CENTRE
INTERNATIONAL
POUR LA
PRÉVENTION
DE LA CRIMINALITÉ

INTERNATIONAL
CENTRE
FOR THE
PREVENTION
OF CRIME

CENTRO
INTERNACIONAL
PARA LA
PREVENCIÓN
DE LA CRIMINALIDAD

Médiation sociale :

Présentation de pratiques

Joanie PRINCE

Mai 2010

Ce rapport a été élaboré pour le compte de l'Agence nationale pour la cohésion sociale et l'égalité des chances (France) par Joanie PRINCE, Analyste et chargée de projets au CIPC, avec la collaboration d'Esteban BENAVIDES, Analyste et chargée de projets au CIPC, Serges BRUNEAU, Directeur de programmes au CIPC, Stéphanie FERLAND, Analyste et chargée de projets au CIPC et Valérie SAGANT, Directrice générale du CIPC.

CIPC

Centre international pour la prévention de la criminalité
www.crime-prevention-intl.org

TABLE DES MATIERES

INTRODUCTION **1**

Cadre de travail 1

Méthodologie 1

Définition retenue de la médiation sociale 2

L'ANALYSE DES PRATIQUES RECENSÉES **4**

L'utilisation de différentes formes d'évaluation 4

Des conceptions variées 5

Le travail en partenariat 8

Mediación Comunitaria como Política Pública para la Participación Ciudadana **13**

BRAVVO **16**

Proyecto Mediadores Escolares **19**

Justicia Comunitaria – Unidades de Mediación y Conciliación (UMC) **21**

Community Mediation Calgary Society **24**

Institut Pacifique **26**

Archipel **29**

Équipe de médiation urbaine (ÉMU) **31**

South Island Dispute Resolution Centre Society **33**

Community Mediation **35**

Community Mediation, inc. **38**

Développer une culture de la médiation dans l'école **41**

Principales conclusions :

L'analyse de 12 pratiques de médiation dans le monde et plus particulièrement de celles du Québec permet de souligner combien les conditions de mise en œuvre et de réussite du partenariat entre acteurs de la médiation sociale et intervenants sociaux et de prévention dépendent largement de deux facteurs :

1. *la conception de la médiation sociale : la conception dominante en France semble privilégier une action directe de médiation qui nécessite de porter une plus grande attention à l'articulation avec les interventions des autres acteurs sociaux ; de nombreux pays ont développé – parfois concomitamment – une approche qui vise à diffuser une culture de la médiation parmi le public comme parmi les intervenants existants. Cette approche n'entraîne bien évidemment pas le même type de tension.*

2. *le contexte institutionnel de développement de la médiation sociale : l'intervention directe de médiateurs a favorisé en France une professionnalisation de cette fonction qui conduit naturellement à des tensions potentielles avec les professions existantes ; de surcroît, la médiation sociale en France a été largement promue par les pouvoirs publics comme une réponse à la criminalité et comme une mesure de sécurité, entraînant ainsi un risque d'opposition plus fort des acteurs sociaux.*

INTRODUCTION

Cadre de travail

Lors de la rédaction de l'entente entre le Centre international pour la prévention de la criminalité (CIPC) et l'Agence nationale pour la cohésion sociale et l'égalité des chances (l'Acsé), il a été convenu que :

> *« Le CIPC [poursuit] le recueil et l'analyse des pratiques inspirantes identifiées à travers le monde, en mettant l'accent sur les conditions de mise en place de la médiation sociale en articulation avec les autres partenaires de la prévention et de la sécurité. »*
>
> *« Le CIPC sera amené à mobiliser son réseau international de partenaires et correspondants pour identifier les expériences, évaluations et réflexions les plus prometteuses en la matière et rédigera des fiches présentant celles-ci. Le CIPC engagera à la demande de l'Acsé des échanges continus afin de répondre au mieux au besoin de documentation ».*

Par le biais du présent rapport, le mandat du CIPC est donc de recueillir et d'analyser certaines pratiques inspirