentiment d'insécurité en raison de comportements qui ne se limiteraient pas qu'aux incivilités et Amina exprime par ces propos l'impossible dilemme vécu par plusieurs dans le quartier :

*Moi ce qui me fait peur c'est quand ça commence à brasser et qui arrive ce qui est arrivé devant mon immeuble il y a deux ans quand un jeune s'était fait poignarder et qu'il était tombé sur le trottoir devant chez moi. Ça ça me fait peur. Ou s'il y en a un qui se fait tirer.* (Diane)

*Quand ils se fâchent, ils réagissent de façon agressive. Même entre eux, quand ils jouent et qu'ils perdent aux dés et qu'ils perdent de l'argent, ils commencent à crier, à se battre. Je ne sais pas quand ils vont sortir le pistolet, quand ils vont commencer à tirer. Eux, ils s'amuse quand ils jouent aux dés et nous on vit dans la peur.* (Selma)

*Tous les voisins ont peur ! Ils pensent vouloir déménager. Les gens qui restent ici c'est ceux qui n'ont pas d'argent.* (Amina)

Les participantes ne souhaitent pas à ce stade rencontrer les jeunes, hormis Yasmina qui tente de convaincre les résidentes de la SHAPEM : « Ils ne vont pas vous tuer ! Ils ne vont pas vous insulter ! » Selma est catégorique et se dit incapable de parler aux jeunes car elle n'a pas le courage de Yasmina : « Je ne suis pas comme toi. »

#### 4.1.3.1 Bilan critique de la rencontre

J'ai senti chez les participantes, après l'optimisme prudent de la première rencontre, un certain scepticisme vis-à-vis notre démarche. Roberson semble peiner à différencier pour lui-même et devant les participantes le double rôle de médiateur et d'intermédiaire du groupe des jeunes que le cadre d'une médiation sociale indirecte requiert. Les éléments contextuels qu'il tente d'apporter dans l'explication du comportement des jeunes passe chez les participantes pour une défense de leurs actions, passées et présentes, jugées répréhensibles par les résidentes. Elles expriment d'ailleurs avec plus d'insistance que lors de la première rencontre leur sentiment d'insécurité. La rencontre se termine sans qu'aucune décision ne soit prise concernant leur participation à une éventuelle rencontre mixte. À cet égard, nous échouons à atteindre le seul véritable objectif que nous nous étions fixés pour cette rencontre.

#### 4.1.3.2 Intermède 2

Entre la tenue de la troisième rencontre de la *Table de dialogue* et le 12 septembre, date de ma première rencontre avec le coordonnateur de CJM depuis son retour, les tentatives réalisées par Roberson pour organiser une rencontre avec un groupe renouvelé de jeunes sont restées infructueuses. En fait, à partir du 25 août, je n'arrive plus à rejoindre Roberson. C'est Slim qui m'apprend le 12 septembre le départ du travailleur de rue de CJM. Je dresse un bilan de l'intervention et lui remet les ordres du jour préparés pour les deux premières rencontres ainsi que les synthèses que j'ai produites pour les rencontres du 18 et du 19 juillet. Déçu par la tournure des événements et les difficultés rencontrées, Slim réaffirme sa volonté de collaboration et souhaite la poursuite de la recherche-intervention. Il se demande si, à ce stade, nous ne devrions pas tenter d'organiser une activité qui regrouperait l'ensemble des participants. Cette idée, suggérée pour la première fois par Yasmina au cours de la première rencontre séparée et reprise par Roberson lors de la rencontre séparée avec le groupe des plus jeunes, n'a pas eu de suites. Je suis ouvert à cette perspective, qui a certes ses

mérites, mais que je ne peux considérer comme faisant partie de notre démarche de rétablissement de la communication dans le cadre d'une médiation sociale : ce n'est pas l'objet de notre recherche-intervention. Slim et moi ne prenons pas de décision formelle sur cette éventualité.

#### 4.1.4 Quatrième rencontre : une rencontre séparée avec le groupe des jeunes

La quatrième rencontre de la *Table de dialogue* se déroule le jeudi 14 septembre à 17h00. On m'avertit de la tenue de cette rencontre avec seulement quelques heures de préavis. Malgré la remise du compte-rendu à Slim avant la rencontre, le document de synthèse n'est pas transmis aux participants (voir en annexe E : Compte-rendu de la rencontre du 19 juillet). Slim et moi ne définissons pas au préalable d'objectifs précis, outre celui de convaincre les participants de s'inscrire dans un processus de dialogue avec des habitants du quartier. Il n'y a donc pas d'ordre du jour. Eduardo et Paul sont présents, mais trois nouveaux participants se joignent au groupe. Gary, James et Stanley sont reconnus en tant que vétérans du groupe des jeunes qui occupent les espaces publics et privés du secteur nord-est. Ils sont tous les trois d'origine haïtienne. Beauvoir, travailleur de rue, fait également partie de la rencontre. Je me présente, explique les raisons de ma présence ainsi que les motifs qui justifient ma posture d'observateur, les informe des avantages et des risques liés à leur participation et les engagements du chercheur. Je demande aux nouveaux participants leur consentement à participer à la recherche et à ce que la rencontre soit enregistrée : ils acceptent.

La rencontre va durer 36 minutes. Slim leurs explique la démarche dans laquelle la SHAPEM et CJM sont engagés : l'amélioration du vivre-ensemble dans le quartier dans le cadre du projet Proximité. Slim énonce ensuite deux des quatre sources de tensions rapportées par les résidents dans le cadre des rencontres de la *Table* (le bruit et les déchets). Il affirme que les résidents comprennent bien que le fait d'appeler la police ne pourra régler les problèmes de cohabitation et que la seule solution, c'est d'établir un dialogue avec eux : « Les citoyens sont tolérants, ils acceptent votre

présence mais veulent des améliorations. » Ainsi, dès le début de la rencontre, le thème de l'appartenance à ce territoire est abordé :

*Personne n'est responsable de tout ça, ça toujours été ça le quartier. C'est notre routine de se regrouper ici. (Stanley)*

*Oui, tout le monde l'a compris mais d'après vous, est-ce qu'on peut arriver à quelque chose pour que tout le monde soit content ? Au jour d'aujourd'hui, personne ne remet en question votre droit d'occuper l'espace. Il y a deux grands problèmes : c'est les bouteilles d'alcool, les déchets. Nous ce qu'on souhaite, c'est que ça se passe bien et pour que ça se passe bien il faut communiquer, dialoguer. (Slim)*

Slim leur propose la tenue d'une activité commune avec les résidents : « Ils avaient peur, maintenant qu'on leur parle, ils ont moins peur. Ce n'est pas une histoire de violence, de délinquance. » Pour Slim et selon ce qu'allèguent les participantes aux rencontres de la *Table*, l'amélioration du vivre-ensemble repose sur la réduction de l'incidence des incivilités pour les habitants du quartier :

*Pensez-vous que ce soit possible de répondre à la demande des résidents et que ce soit propre? Vous pouvez faire passer le message? (Slim)*

*Si je comprends bien, votre objectif c'est qu'on arrête de boire de la bière, parce que c'est pas une bonne image pour les enfants, pour les familles qui habitent là ? (James)*

*Je ne suis pas allé jusque-là ! Là ce serait [dans un premier temps] pour les bouteilles qui sont par terre, les gens qui font pipi, que ça reste propre. C'est ça pour eux. C'est ça qui est un irritant. (Slim)*

Beauvoir affirme que les jeunes peuvent changer : « Le pouvoir, vous l'avez déjà, il est entre vos mains. » Les participants s'estiment capables, individuellement, de réaliser certains changements. Stanley se dit ouvert à parler aux autres gars, « pour qu'ils se respectent un peu. » Mais du même souffle, il réitère son appartenance à cet espace et se prononce peu optimiste sur la capacité de changement des jeunes, trop enracinés selon lui dans leur « routine mentale » :



*Tu parles de changement mais on continue à donner des tickets à des innocents. Qu'un ou untel déménage, on va continuer à venir. C'est à eux autres d'accepter que nous on a grandi ici, qu'on a une routine, qu'on va changer pour personne.*  
(Stanley)

*Là-dessus on est d'accord. Mais tu vas comprendre que malgré cette routine, il y a des gens qui habitent ici et qu'à 22h30 il y a du bruit, qu'est-ce que je fais?*  
(Slim)

*On peut réduire le bruit après une heure [définie] mais depuis que je suis jeune, c'est comme ça. On va pas changer le bruit.* (Stanley)

Slim, en guise de conclusion, relance le groupe sur la proposition d'une activité commune. Il évoque également la possibilité que le local, le logement dans lequel nous nous rencontrons, puisse être mis à leur disposition. À cela, James se questionne sur la responsabilité que chacun devra engager pour limiter les risques de dérapage. Slim suggère que l'on discute de ces éléments lors d'une prochaine rencontre mixte qui aurait lieu dans trois semaines. La rencontre se termine quelque peu dans la confusion, sans que ne soit pris un engagement formel en vue d'une participation à une rencontre mixte.

#### 4.1.4.1 Bilan critique de la rencontre

En ouverture de rencontre, Slim ne clarifie pas au bénéfice des nouveaux venus le rôle du médiateur et sa posture. J'ai l'impression que cette rencontre est organisée dans la précipitation. Eduardo et Paul quittent la rencontre après seulement quelques minutes. Gary passe l'essentiel des 36 minutes de la rencontre à consulter son téléphone cellulaire. Slim établit une hiérarchie entre les sources de tensions identifiées par les résidentes de la SHAPEM dans les rencontres précédentes, laissant donc de côté la fumée de cannabis et l'urine, au profit du bruit et des déchets. Le thème de l'appartenance au territoire prend dans cette rencontre une place prépondérante dans les échanges et nous constatons que c'est une thématique récurrente des discussions. Slim minimise la peur ressentie par les habitants face aux comportements des jeunes. Il réduit ainsi la cause de leur sentiment d'insécurité à l'incidence des incivilités, faisant

fi des actes de violence perpétrés dans le secteur nord-est avec une certaine régularité et qui accentuent la perception des citoyens d’habiter un quartier « chaud ». Slim, sans me consulter, évoque la possibilité que le logement puisse être mis à disposition des jeunes. L’offre, improvisée, ne faisait plus partie des buts visés par la recherche-intervention et ne pourra se réaliser. Il va sans dire que l’objectif fixé pour cette rencontre n’est pas atteint.

#### 4.1.4.2 Intermède 3

Slim et moi planifions la cinquième rencontre séparée de la *Table de dialogue* pour le mercredi 4 octobre. Cette rencontre s’inscrit dans un nouveau calendrier établi conjointement et qui nous amène vers l’organisation d’une rencontre mixte à la fin octobre ou au début novembre. Slim détermine pour les deux prochaines rencontres séparées un nouvel objectif : persuader les résidentes et les jeunes de participer à une activité conjointe dont la nature serait déterminée au cours d’une troisième rencontre réunissant les deux groupes. Tout en adhérant à cette proposition, je ne peux m’empêcher de penser qu’elle dénature le processus que nous élaborons ensemble depuis plus d’une année. Je perds d’autant plus le sentiment d’urgence qui m’habitait en juillet car avec l’arrivée du temps plus froid, les jeunes sont moins présents sur les terrains de la SHAPEM et les conséquences des incivilités sur les habitants du quartier se font moins ressentir. Quel impact cela aura-t-il sur l’engagement des résidentes à vouloir instaurer le dialogue avec les jeunes et à vouloir établir un *modus vivendi* ? Ces réflexions, mon état de découragement devant le peu de chemin accompli et notre manque flagrant de préparation m’amènent à annuler la rencontre prévue le 4 octobre et à la reporter à une date ultérieure.

#### 4.1.5 Cinquième rencontre : une rencontre séparée avec les résidentes de la SHAPEM

La cinquième rencontre de la *Table de dialogue* se déroule le vendredi 13 octobre à 13h45. En plus de Selma, Yasmina, Amina (Louna et Diane ne peuvent y assister), le

groupe accueille Asma. Résidente de la SHAPEM, d'origine maghrébine, Asma porte le niqab. Slim se présente à la nouvelle venue. Je me présente à mon tour et explique les raisons de ma présence à la rencontre ainsi que les motifs qui justifient ma posture d'observateur. Je demande à Asma son consentement à ce que la rencontre soit enregistrée : elle accepte. La rencontre dure 44 minutes.

Slim se dit confiant que « nous avançons ». Il fait la synthèse des propos tenus lors des deux rencontres avec le groupe des jeunes et soutient qu'ils sont conscients de l'impact que peuvent avoir leur comportement sur les relations de voisinage. Slim leurs rappelle que les jeunes sont présents dans le secteur nord-est depuis des années et qu'ils font ce qu'ils font par habitude, mais conclut : « Je ne dis pas que c'est normal. » Pour qu'il y ait un changement, Slim insiste sur l'importance de l'instauration d'un dialogue avec les jeunes : « C'est pas un problème entre vous et eux. (...) Ils ne pensent pas à vous, ce n'est pas *contre* vous. Est-ce que vous pensez que le dialogue doit continuer ? On pense qu'on peut s'entendre. Ou on arrête ? »

*Même si on transmet des messages et ils comprennent, ils recommencent. Si on arrête le dialogue, est-ce qu'il y a d'autres solutions ? (Selma)*

*Non, il n'y en a pas. (Slim)*

*Jusqu'à date, il n'y a pas de changement. (Selma)*

Les participantes évoquent ensuite la tolérance des autorités à l'égard des comportements incivils et se demandent pourquoi la police n'intervient pas :

*Quand j'appelle les responsables, les autorités, j'appelle la police, ils me disent qu'ils ne peuvent rien faire. Quand j'appelle le propriétaire, la SHAPEM, il me dit qu'il ne peut pas parler aux jeunes. Qu'est-ce que c'est le Canada, il n'y a personne qui fait les règlements comme ça? (Asma)*

*Personne ne peut les empêcher d'être dans la rue. (Slim)*

*C'est ça que je ne comprends pas. Ils ont plus de liberté que moi comme locataire. Le policier vient juste dans sa voiture, il ne descend pas. (Asma)*

*La police, il faut qu'il y aille une infraction, une faute. (Slim)*

*On ne dort pas la nuit. Il n'y a pas de faute ? (Selma)*

Slim informe les résidentes que deux travailleurs de rue de CJM sont en relation constante avec les jeunes qui occupent le territoire et les sensibilisent quant à l'impact de leurs activités sur la qualité de vie des habitants du quartier. Les travailleurs de rue peuvent « passer des messages », mais il est important, selon lui, que les résidents puissent exprimer leurs inquiétudes et communiquer leurs demandes directement aux jeunes. Yasmina évoque alors sa rencontre récente avec Stanley, un vétéran présent à la quatrième rencontre :

*J'ai parlé à Stanley. (...) Je lui ai dit que les citoyens ont peur de parler. Il m'a dit que jamais ils ont fait de mal à un citoyen. Il est favorable à une rencontre. (Stanley)*

Les participantes affirment toutes avoir songé au déménagement, de peur surtout que leurs enfants soient influencés négativement par le comportement des jeunes qu'ils côtoient. Slim suggère que la participation de Stanley et des autres jeunes au processus en cours a déjà contribué à leur prise de conscience, que les progrès peuvent être mesurés, « plus que vous pouvez imaginer. »

Slim, en conclusion de la rencontre, relance l'idée que soit organisée une activité qui réunirait les deux groupes. Yasmina propose que les familles accompagnent les participants aux rencontres de la *Table de dialogue* lors de cette activité. Selma et Amina se montrent peu réceptives à la proposition, tandis que Asma envisage y participer, mais à la condition que cette activité ait lieu à l'extérieur. Slim les informe qu'une rencontre mixte sera organisée d'ici quelques semaines et qu'elles y seront conviées.

#### 4.1.5.1 Bilan critique de la rencontre

Slim ne suit pas le plan que nous avons établi la veille lors d'une conversation téléphonique au cours de laquelle je lui ai demandé de poser cette question aux participantes : « Selon vous, en quoi consiste un véritable dialogue ? » Il devait par ailleurs leur demander si elles souhaitaient transmettre des messages spécifiques aux jeunes, ce qui aurait été fait lors de la prochaine rencontre séparée. J'estime que nous n'avons pas atteint notre objectif pour cette rencontre car les participantes ne se sont pas engagées formellement en faveur de la tenue de l'activité commune, prétexte à l'organisation d'une rencontre mixte.

#### 4.1.6 Sixième rencontre : une première rencontre « mixte »

La sixième et dernière rencontre du projet de *Table de dialogue* se déroule le 9 novembre à 17h30 et ne dure que 17 minutes. Il s'agit d'une première rencontre mixte quoique cela ne s'est confirmée que quelques minutes avant le début de la rencontre car Yasmina, qui en entend parler, décide spontanément de se joindre au groupe des jeunes. Je suis moi-même informée de la tenue de cette rencontre qu'avec un délai de quelques heures. Aucun des cinq jeunes présents dans le logement à mon arrivée (Lionel, Charles, Jules, Hubert et Gérald) n'a participé aux précédentes rencontres de la *Table*. Slim, qui est accompagné par Beauvoir, les informe de la démarche dans laquelle la SHAPEM et CJM sont engagés depuis quelques semaines : l'amélioration du vivre-ensemble dans le quartier dans le cadre du projet Proximité. Charles nous avoue d'emblée avoir été mal renseigné quant aux objectifs de la rencontre car il n'a fait que répondre à la demande de Beauvoir qui souhaitait sa présence. Les autres évoquent des circonstances similaires pour expliquer leur présence. Je décide de me présenter, d'expliquer les raisons de ma présence à la rencontre, le cadre de la recherche, les avantages et les risques liés à leur participation et les engagements du chercheur. Je demande aux participants leur consentement à participer à la recherche et à ce que la rencontre soit enregistrée. Lionel et Charles acceptent, tandis que Jules, Hubert et

Gérald refusent et quittent la rencontre. Slim dresse le bilan des dernières rencontres et identifient les quatre causes qui, selon les résidentes de la SHAPEM, enveniment les relations de voisinage dans le secteur nord-est. Yasmina prend la parole et décrit l'Espace Lapierre et les problèmes de cohabitation. Elle affirme que les résidents ont peur de parler aux jeunes. Elle rappelle ce qui est à la source des tensions : les incivilités. Charles offre une réponse :

*Des préjugés!* (Charles)

*Je ne sais pas mais les gens ont peur. Ils ont même peur d'appeler la police parce qu'ils pensent que la police va dire aux jeunes, que c'est [untel] qui se plaint.* (Yasmina)

Slim met rapidement fin à la rencontre, qu'il termine par ces propos :

*Plus les gens se connaissent, comme Yasmina qui est là avec nous parce qu'elle est à l'aise, plus je connais mon voisin, l'autre, moins j'ai peur, plus j'accepte. On devient tolérant. C'est un processus qui se fait ensemble. C'est comme ça qu'on arrive à une solution. Une solution commune.* (Slim)

#### 4.1.6.1 Bilan critique de la rencontre

Une première rencontre mixte est organisée, mais de façon improvisée, sans que des objectifs précis ne soit définis pour celle-ci. La présence de nouveaux participants, arrivés tardivement dans un processus initié quatre mois plus tôt, nuit au continuum de la discussion. Les motivations affichées par les participants ne sont pas compatibles avec l'engagement qui est requis des parties dans une démarche de médiation sociale, qu'elle soit directe ou indirecte. La rencontre se termine plus ou moins dans la confusion, sans que ne soit déterminée une prochaine étape.

## 4.2 Analyse des implications théorique et pratique du processus

Notre recherche-intervention, la *Table de dialogue*, a pour but de documenter l'instauration d'un dialogue dans un contexte de tensions sociales liées à l'incidence d'incivilités et de comprendre dans quelle mesure ce processus contribue concrètement à la résolution du problème et participe à la déconstruction/reconstruction des liens sociaux. Notre modèle d'intervention, la médiation sociale, en fonction des circonstances décrites précédemment, a-t-il favorisé le rétablissement de la communication entre parties en conflit ? Un dialogue, objet de ce mémoire-intervention et incarnation observable et sensible du rétablissement de cette communication, s'est-il réellement engagé entre les participants aux rencontres de la *Table* ? La discussion autour du thème des incivilités a-t-elle produite une compréhension nouvelle et mutuelle de la situation qui pose problème ?

Le récit commenté du déroulement du projet de *Table de dialogue*, les propos exprimés par les deux groupes de participants et les interventions des médiateurs, ainsi que les notes descriptives, méthodologiques et théoriques transcrites dans mon journal de bord, nous fournissent de nombreux indicateurs permettant l'analyse du processus élaboré par la SHAPEM et CJM. Par ailleurs, l'analyse du processus communicationnel élaboré dans le contexte particulier de mon insertion dans la démarche à titre de chercheur-intervenant tient compte des potentiels biais liés à mes engagements et à mes expériences vécues à titre d'agent de liaison pour la SHAPEM.

### 4.2.1 Le dialogue dans le projet de la *Table* : l'établissement d'une communication

Sommes-nous en présence d'un dialogue ? Le fait de poser cette question en introduction du présent chapitre peut représenter en lui-même un constat d'échec pour une démarche vouée au rétablissement de la communication et du lien social mis à mal par des tensions sociales persistantes. Je considère cependant que le cadre offert par la

médiation sociale indirecte, imposé par les circonstances, a permis l'instauration d'un dialogue et jette les bases qui rendent possible le rétablissement du lien social. Pour Guillaume-Hofnung, le rétablissement du lien social, qui est l'une des fonctions de la médiation sociale, se réalise grâce à la médiation d'un élément tiers, le langage (Guillaume-Hofnung, 2009). Les six rencontres de la *Table de dialogue* produisent de façon indéniable des échanges de langage entre les participants, certes réalisés par l'intermédiaire des médiateurs, mais qui génèrent néanmoins une confrontation des points de vue et le partage de sentiments parfois refoulés. Le dialogue est constitutif du cadre offert par la médiation sociale (Milburn, 2002). Qu'elle fut réalisée de façon directe ou indirecte, il ne saurait y avoir de médiation sans engagement des parties dans un dialogue. Ne reste, à des fins d'analyse, qu'à déterminer l'état d'avancement du processus (ou l'authenticité) du dialogue qui a pris forme dans le cadre de notre démarche. Pour ce faire, je me fonde sur les trois attributs associés au concept de dialogue dans ce mémoire, présentés au chapitre 2 (pp. 42-46) et qui guident ma compréhension de son instauration au cours des rencontres de la *Table de dialogue* : le dialogue en tant que construction de sens mutuel ; le dialogue qui mène à la reconnaissance ; le dialogue et le pouvoir de transformation sociale qu'il incarne.

#### 4.2.2 Donner un sens à ce qui est communiqué

Peut-on affirmer, sur la base des propos et échanges tenus par les participants lors des rencontres, que le dialogue a engendré une construction de sens mutuel, une position nouvelle à partir de laquelle il est possible d'agir ? Je pense que le dialogue qui s'est engagé au cours de l'intervention n'a permis que marginalement aux parties impliquées d'accéder à l'intercompréhension et à l'intersubjectivité. Malgré le fait que le dialogue ait ouvert la voie à une compréhension des expériences réelles et des souffrances vécues de part et d'autre, les participants ont peiné à établir une définition commune du problème qui est à la source du conflit : les incivilités. En effet, la définition des incivilités soulève un problème majeur car « elle regroupe à la fois des actes de



relevance pénale et des actes d'impolitesse dont l'appréciation reste largement subjective et liée à des critères de moralité » (Nosedá, 2004, p. 183). Les résidentes de la SHAPEM ont peut-être clairement établi pour elles-mêmes la situation qui pose problème, mais n'ont pas été en mesure de confronter leurs perceptions et leurs préjugés. Les jeunes de leur côté avancent que les interventions policières sont à l'origine des tensions sociales dans le quartier. Ces différentes conceptions de la situation qui pose problème, qui correspondent aux deux faces d'une même pièce, seront maintenues tout au long des six rencontres par les deux parties sans que puisse émerger une position nouvelle, assise nécessaire à une réconciliation.

L'exercice du dialogue a une visée pratique qui tend vers un objectif que les parties fixent par consentement mutuel (Grillo, dans Létourneau et Cooren, 2012). Notre recherche-intervention, en se donnant comme but le règlement d'une situation qui pose problème, devait chercher à définir clairement pour les parties prenantes cette situation et ce qui est source du problème. Un dialogue davantage orienté vers une définition de la notion d'incivilités aurait sans doute permis aux participants de reconnaître que « les différences de style de vie sont parmi les premières sources de tensions » (Roché, 1996, p. 57). De cette manière, et en sachant que les habitants des quartiers sensibles tendent à faire l'amalgame entre actes de délinquance et actes de violence (Milburn, 2000, Nosedá, 2004), l'intervention aurait ouvert la voie à la déconstruction des préjugés associés au mode de vie des jeunes, un thème abordé de manière récurrente par les jeunes eux-mêmes. Le dialogue instauré dans le cadre des rencontres de la *Table de dialogue* n'a pas engendré chez les participants le dépassement du clivage eux/nous en permettant que les thèmes de l'insécurité et de la peur, discutés amplement par les résidentes de la SHAPEM, soient associés à la discussion sur les incivilités. Ainsi, la notion ne serait plus seulement circonscrite en tant que source des tensions sociales, mais comme catalyseur du sentiment d'insécurité vécu par les habitants du secteur nord-est.

#### 4.2.3 Le dialogue, objet de la reconnaissance de l'Autre

Les incivilités responsables des tensions sociales dans le secteur nord-est de Montréal-Nord ne sont en fait qu'une des manifestations visibles d'une réalité qui dépasse l'échelle de ce quartier. En effet, l'histoire du secteur nord-est s'inscrit dans le contexte social et économique des processus migratoires des dernières décennies et des vagues successives de nouveaux arrivants qui choisissent le Québec et plus particulièrement Montréal en tant que terre d'accueil. Dans un tel contexte, appartenir à une communauté, créer le lien social qui permet à un membre de cette communauté d'individus de reconnaître l'Autre comme partie prenante de cette communauté, devient vital : cette reconnaissance permet le développement de l'identité. En affirmant dans le paragraphe précédent que les participants aux rencontres de la *Table* n'ont pu dépasser le clivage eux-nous qui campe dans leurs positions des habitants (victimes d'actes répréhensibles) et des jeunes (responsables de ces actes) qui partagent l'espace d'un quartier sensible, je considère que nous n'avons pu solutionner par la voie du dialogue les différends à la source du conflit. À mon sens, cet échec est attribuable au rejet par les participantes de certains aspects du mode de vie des jeunes, qu'elles assimilent, à tort, à une culture « ramenée d'Haïti ». À cet effet, j'estime que nous n'avons pas instauré, à travers le dialogue, le processus réflexif qui favorise la reconnaissance des différences par la co-construction des valeurs communes nécessaires au maintien du lien social entre les habitants du quartier.

Toutefois, le dispositif élaboré pour la recherche-intervention a contribué à « mettre en scène la relation » (Milburn, 2002, p. 101) qu'entretiennent avec le territoire du secteur nord-est les parties prenantes au processus de la *Table de dialogue*. À partir des discussions sur les incivilités, ont émergé les thèmes sous-jacents du vivre-ensemble et du partage de l'espace, de l'appartenance au territoire et de l'enracinement à ce lieu qui symbolise la terre d'accueil. Ainsi, j'établis que le dialogue engendré dans le cadre de notre recherche-intervention a permis aux participants d'amorcer une véritable

démarche de reconnaissance mutuelle du droit d'exister de l'Autre sur le territoire du secteur nord-est. À défaut de reconnaître aux jeunes qui occupent les terrains de la SHAPEM des droits à se comporter comme ils le font, et même si les incivilités peuvent être assimilées à des infractions au code de la politesse (Noseda, 2004), les résidentes concèdent néanmoins aux jeunes leur savoir-vivre, ce qui est indicatif, à mon sens, de la persistance d'un lien social entre les individus de cette communauté et non d'une rupture de celui-ci.

#### 4.2.4 *La Table de dialogue*, une lueur d'espoir pour une transformation sociale

*Est-ce que quelque chose de concret va ressortir des rencontres ? Ou on va parler, on va parler, on va parler ? Nous, on veut avoir quelque chose, un changement* (Yasmina, qui s'exprime dans les premiers instants de la première rencontre séparée de la Table de dialogue, le 18 juillet 2017).

Selon McPhail, le dialogue peut être un véhicule pour transformer la qualité de la communication et des interactions entre individus ou groupes en conflit et l'ouverture des parties prenantes du conflit à ce dialogue doit être reconnue comme une volonté de réconciliation de leur part (McPhail, 2004). Le projet de *Table de dialogue* qui propose, par l'instauration d'un espace de parole consacré au dialogue, de réduire les tensions liées à l'incidence des incivilités, représente en soi une lueur d'espoir dans des circonstances de désespoir pour les résidentes de la SHAPEM du secteur nord-est. L'engagement dans cette démarche d'une dizaine de jeunes du quartier démontre une disposition à vouloir la réconciliation et une certaine ouverture au dialogue. Les échanges, riches d'enseignements pour tous ceux qui y ont pris part, médiateurs et chercheur-intervenant compris, ont engendré chez les participants une prise de conscience de la réalité de l'Autre, et ce même si l'intervention n'a pas permis aux parties impliquées d'accéder véritablement à une intercompréhension de la situation qui pose problème. Parce que le sens individuel des responsabilités vis-à-vis une transformation sociale jugée nécessaire va dépendre de la perception que l'on a des problèmes existants (DeTurk, 2006), le dialogue engagé dans le cadre des rencontres

de la *Table* n'aura pas contribué à associer cette perception au sentiment personnel d'avoir une emprise, un pouvoir d'agir sur cette situation. Cependant, le dialogue produit dans le cadre de notre démarche a favorisé malgré tout l'atteinte chez les participants d'une compréhension mutuelle de « leurs relations futures selon leurs intérêts respectifs » (Bonafé-Schmitt, 1999, p. 53). J'estime que les résidentes de la SHAPEM et les jeunes, par la voie du dialogue, conçoivent à présent que la situation qui pose problème, même si elle demeure indéfinie, doit être transformée positivement au bénéfice des habitants du quartier. Ainsi, le dialogue initié dans les rencontres de la *Table* a jeté les bases individuelles d'une transformation à l'échelle d'une communauté.

#### 4.3 Les limites de notre recherche-intervention

L'exposé critique des limites inhérentes ou imposée au projet de la *Table de dialogue* doit nous permettre, à la SHAPEM et à CJM, d'améliorer notre pratique commune de la médiation sociale. Je souhaite, par le fait même, contribuer à la réflexion entourant l'usage de dispositifs similaires de résolution des conflits. Le choix que nous avons fait d'élaborer ensemble cette recherche-intervention en réponse aux tensions sociales à l'œuvre dans le secteur nord-est s'est avéré judicieux à bien des égards mais a comporté son lot de défis qui ont limité sa portée et le plein déploiement de nos ambitions. J'ai identifié à partir des notes rédigées dans mon journal de bord, en relevant certaines caractéristiques des expériences analogues décrites au chapitre 1 (pp. 22-28) et grâce à ma description du déroulement des rencontres (Intermèdes 1, 2 et 3 dans le présent chapitre), cinq aspects de notre démarche qui illustrent les limites de l'intervention et m'engagent dans une critique constructive de notre tentative de rétablissement de la communication : les contraintes circonstancielles ; les limitations du chercheur-intervenant ; le défi de la collaboration dans le contexte d'une recherche-intervention ; les limites techniques ; et les limites imposées à nos ambitions.

#### 4.3.1 Des contraintes circonstancielles

La médiation s'inscrivant dans une histoire (Milburn, 2002), celle des parties prenantes, il faut pouvoir raconter à l'Autre cette histoire. L'établissement de la communication et la résolution des conflits sont ainsi facilités par un cadre de médiation sociale qui réunit face-à-face les parties. Un cadre de médiation sociale indirecte permet certes l'expression des points de vue, mais parce que ceux-ci ne sont pas communiqués directement à l'autre partie, ils peuvent difficilement révéler « l'authenticité subjective des acteurs communicationnels » (Habermas, cité dans Bonafé-Schmitt, 1999, p. 70), qui contribue au développement de l'empathie. La contrainte imposée par le refus répété de résidentes et des jeunes de participer à des rencontres mixtes a eu des répercussions sur la planification de l'intervention, mais a surtout grandement limité notre capacité d'instaurer par un dispositif de médiation sociale directe un dialogue authentique capable de transformer véritablement les interactions entre les participants. La gestion spécifique des aspects émotionnels liés au conflit est donc à prendre en considération dans l'élaboration de toutes démarches vouées à la résolution de différends et nous avons sans doute négligé en amont la force des traumatismes vécus autant par les résidentes de la SHAPEM que par les jeunes.

La médiation s'inscrivant dans une histoire, il faut savoir créer les conditions qui permettent sa diffusion. Tout comme la gestion des aspects émotionnels, le déploiement dans le temps du processus de médiation sociale favorise le rétablissement de la communication. La démarche initiée par la SHAPEM et CJM s'est étalée sur cinq mois, entre juillet et novembre 2017, et donne lieu à six rencontres dont aucune ne réunit les deux parties en conflit. À titre de comparaison, le projet de médiation sociale mené par l'EMU au Carré Viger s'est déroulé sur dix mois, période au cours de laquelle sept rencontres furent organisées. L'organisme Trajet a mis sur pied dans le quartier St-Michel huit cercles de médiation entre avril 2010 et décembre 2011, soit sur une période de 20 mois. Certes, ces initiatives, pour des raisons que j'ai déjà évoqué, offrent

des résultats mitigés mais contribuent néanmoins à l'établissement de la communication entre les participants. Quant au projet BUMP, dont le premier mandat consiste à fournir pour la communauté de la Petite-Bourgogne des interventions en médiation urbaine, un local est mis à la disposition des citoyens du quartier où des intervenants organisent des rencontres de médiations sociales de façon continue, selon les besoins et les événements ponctuels, jusqu'au règlement des situations qui posent problème. À la lumière de ce qui précède, j'estime que le projet de *Table de dialogue* s'est inscrit dans un cadre temporel trop restreint qui a limité sa capacité à rétablir la communication entre les participants par l'organisation d'une première rencontre mixte, un objectif réaliste, mais qui exigeait plus de temps.

#### 4.3.2 Les limitations du chercheur-intervenant

Au chapitre 3, dans la section portant sur mon implication (pp. 53-55), j'évoque le défi que ma double-posture représente pour le projet de la *Table de dialogue* et j'expose le risque que mon implication à titre d'agent de liaison puisse biaiser la recherche que j'entreprends à titre de chercheur-intervenant. Pour Guillaume-Hofnung, les intervenants qui mettent en pratique des dispositifs de médiation sociale ont tendance à préconiser l'action au détriment de la réflexion, celle-ci n'engendrant « que retard et impuissance » (Guillaume-Hofnung, 2009, p. 5). Dans le contexte particulier de notre recherche-intervention, où l'agent de liaison et le chercheur-intervenant ont cohabité au sein d'une seule et même personne, je me demande à présent si j'ai su équilibrer ces deux exigences que sont l'action et la réflexion. La recherche aurait-elle été mieux servie par un chercheur moins impliqué dans la démarche ? Et l'intervention, par un intervenant qui n'aurait pas eu à tenir compte du cadre de la recherche ? Au cours de notre démarche, j'ai vécu comme une frustration le fait d'être lié à celle-ci par les contraintes de la recherche, notamment parce qu'on m'a imposé une posture d'observateur. Cette réflexion illustre bien toutefois les contradictions inhérentes à l'expérience vécue à titre de chercheur-intervenant : dans un rôle de médiateur, mon

influence sur le cours des discussions aurait contribué davantage, à mon sens, au développement des connaissances que je souhaitais mettre en lumière. Ce constat en appelle cependant un autre : l'encadrement déficient des médiateurs par le chercheur-intervenant a limité la portée de notre action et limite à présent le potentiel de développement de connaissances sur l'instauration d'un dialogue entre les participants aux rencontres de la *Table de dialogue*.

L'accumulation des retards dans l'organisation des rencontres séparées avec le groupe des jeunes, nos échecs à pouvoir réunir lors d'une rencontre mixte les participants de la recherche-intervention et les défis de la collaboration avec un partenaire dans le cadre d'une recherche (j'examinerai en détails ces trois constats lorsque j'aborderai les défis de la collaboration en contexte de recherche-intervention), ont un impact non-négligeable sur ma motivation, ce qui en retour contribue à mon manque d'engagement envers le processus. Ce désengagement vire au découragement au début octobre lorsque je me reconnais, en raison de mon manque de préparation, incapable d'aller de l'avant avec la rencontre qui doit avoir lieu d'ici peu et que je devrai annuler. Je vois ainsi comme une limite à notre intervention mes propres limitations à relever le défi qu'a représenté non seulement ma double-posture, mais aussi ce double-emploi.

#### 4.3.3 Le défi de la collaboration dans un contexte de recherche-intervention

Le récit du déroulement des rencontres de la *Table de dialogue* présente plusieurs situations qui illustrent des défis de collaboration entre moi, chercheur-intervenant, et mes partenaires de CJM. Mon implication qui m'amène à être à la fois co-organisateur de l'intervention et chercheur engagé dans cette démarche représente une expérience inédite pour un projet de médiation sociale. Dans un tel contexte, la mise en place d'une recherche-intervention porte des risques dont il faut mesurer l'étendue et qui doivent faire l'objet de discussions préalables à l'entente de collaboration. À l'évidence, nous avons mal mesuré ce défi.

L'immersion d'un chercheur dans une démarche-terrain suppose l'atteinte d'un juste équilibre entre le déploiement d'actions élaborées concrètement et la réflexion qui doit encadrer cette action censée générer pour le chercheur-intervenant des connaissances sur l'objet de sa quête, en fonction des buts identifiés. Pour ma part, j'estime avoir failli en partie à atteindre cet équilibre, pour des raisons évoquées ci-haut. Les obligations liées aux exigences de la recherche, pourtant discutées au moment de l'élaboration de notre entente (verbale) de partenariat, ont posé à moi et à mon partenaire d'autres défis organisationnels et ont impacté la recherche-intervention : absences répétées d'un temps de préparation alloué en amont des rencontres ; omissions d'une énonciation claire du cadre établi pour les rencontres de la *Table de dialogue*, au bénéfice des participants et de la recherche ; non-respect des consignes et des demandes faites par le chercheur-intervenant au cours du processus et qui répondent à des objectifs prédéfinis ; et absences répétées d'un temps alloué en aval des rencontres pour en dresser le bilan et fixer les futurs objectifs. Le cadre imposé par la médiation sociale indirecte a rendu par ailleurs difficile l'évaluation de sa « performance » et impertinente l'analyse a posteriori de sa structuration selon les cinq étapes établies par Milburn (voir p. 38). Nous avons dû nous montrer flexibles, adapter notre planification et moduler nos objectifs communs en fonction des circonstances qui se présentaient à nous. Toutefois, une certaine improvisation de notre part a entaché le cours de la recherche-intervention.

#### 4.3.4 Une limite technique : le rôle du médiateur

Le processus de médiation sociale impose un cadre où le rôle et la posture de l'instance tierce appelée à animer les discussions entre les parties sont formalisés. Lors des six rencontres de la *Table de dialogue*, les deux médiateurs n'ont à aucun moment informé les participants des caractéristiques propres à la fonction de médiateur, c'est-à-dire son indépendance, sa neutralité et son impartialité. La compréhension par les participants de leur rôle a pu aussi être brouillé par le double-chapeau porté par les médiateurs :



censés être neutres, ils sont pourtant à l'emploi de CJM et à ce titre, on pourrait supposer leur manque d'objectivité et leur parti pris à l'égard des jeunes. Le cadre d'une médiation sociale indirecte a changé la donne et contribué à semer une certaine confusion chez les médiateurs, et par le fait même chez les participants. Dans les circonstances, Slim et Roberson ont dû adopter une position d'intermédiaires, voire de porte-parole, ce qui a quelque peu atténuée « la faculté de distanciation du médiateur » (Guillaume-Hofnung, 2009, p. 75). Cela a d'autant plus rendu difficile, notamment pour Roberson dans le cadre des rencontres séparées avec les résidentes de la SHAPEM, le développement d'un état de « connivence et de différence avec chaque protagoniste » (Petitclerc, 2002, p. 59), état propice à l'instauration d'un climat de confiance.

#### 4.3.5 Les limites de nos ambitions : une étape à la fois

L'intervention mise en œuvre par la SHAPEM et CJM avait une double visée : la réduction de l'incidence des incivilités sur les terrains de la SHAPEM et ailleurs dans le quartier ; et le rétablissement du lien social. Pour ce faire, nous avons mis en place un modèle d'intervention, la médiation sociale, qui devait amener les parties, par la voie du dialogue, à résoudre le conflit. À l'évidence, nos ambitions étaient grandes, peut-être même démesurées. Pour Bonafé-Schmitt l'analyse des résultats d'une médiation sociale selon des critères quantitatifs serait réductrice : ce n'est pas au nombre d'ententes rédigées ou d'objectifs fixés au préalable que l'on mesure la portée d'une intervention mais en fonction du niveau de satisfaction des parties prenantes à l'égard de la démarche (Bonafé-Schmitt, 1999). Les résidents de la SHAPEM qui participent à la recherche-intervention se disent déçus du peu de progrès atteint (pas de réduction observable des incivilités) et l'ensemble des participants expriment dans les rencontres leur méfiance à l'égard d'une démarche dont il mesure mal les avancées. En tant que chercheur-intervenant, il est sans doute plus aisé d'apprécier le chemin

parcouru mais pour le bénéfice de nos participants, il aurait été prudent de déterminer des objectifs plus réalistes.

#### 4.4 Ouvrir les canaux de la communication : une médiation sociale pour un dialogue

Simpson affirme que la genèse du dialogue réside dans la confrontation des perceptions et des préjugés et dans la remise en question de ces perceptions et préjugés (Simpson, 2008). J'ai établi dans l'analyse du processus communicationnel qu'un dialogue s'est effectivement engagé entre les résidentes de la SHAPEM et les jeunes participants parce qu'il a généré la confrontation des points de vue et le partage de sentiments parfois refoulés. Mais ce dialogue n'a pas atteint l'authenticité requise pour que soient déconstruits les perceptions et les préjugés. Milburn situe l'évaluation de l'efficacité d'une intervention en médiation sociale dans le rétablissement de la communication plutôt que dans l'adoption de solutions concrètes à un conflit donné (Milburn, 2002). L'analyse soutient qu'une communication a bel et bien été *établie* dans le cadre de notre recherche-intervention entre les participants, qu'un canal de communication a été mis en place, mais que le dispositif, limité dans sa portée par les circonstances, n'a pas permis aux parties de développer une nouvelle position commune qui fait consensus. Notre modèle d'intervention, au final, n'a pas réussi à reconstruire les relations entre les résidentes de la SHAPEM et les jeunes participants aux rencontres de la *Table de dialogue*. Il a néanmoins favorisé l'amorce d'une véritable démarche de reconnaissance mutuelle du droit d'exister de l'Autre.

L'expérience de notre recherche-intervention tend à démontrer que la mise en place de rencontres de médiation sociale peut contribuer au règlement de contextes et de situations analogues à celle rencontrée dans le secteur nord-est de Montréal-Nord si certaines conditions sont réunies. **J'ai pu identifier cinq conditions : une médiation sociale directe favorise l'intercompréhension ; à cet égard, il faut être**

**particulièrement attentifs aux aspects émotionnels liés au conflit ; une médiation sociale doit se dérouler dans le temps long ; les rencontres de médiation sociale exigent une préparation adéquate ; dans le contexte particulier d'une recherche-intervention, la collaboration entre le chercheur et l'organisation partenaire est favorisée par le développement d'une entente formalisée qui tient compte des contraintes imposées par les réalités propres aux deux parties.**

## CONCLUSION

### LA TABLE DE DIALOGUE : SERVIR DE POINT DE DÉPART POUR UN MEILLEUR VIVRE-ENSEMBLE

En conclusion de ce mémoire-intervention, je dresse une synthèse de la recherche-intervention en revenant sur ce qui a institué l'intervention et le partenariat avec CJM, en rappelant ses objectifs ainsi que sa pertinence dans le champ de la communication. J'expose ensuite les principaux constats tirés de la démarche méthodologique et je reviens sur l'apport de notre recherche-intervention aux plans théorique et pratique. Ensuite, je reviens sur les principales limites rencontrées dans l'élaboration du processus de recherche de dialogue. Finalement, je présente la démarche instaurée par CJM pour relancer le dialogue initié lors des rencontres de la *Table de dialogue*.

#### 1. Un point de départ : les défis de la cohabitation

L'occupation d'espaces privés et publics par des groupes de jeunes et l'incidence des incivilités, suscitant tensions et conflits, sont à l'origine de l'intervention élaborée à l'été et à l'automne 2017 par la SHAPEM et CJM. Nous souhaitons qu'une démarche vouée à l'instauration d'un dialogue entre jeunes et résidents se substitue aux interventions plus répressives effectuées par la police et désirées par certains habitants du secteur nord-est. Dans ce quartier sensible, les interventions qui ciblent les jeunes, issus en grande majorité de l'immigration récente, comportent un risque élevé de

dérapiage. Nous voulions donc présenter une alternative à cette réponse coercitive et juridique en proposant un cadre qui préconise une rationalité communicationnelle : la médiation sociale. L'originalité de cette recherche-intervention repose sur ma double posture : une participation directe en tant que chercheur à un processus de rétablissement de la communication que j'aurai contribué à mettre en place à titre d'agent de liaison pour la SHAPEM. L'objectif de la recherche-intervention est double. Dans un premier temps, je m'applique à analyser l'établissement d'un dialogue entre des parties en conflit et son impact sur l'incidence des incivilités. J'examine ensuite la capacité du dialogue à rétablir le lien social dans un contexte social tendu. L'intervention sur le terrain et l'étude du processus mis en place avec la collaboration de CJM nous permettront par ailleurs d'améliorer notre pratique commune de la médiation sociale.

J'ai déterminé après analyse du processus que les rencontres de la *Table de dialogue* ont rendu possible l'instauration d'un dialogue parce que des points de vue sont échangés et confrontés et parce que les participants ont pu exprimer, quoique par le biais du médiateur, leurs sentiments refoulés. À ce titre, je peux affirmer qu'une communication a bel et bien été établie et qu'elle a généré une certaine prise de conscience de la réalité vécue par les uns et les autres, notamment par l'atteinte d'une reconnaissance mutuelle du droit d'exister de l'Autre sur le territoire du secteur nord-est. Même si les participants n'accèdent pas à l'intercompréhension qui leur aurait permis de définir la situation qui pose problème, en l'occurrence les incivilités, et d'en arriver à un *modus vivendi*, ils conçoivent néanmoins que cette situation doit être transformée positivement et ce pour le bien de l'ensemble des habitants du quartier.

## 2. Les limites de la *Table de dialogue* : à la fois personnelles et circonstanciées

Il s'avère qu'une médiation sociale réalisée de manière indirecte comporte des limites inhérentes qui privent les participants d'une authenticité communicationnelle favorable

au développement de l'empathie. L'empathie qu'un dialogue véritablement authentique peut générer est fondamentale dans le rétablissement du lien social entre parties en conflit, dans la mesure où ce processus exige que l'on passe d'abord par la déconstruction des perceptions et des préjugés. Il est admis qu'un processus de médiation sociale doit s'inscrire dans la longue durée, exigeant l'engagement des participants dans une démarche susceptible de révéler l'existence de traumatismes qu'ils préféreraient peut-être refouler. En ce sens, je comprends mieux maintenant l'inscription de mes partenaires de CJM dans un cadre inspiré de la thérapie sociale de Rojzman : les aspects émotionnels d'un conflit ne doivent pas être négligés par les médiateurs. J'ai dû moi-même gérer les aspects plus émotionnels de mon propre parcours de chercheur-intervenant. Le détachement requis de la part du chercheur est difficile à maîtriser pour un intervenant impliqué directement dans un milieu qu'il souhaite transformer, de surcroît lorsqu'il s'agit de son mandat professionnel. J'ai souvent vu les contraintes imposées par la recherche comme une des causes de mes frustrations, en particulier le fait de devoir assumer une posture d'observateur : j'aurais tellement souhaité m'exprimer.

Les rencontres de la *Table de dialogue* ont démontré que la collaboration avec un partenaire pose son lot de défis, quoique ceux-ci peuvent être surmontés avec une préparation adéquate en amont et en aval de l'intervention, notamment en élaborant au préalable une entente formalisée entre les deux parties. Le chercheur-intervenant doit accepter d'emblée que plusieurs aspects de l'intervention échapperont à son contrôle et limiteront la portée ou la nature-même de celle-ci. L'intérêt de la recherche-intervention réside justement dans l'analyse d'un processus qui, planifié à l'étape du projet de mémoire, évolue pour en prendre une forme nouvelle. Nous avons dû demeurer à la fois ouverts et flexibles à ce qui se présentait à nous et nous adapter constamment aux circonstances en modulant les objectifs de notre démarche. Le rôle dévolu aux médiateurs, devenus intermédiaires d'un dialogue tenu indirectement, a semé une certaine confusion quant à la posture à adopter et force est d'admettre qu'il

nous fut difficile d'y remédier. Finalement, la plus grande des limites auxquelles nous avons été confrontés a été celle de notre ambition. À cet effet, nous n'avons pu atteindre ni un ni l'autre des objectifs fixés par la recherche-intervention : réduire l'incidence des incivilités et rétablir le lien social mis à mal par les tensions découlant de ces incidences.

### 3. La *Table de dialogue* : un point de départ pour le rétablissement du lien social

*Il ne faut pas changer le problème d'endroit, il faut le résoudre. Il va falloir s'asseoir avec les jeunes, leur expliquer que des personnes travaillent, que la nuit c'est fait pour dormir. Il faut leur parler avec diplomatie et savoir-vivre (Diane, qui s'exprime lors de la deuxième rencontre séparée du 16 août 2017).*

Ces propos de Diane illustrent bien la volonté affichée par certains des participants aux rencontres de la *Table de dialogue* d'engager un dialogue avec l'Autre afin de résoudre les différends et les différences, sources des tensions sociales entre les habitants du secteur nord-est. Notre recherche-intervention n'a peut-être pas réussi à réduire l'incidence des incivilités et n'a pas reconstruit les relations entre les résidentes de la SHAPEM et les jeunes qui ont participé aux rencontres, mais elle aura assurément jeté les bases d'une future et nécessaire réconciliation entre les habitants du secteur nord-est de Montréal-Nord en préparant le terrain à un projet de médiation sociale qui perdure jusqu'à aujourd'hui.

La dernière rencontre de la *Table de dialogue* s'est tenue en novembre 2017. Dès février 2018, le coordonnateur de CJM m'annonçait vouloir amorcer une nouvelle série de rencontres de médiation sociale qui aborderait le thème du vivre-ensemble dans le secteur nord-est et qui reprendrait pour l'essentiel la formule initiale : réunir des jeunes et des habitants du quartier afin d'atteindre par la voie du dialogue un niveau de compréhension mutuelle du rôle et de l'impact des incivilités sur le tissu social de la communauté du secteur nord-est et trouver des solutions. La première rencontre a lieu

au printemps 2018 dans un local de la MCC. Le groupe est constitué d'un nombre égal de jeunes et d'habitants du quartier, dont plusieurs participants déjà impliqués dans notre recherche-intervention, auxquels se joignent des intervenants d'organismes du quartier et une conseillère municipale. Plus d'une vingtaine de rencontres de médiation sociale directe seront organisées par CJM. Ces rencontres mixtes engendrent la prise de parole, de laquelle émerge un dialogue authentique qui permet la déconstruction de préjugés tenaces et qui contribue à l'allègement du sentiment d'insécurité des résidents. Un local géré par Café-Jeunesse Multiculturel, l'Incubateur d'initiatives citoyennes, est inauguré au mois de mai 2019 dans un espace commercial situé au coin des rues Pascal et Lapierre, intersection hautement symbolique du secteur nord-est<sup>38</sup>. J'assiste avec assiduité à chacune des rencontres depuis le printemps 2018 et je peux y faire une chose que je n'ai pas été en mesure de faire dans le cadre de notre recherche-intervention : m'exprimer.

---

<sup>38</sup> Pour un compte-rendu de l'événement, consultez l'article de presse suivant, récupéré le 5 juin 2020 : <https://journalmetro.com/local/montreal-nord/2412503/incubateur-dinitiative-citoyennes-un-espace-qui-aide-les-jeunes-du-nord-est/>



## ANNEXE A

### LETTRE DE RECRUTEMENT

Université du Québec à Montréal

#### LETTRE DE RECRUTEMENT DE PARTICIPANTS/ES POUR UN PROJET DE RECHERCHE

Résidentes et résidents de la SHAPEM

Nous vous invitons à participer à un projet de recherche intitulé : **Table de dialogue et cohabitation harmonieuse sur fond de tensions sociales dans le secteur nord-est de Montréal-Nord : recherche-intervention dans le cadre du projet Proximité.**

Ce projet implique que vous preniez part à quatre (4) rencontres d'une durée de 60 à 90 minutes qui se dérouleront à toutes les deux semaines au mois de juin, juillet et août 2017.

Avant d'accepter de participer à ce projet de recherche, veuillez prendre le temps de comprendre et de considérer attentivement les renseignements qui suivent.

Cette lettre de recrutement vous explique le but de cette étude, les procédures, les avantages, les risques et inconvénients, de même que les personnes avec qui communiquer au besoin.

**La présente lettre de recrutement peut contenir des mots que vous ne comprenez pas. Nous vous invitons à poser toutes les questions que vous jugerez utiles en contactant les personnes ressources dont les coordonnées se trouvent au verso.**

#### **Description du projet et de ses objectifs**

Ce projet de recherche-intervention va mettre sur pied des rencontres entre citoyens du quartier (locataires des immeubles de la SHAPEM, habitants du quartier, jeunes qui

fréquentent la rue Lapierre et un représentant du SPVM), rencontres que nous appellerons « Table de dialogue », afin que les participants puissent s'exprimer sur les enjeux liés au vivre-ensemble.

Ce dialogue a pour objectif de trouver un terrain d'entente entre les participants qui va permettre à un groupe de jeunes d'occuper éventuellement un local situé dans un immeuble de la SHAPEM. **L'usage d'un local par les jeunes devrait contribuer à améliorer de façon significative le vivre-ensemble dans le quartier.**

### **Nature et durée de votre participation**

Durant les rencontres, les participants (vous serez entre 9 et 12) seront appelés à s'exprimer sur les enjeux de vivre-ensemble en présence des autres participants. A ces rencontres assisteront aussi un médiateur, deux observateurs qui n'interviendront pas lors des échanges (agent de proximité du Café Jeunesse Multiculturel et le chercheur) et un représentant de la SHAPEM, qui n'interviendra qu'en cas de besoins (questions légales liées à l'occupation du local). Seul le chercheur prendra des notes mais un enregistrement audio sera effectué **seulement si l'ensemble des participants consent à être enregistré**. Notez que du matériel d'entrevue pourrait être utilisé sans révisions des propos au préalable.

Les quatre (4) rencontres prévues dureront de 60 à 90 minutes. A la fin de chacune des rencontres, nous nous entendrons sur la date et l'heure de la suivante. Nous pourrions décider de nous rencontrer une cinquième et une sixième fois, mais cette décision devra faire l'objet d'un accord entre les participants. Nous prévoyons organiser des rencontres aux deux semaines, mais cela va varier en fonction des disponibilités de chacun. Les rencontres se dérouleront dans un logement libre de la SHAPEM situé dans le secteur Nord-Est, lieu qui pourra être modifié en cours de projet, en fonction de possibles locations.

Il est important de souligner que le chercheur, Marc-André Desrochers, porte un double-statut (employé de la SHAPEM et chercheur), ce qui fait en sorte que les locataires de la SHAPEM pourront se sentir contraints de participer aux rencontres de la Table de dialogue. **Sachez que votre participation est volontaire et votre refus de participer ou votre décision de vous retirer du projet en cours de démarche n'aura aucune incidence pour vous.**

### **Avantages liés à la participation**

La participation des locataires de la SHAPEM et des résidents de la rue Lapierre aux rencontres de la Table de dialogue pourra contribuer à sensibiliser les jeunes quant à l'impact de leurs activités sur la qualité de vie des citoyens du quartier. Inversement, les citoyens pourront entendre les jeunes et comprendre leur contexte, contribuant à une compréhension mutuelle et au développement d'un lien de confiance, nécessaire à l'établissement d'un dialogue constructif. La négociation de l'entente pour l'occupation

du local sera le résultat des efforts de ce groupe de personnes, désireux et conscient de contribuer au bien-être collectif. Cela leur permettra de participer à un projet permettant un meilleur vivre ensemble. Ce projet est «gagnant-gagnant» pour tous les participants, dans la mesure où il permet de répondre aux besoins et aux aspirations de tous les acteurs en présence.

### **Risques liés à la participation**

Il est important de vous informer que l'instauration d'un dialogue portant sur votre expérience de la cohabitation difficile dans votre quartier pourrait occasionner certains malaises durant les rencontres, en raison des tensions existantes entre participants. C'est pourquoi un service d'aide psycho-sociale sera à votre disposition : nous vous invitons à contacter Jocelyn Guilbault, intervenant de l'Équipe quartier du CLSC de Montréal-Nord en appelant le 514 384-2000 poste 7148 ; Roberson Berlus ou Jessyka Maharaj, travailleurs de rue à Café Jeunesse Multiculturel en appelant le 514 324-8112, poste 227 ; ou Nomez Najac, chargé de mobilisation à Parole d'excluEs, au 514 759-0726, poste 226. De plus, la présence aux rencontres d'un représentant de SPVM pourrait déranger certains participants. Absent lors des deux premières rencontres, la présence d'un représentant de SPVM aux rencontres suivantes sera discutée lors de ces premières rencontres de la Table de dialogue : d'autres modalités pourraient être mises en place s'il s'avérait que les participants ne souhaitent pas sa présence.

### **Des questions sur le projet?**

Pour toute question additionnelle sur le projet et sur votre participation vous pouvez communiquer avec les responsables du projet : Catherine Bourassa-Dansereau, professeure au Département de communication sociale et publique de l'UQAM (514 987-3000 poste 0931) ou Marc-André Desrochers, étudiant à la maîtrise en communication interculturelle à l'UQAM (514 266-8538).

### **Vous souhaitez participer ?**

Contactez Gabrielle Neamtan-Lapalme, en appelant au 514 522-3190 ou écrivez-lui à l'adresse suivante : [g.neamtan-lapalme@shapem.org](mailto:g.neamtan-lapalme@shapem.org)

## ANNEXE B

### FORMULAIRE DE CONSENTEMENT

Université du Québec à Montréal

#### **Titre du projet de recherche**

Table de dialogue et cohabitation harmonieuse sur fond de tensions sociales dans le secteur nord-est de Montréal-Nord: recherche-intervention dans le cadre du projet Proximité.

#### **Étudiant-chercheur**

Marc-André Desrochers, maîtrise en communication interculturelle, UQAM  
514 266-8538      desrochers.marc\_andre@courrier.uqam.ca

#### **Direction de recherche**

Caterine Bourassa-Dansereau, professeure au Département de communication sociale et publique, UQAM

514 987-3000 poste 0931      bourassa-dansereau.caterine@uqam.ca

#### **Préambule**

Nous vous demandons de participer à un projet de recherche qui implique que vous preniez part à quatre (4) rencontres d'une durée de 60 à 90 minutes qui se dérouleront à toutes les deux semaines au mois de juin, juillet et août 2017.

Avant d'accepter de participer à ce projet de recherche, veuillez prendre le temps de comprendre et de considérer attentivement les renseignements qui suivent.

Ce formulaire de consentement vous explique le but de cette étude, les procédures, les avantages, les risques et inconvénients, de même que les personnes avec qui communiquer au besoin.

Le présent formulaire de consentement peut contenir des mots que vous ne comprenez pas. Nous vous invitons à poser toutes les questions que vous jugerez utiles.

### **Description du projet et de ses objectifs**

Ce projet de recherche-intervention va mettre sur pied des rencontres entre citoyens du secteur Nord-Est de Montréal-Nord, rencontres que nous appellerons «Table de dialogue», afin que les participants puissent s'exprimer sur les enjeux liés au vivre-ensemble. Les rencontres, au nombre de quatre (4), s'échelonneront de juin à août et seront d'une durée de 60 à 90 minutes. De neuf à douze participants seront appelés à contribuer au dialogue : des résidents des immeubles de la SHAPEM et des habitants du quartier, des jeunes qui occupent les terrains de la SHAPEM, ainsi qu'un représentant du SPVM. Participeront aussi aux rencontres : un médiateur et un agent de proximité de Café Jeunesse Multiculturel (CJM), un représentant de la SHAPEM et le chercheur.

Ce dialogue a pour objectif de trouver un terrain d'entente entre les participants qui va permettre à un groupe de jeunes d'occuper éventuellement un local situé dans un immeuble de la SHAPEM. **L'usage d'un local par les jeunes devrait contribuer à améliorer de façon significative le vivre-ensemble dans le quartier.**

### **Nature et durée de votre participation**

Durant les rencontres, les participants (vous serez entre 9 et 12) seront appelés à s'exprimer sur les enjeux de vivre-ensemble en présence des autres participants. A ces rencontres assisteront aussi un médiateur, deux observateurs qui n'interviendront pas lors des échanges (agent de proximité de CJM et le chercheur) et un représentant de la SHAPEM, qui n'interviendra qu'en cas de besoins (questions légales liées à l'occupation du local). Seul le chercheur prendra des notes mais un enregistrement audio sera effectué **seulement si l'ensemble des participants consent à être enregistré**. Notez que du matériel d'entrevue pourrait être utilisé sans révisions des propos au préalable.

Les quatre (4) rencontres prévues dureront de 60 à 90 minutes. A la fin de chacune des rencontres, nous nous entendrons sur la date et l'heure de la suivante. Nous pourrions décider de nous rencontrer une cinquième et une sixième fois, mais cette décision devra faire l'objet d'un accord entre les participants. Nous prévoyons organiser des rencontres aux deux semaines, mais cela va varier en fonction des disponibilités de chacun. Les rencontres se dérouleront dans un logement libre de la SHAPEM situé dans le secteur Nord-Est, lieu qui pourra être modifié en cour de projet, en fonction de possibles locations.

### **Avantages liés à la participation**

La participation des locataires de la SHAPEM et des résidents de la rue Lapierre aux rencontres de la Table de dialogue pourra contribuer à sensibiliser les jeunes quant à l'impact de leurs activités sur la qualité de vie des citoyens du quartier. Inversement, les citoyens pourront entendre les jeunes et comprendre leur contexte, contribuant à une compréhension mutuelle et au développement d'un lien de confiance, nécessaire à l'établissement d'un dialogue constructif. La négociation de l'entente pour l'occupation du local sera le résultat des efforts de ce groupe de personnes, désireux et conscient de contribuer au bien-être collectif. Cela leur permettra de participer à l'élaboration des règles de vivre ensemble.

### **Risques liés à la participation**

Il est important de vous informer que l'instauration d'un dialogue portant sur votre expérience de la cohabitation difficile dans votre quartier pourrait occasionner certains malaises durant les rencontres, en raison des tensions existantes entre participants. De plus, certains habitants du quartier pourraient considérer négativement votre participation au projet de recherche et de ce fait, vous pourriez vous sentir marginalisé. C'est pourquoi un service d'aide psycho-sociale sera à votre disposition : nous vous invitons à contacter Jocelyn Guilbault, intervenant de l'Équipe quartier du CLSC de Montréal-Nord en appelant le 514 384-2000 poste 7148 ; Roberson Berlus ou Jessyka Maharaj, travailleurs de rue à Café Jeunesse Multiculturel en appelant le 514 324-8112, poste 227 ; ou Nomez Najac, chargé de mobilisation à Parole d'excluEs, au 514 759-0726, poste 226. De plus, la présence aux rencontres d'un représentant de SPVM pourrait déranger certains participants. Absent lors de la première rencontre, la présence d'un représentant de SPVM aux rencontres suivantes sera discutée lors de cette première rencontre de la Table de dialogue : d'autres modalités pourraient être mises en place s'il s'avérait que les participants ne souhaitent pas sa présence.

### **Confidentialité**

Toutes les informations recueillies lors des rencontres seront traitées de manière anonyme dans la mesure où un pseudonyme sera attribué à chacun des participants. Seuls le chercheur et les intervenants de Café Jeunesse Multiculturel auront accès aux données brutes et seuls le chercheur aura accès aux enregistrements, le cas échéant. Un rapport sera remis au Comité de suivi du projet Proximité par lequel nous informerons les responsables des progrès de la démarche de dialogue en vue de l'obtention de l'entente pour l'occupation du local. Aucun participant ne pourra être directement identifié dans ce document. Un mémoire sera aussi rendu par le chercheur à sa direction, mais aucun participant ne pourra être directement identifié dans ce document. Les données seront conservées en tout temps dans un lieu sécurisé auquel seul le chercheur aura accès (armoire sécurisée située dans le bureau de la SHAPEM). Aucune information confidentielle ne sera partagée par voie électronique. Finalement, toutes

les données recueillies en cours de projets seront détruites un an après la soutenance du mémoire.

### **Participation volontaire et retrait**

Votre participation est entièrement libre et volontaire. Vous pouvez refuser d'y participer ou vous retirer en tout temps sans devoir justifier votre décision. Si vous décidez de vous retirer de l'étude, vous n'avez qu'à aviser Marc-André Desrochers verbalement; toutes les données vous concernant seront détruites.

### **Indemnité compensatoire**

Aucune indemnité compensatoire n'est prévue.

### **Des questions sur le projet?**

Pour toute question additionnelle sur le projet et sur votre participation vous pouvez communiquer avec les responsables du projet : Catherine Bourassa-Dansereau, professeure au Département de communication sociale et publique de l'UQAM (514 987-3000 poste 0931 ou [bourassa-dansereau.catherine@uqam.ca](mailto:bourassa-dansereau.catherine@uqam.ca)) ou Marc-André Desrochers, étudiant à la maîtrise en communication interculturelle à l'UQAM (514 266-8538 ou [desrochers.marc\\_andre@courrier.uqam.ca](mailto:desrochers.marc_andre@courrier.uqam.ca)).

**Des questions sur vos droits ?** Le Comité d'éthique de la recherche pour les projets étudiants impliquant des êtres humains (CERPE) a approuvé le projet de recherche auquel vous allez participer. Pour des informations concernant les responsabilités de l'équipe de recherche au plan de l'éthique de la recherche avec des êtres humains ou pour formuler une plainte, vous pouvez contacter la coordination du CERPE : Mme Caroline Vrignaud, au 514 987-3000 poste 6188 ou en écrivant à [vrignaud.caroline@uqam.ca](mailto:vrignaud.caroline@uqam.ca).

### **Remerciements**

Votre collaboration est essentielle à la réalisation de notre projet et l'équipe de recherche tient à vous en remercier.

### **Consentement**

Je déclare avoir lu et compris le présent projet, la nature et l'ampleur de ma participation, ainsi que les risques et les inconvénients auxquels je m'expose tels que présentés dans le présent formulaire. J'ai eu l'occasion de poser toutes les questions concernant les différents aspects de l'étude et de recevoir des réponses à ma satisfaction.

Je, soussigné(e), accepte volontairement de participer à cette étude. Je peux me retirer en tout temps sans préjudice d'aucune sorte. Je certifie qu'on m'a laissé le temps voulu pour prendre ma décision.

Une copie signée de ce formulaire d'information et de consentement doit m'être remise.

---

Prénom Nom

---

Signature

---

Date

### **Engagement du chercheur**

Je, soussigné(e) certifie

(a) avoir expliqué au signataire les termes du présent formulaire; (b) avoir répondu aux questions qu'il m'a posées à cet égard;

(c) lui avoir clairement indiqué qu'il reste, à tout moment, libre de mettre un terme à sa participation au projet de recherche décrit ci-dessus;

(d) que je lui remettrai une copie signée et datée du présent formulaire.

---

Prénom Nom

---

Signature

---

Date



## ANNEXE C

### DÉROULEMENT PROPOSÉ POUR LES PREMIÈRES RENCONTRES SÉPARÉES

#### **Table de dialogue**

Déroulement (proposé)

Rencontres séparées. Durée : 60 minutes

Médiateur : Slim, avec Roberson et Marc-André (observateurs)

- 1- Accueil (10 minutes) :
  - Présentation de la démarche et du cadre
  - Tour de table
  - Formulaire de consentement (possibilité d'enregistrer), engagement des participants (intervention de Marc-André)
  
- 2- Définir « la situation dans votre quartier » (25 minutes) :
  - Quelles sont vos observations? Que vivez-vous? Etc.
  - Que représente pour vous un acte d'incivilité?

Définition :

Les incivilités sont un « ensemble de nuisances sociales extraordinairement variées qui ne blessent pas physiquement les personnes, mais bousculent les règles élémentaires de la vie sociale qui permettent la confiance » (Roché, 1996, p. 14) entre citoyens et envers les institutions. Les critères établis par une communauté et qui définissent ce qui est acceptable ou non en matière de comportement social sont intimement liés à la culture et aux points de vue des individus qui composent cette communauté. Elles sont souvent sources de la montée d'un sentiment d'insécurité...
  
- 3- Définir la prochaine étape (20 min) :
  - Quelles sont les solutions possibles?
  - Rencontre avec les jeunes? Sous quelles conditions?
  
- 4- Préparation de la prochaine rencontre (5 min) :
  - Quand? Qui? Avec les jeunes?
  
- 5- Mot de la fin

## ANNEXE D

### COMPTE-RENDU DE LA RENCONTRE DU 18 JUILLET 2017

**Compte-rendu** de la rencontre du 18 juillet, en présence de 4 résidents de la SHAPEM. Durée de la rencontre : 53 min.

Résumé des principales plaintes des résidents :

- 1- Le bruit (musique, cris, etc.)
- 2- La boucane de marijuana
- 3- Les déchets
- 4- L'urine

Les participants nous avouent craindre les jeunes, vivre avec une certaine peur (des armes à feu, de la violence). Tous partagent un certain sentiment d'insécurité. Ils craignent aussi que les choses ne changent pas, qu'une nouvelle génération de jeunes vont prendre la place des vieux.

Les participants nous décrivent aussi la situation de l'espace Lapière (dans la cour arrière du 1195 Lapière). Ils reprochent deux choses aux jeunes (en plus de commettre les incivilités mentionnées ci-haut) : de tasser les enfants des résidents qui, légitimement, jouent dans cet espace; d'influencer négativement les jeunes.

#### **Éléments positifs**

Les résidents trouvent les jeunes respectueux. Ils souhaitent aussi améliorer l'image du quartier. Bien sûr, ils ont des préjugés à l'égard des jeunes mais fondamentalement, c'est un problème de cohabitation, de vivre-ensemble. Ce qui n'est pas insurmontable.

Il y a un certain optimisme dans le groupe. Et une volonté de changement. C'est pourquoi ils comptent participer à notre démarche, pour que les choses changent.

#### **Conclusion/bilan**

Nous croyons possible, dans les circonstances, la tenue d'un dialogue entre résidents et jeunes (même si nous n'avons pas abordé la chose lors de la rencontre).

## ANNEXE E

### COMPTE-RENDU DE LA RENCONTRE DU 19 JUILLET 2017

**Compte-rendu** de la rencontre du 19 juillet, en présence de 5 jeunes qui fréquentent le secteur N-E. Durée de la rencontre : 32 min.

#### **Résumé :**

La rencontre prend forme vers 17h30. Roberson réussit à attirer 5 participants au local. Ma première impression : ils sont un peu réticents, voire sceptiques. Ils ignorent volontairement ma présence, jusqu'à ce que Roberson leur explique ma démarche. Ils me posent des questions au sujet de ma recherche, du domaine d'étude, etc. Je leur demande un consentement verbal, que j'obtiens. Ils consentent aussi à ce que j'enregistre la rencontre.

Les participants sont surpris en bien lorsqu'ils constatent que les plaintes des résidents se limitent à quatre choses, essentiellement (bruit, boucane, déchets, urine). Malgré le fait que Roberson leur confirme que les résidents les estiment respectueux et capables d'une certaine écoute, ils jugent les résidents hypocrites, dans la mesure où tout en saluant les jeunes, du même souffle ils appellent la police pour se plaindre.

Je constate un certain fatalisme chez ces jeunes : Mtl-Nord est un ghetto, ça ne changera jamais, pourquoi ces gens choisissent de vivre ici, etc. Roberson ramène constamment la discussion sur le terrain commun : avez-vous le même comportement chez vous? Avec vos enfants, votre famille? Un des participants avance que les résidents ne sont pas tolérants. Roberson oriente la discussion pour qu'ils puissent prendre conscience de leur comportement et de son impact sur les autres.

Les jeunes sont disposés à recevoir de vives voix les plaintes des résidents, et ils se disent ouverts au dialogue. Par contre, ils n'envisagent pas pour l'instant d'être confrontés formellement aux résidents dans le cadre de la Table de dialogue. Face à cette proposition, ils sont sceptiques, méfiants. Ils ne voient pas nécessairement de solutions aux problèmes nommés par les résidents (ex : porter plainte au proprio) et même s'ils acceptent une certaine part de responsabilités pour l'amélioration de la cohabitation, je n'ai pas eu l'impression qu'ils comprennent qu'ils font aussi partie de la solution (ex : il faut engager plus de monde pour faire le ménage).

Objectifs pour la 2e rencontre :

- 1- Leur faire comprendre **la part de responsabilité qui leur revient**.
- 2- **Qu'ils font partie de la solution**. (ex. : il faut engager plus de monde pour faire le ménage? Vous voulez un emploi? La Shapem vous l'offre...
- 3- Que cela **va passer par le dialogue** avec les résidents.

ANNEXE F

GRILLE D'ANALYSE<sup>39</sup>

Table de dialogue : grille d'analyse

Chercheur : Marc-André Desrochers  
[desrochers.marc\\_andre@courrier.uqam.ca](mailto:desrochers.marc_andre@courrier.uqam.ca)  
514 266-8538

Date, heure :

Durée :

Participants :				
Représentations et préjugés				
Descriptions des incivilités				
Opinions et commentaires sur le dialogue				
Opinions et commentaires sur le vivre-ensemble				
Solutions proposées				

---

<sup>39</sup> Format (portrait) modifié à partir de l'original (paysage).

## BIBLIOGRAPHIE

- AGBOBLI, Christian et Gaby HSAB (sous la dir.), *Communication internationale et interculturelle : regards épistémologiques et espaces de pratique*, Montréal, Presses de l'université du Québec, 2011, 251 p.
- ASAL, Houda, *Rapport d'observation : projet Proximité-rue Lapierre*, Café-Jeunesse Multiculturel, novembre 2016, 12 p.
- BADINO, Vanessa Paola, *Médiation urbaine à Montréal : étude sur les cercles de résolution de conflits*, Rapport de stage présenté à la Faculté des arts et des sciences en vue de l'obtention du grade de maîtrise en criminologie, Université de Montréal, mars 2014, 183 p.
- BARIBEAU, Colette, « L'Instrumentation dans la collecte de données : le journal de bord du chercheur », *Recherches Qualitatives*, hors-série, no. 2, pp. 98-114.
- BÉLANGER, Mario, « L'intervention interculturelle : une recherche de sens et un travail du sens », *Service social*, vol. 49, no. 1, 2002, pp. 70-93.
- BEN MRAD, Fathi, « La Médiation sociale : entre résolution des conflits et sécurisation urbaine » *Revue française des affaires sociales*, no. 3, 2004, pp. 231-248.
- BONAFÉ-SCHMITT, Jean-Pierre, « La Médiation sociale et pénale », pp. 15-80, dans *Les Médiations, la Médiation*, sous la dir. de Luc FAUCONNET, Ramonville Saint-Agne, Éditions Érès, 1999, 302 p.
- CENTRAIDE, *Analyse territoriale. Montréal-Nord*, Centraide du Grand Montréal, automne 2013, 2 p.
- CHAPPEL, Allison T., MONK-TURNER, Elizabeth et Brian K. PAYNE, «Broken Windows or Window Breakers:The Influence of Physical and Social Disorder on Quality of Life», *Justice Quarterly*, vol. 28, no.3, juin 2011, pp. 522-540.
- COENEN, Harry, « Recherche-Action, Rapports entre chercheurs et acteurs », *Revue internationale de psychologie*, 2001, 1/2, no.16-17, pp. 19-32.

- COOREN, François et Alain LÉTOURNEAU (sous la dir.), *(RE)presentations and Dialogue*, Amsterdam/Philadelphie, John Benjamin Publishing Company, 2012, 348 p.
- CRAIG, Robert T., « La Communication en tant que champ d'étude », *Revue internationale Communication sociale et publique*, no.1, 2009 (1999), pp. 1-42.
- DAMON, Julien, « Les Incivilités », *Recherche et prévisions. Ville et logement*, 2000, no.62, p.139-142
- DeTURK, Sara, «The Power of Dialogue: Consequences of Intergroup Dialogue and their Implications for Agency and Alliance Building», *Communication Quarterly*, vol.54, no.1, février 2006, pp. 33-51.
- DUPONT, Benoit et Mylène JACCOUD, *La médiation sociale à Montréal: Comparaison de trois projets pilote*, Centre international de criminologie comparée, Université de Montréal, 2007, 22 p.
- FAGET, Jacques (sous la dir.), *Médiation et action publique : la dynamique du fluide*, Pessac, Presses universitaires de Bordeaux, 2005, 272 p.
- FORGET, André, *La Recherche intervention en milieu organisationnelle*, Presses de l'Université du Québec, Québec, 2013, 222 p.
- GELLER, Amanda, « Neighborhood Disorder and Crime : Analysis of Broken Windows in New York City », SSRN Electronic Journal, décembre 2007.
- GONZALES CASTILLO, Eduardo et Martin GOYETTE, *Travail de rue à Montréal-Nord : structure, impact et partenariat*, Montréal, Ville de Montréal-Ministère de l'emploi et de la solidarité sociale, 2014, 89 p.
- GUILLAUME-HOFNUNG, Michèle, *La Médiation*, Paris, Presses universitaires de France, 2009, 127 p.
- GAUTHIER, Benoit, *Évaluation d'un cercle de médiation dans le quartier « Petit Maghreb » de Montréal*, Mémoire présenté comme exigence partielle de la maîtrise en travail social, Université du Québec à Montréal, août 2016, 126 p.
- HECK, Isabel, RENÉ, Jean-François et Claude CASTONGUAY, *Étude sur les besoins et aspirations des citoyens du Nord-Est de Montréal-Nord*, Cahiers du CRISES, Avril 2015, 126 p.

- JACCOUD, Mylène, « Les cercles de guérison et les cercles de sentence autochtones au Canada », *Criminologie*, vol. 32, no. 1, 1999, pp. 7-105.
- JACCOUD, Mylène, « Origines et fondements de la médiation sociale au Québec : un double ancrage », *Nouvelles pratiques sociales*, vol. 21, no. 2, printemps 2009, pp. 93-108.
- JACCOUD, Mylène, ADMO, Nina et Catherine ROSSI, *Projet EMU : Équipe de médiation urbaine à Montréal : étude des pratiques d'implantation et d'intervention*, Médiation sans frontière inc., Ville de Montréal-Ministère de l'emploi et de la solidarité sociale, 2009, 136 p.
- KELLING, George L. et Catherine M. COLES, *Fixing Broken Windows. Restoring Order and Reducing Crime in Our Communities*, Touchtone, New York, 1996, 307 p.
- KOUIRA, Aïcha, « Les Actes d'incivilité : étude des catégories et des représentations », *Sciences humaines*, no. 26, décembre 2006, pp. 35-42.
- MCPHAIL, Mark Lawrence, « Race and the (Im)Possibility of Dialogue », pp. 209-224, dans *Dialogue : Theorizing Diffrence in Communication Studies*, sous la dir. de ANDERSON, Rob, BAXTER, Leslie A. et Kenneth N. CISSNA, Thousands Oaks, SAGE Publications, 2004.
- MILBURN, Philip, « Violence et incivilités : de la rhétorique experte à la réalité ordinaire des illégalismes », *Déviance et société*, 2000, vol. 24, no. 4, pp. 331-350.
- MILBURN, Philip, *La Médiation : expériences et compétences*, 3<sup>e</sup> Édition, Paris, La Découverte, 2002, 171 p.
- MILBURN, Philip, « Panorama des formes et des pratiques de médiation en France », *Informations sociales*, 2012, no. 170, pp. 51-60.
- MOURANI, Maria, *La Face cachée des gangs de rue*, Montréal, Les Éditions de l'Homme, 2006, 211 p.
- MUCCHIELLI, Alex, *La Nouvelle communication*, Paris, Armand Colin/HER, 2000, 214 p.
- NOSEDA, Veronica, « Incivilités et violence urbaine : les enjeux d'une nouvelle question urbaine? », *Geographica Helvetica*, vol. 3, numéro 59, 2004, pp. 182-187.



- PAQUETTE, Danielle, « Le Rôle du cadre de référence théorique dans une recherche monographique constructiviste », *Recherches qualitatives*, Vol.27, No.1, 2007, pp. 3-21.
- PAUGAM, Serge, *Le Lien social*, Presses universitaires de France, Paris, 2013, 128 p.
- PÉLABAY, Janie, *Charles Taylor, penseur de la pluralité*, St-Nicolas/Paris, Presses de l'Université Laval/L'Harmattan, 2001, 423 p.
- PETITCLERC, Jean-Marie, *Pratiquer la médiation sociale: un nouveau métier de la ville au service du lien social*, Paris, Dunod, 2002, 174 p.
- PETITCLERC, Jean-Marie, *Promouvoir la médiation sociale : un métier au service du lien social*, Paris, Salvator, 2011.
- RACETTE, Jean-Pierre, *La SHAPEM en quelques questions. Présentation de la Société d'habitation populaire de l'est de Montréal : construire des communautés solidaires et inclusives*, juillet 2016, 11 p.
- ROCHÉ, Sébastien, *La Société incivile : qu'est-ce que l'insécurité ?*, Paris, Éditions du Seuil, 1996, 242 p.
- ROJZMAN, Charles, *La Peur, la haine et la démocratie. Introduction à la thérapie sociale*, Paris, Desclée de Brouwer, 1992, 151 p.
- ROJZMAN, Charles, « La Crise de la jeunesse et la violence, révélateurs de nos maladies sociales », *Empan*, 2007, no.67, pp.97-101.
- ROJZMAN, Charles, *Sortir de la violence par le conflit : une thérapie sociale pour apprendre à vivre ensemble*, Paris, La Découverte, 2008, 179 p.
- SANDRÉ, Marion, *Analyser les discours oraux*, Paris, Armand Collin, 2013, 226 p.
- SÉNÉCAL, Gilles, MÉTHÉ-MYRAND, Léa et Amélie DUBÉ, « Prévention des gangs de rue à Montréal : autour d'un projet de médiation urbaine », *Criminologie*, vol. 43, no. 1, 2010, pp. 91-114.
- SIMPSON, Jennifer Lyn, «The Color-blind Double Bind: Whiteness and the (Im) Possibility of Dialogue», *Communication Theory*, 2008, no.18, pp.139-159
- TARDIF, Carole, LAROSE, Monique et Pierrette Lévesque, *Portrait de quartier-Montréal-Nord. Démarche collective de planification stratégique*, Table de quartier Montréal-Nord en santé, novembre 2013, 39 p.

TAYLOR, Charles, *Multiculturalisme, différence et démocratie*, Paris, Flammarion, 1994, 144 p.

TREMBLAY, Catherine, JACCOUD, Mylène et Benoit DUPONT, *Projet de médiation sociale de la Petite-Bourgogne*, Centre internationale de criminologie comparée, Université de Montréal, 15 décembre 2005, 69 p.

VILLE DE MONTRÉAL, *Profil socio-démographique de Montréal-Nord*, Montréal en statistiques, mai 2018, 42 p.

WILSON, James Q. et George L. KELLING, «Making Neighborhoods Safe», *The Atlantic*, vol.243, no.2, février 1989, pp.46-52.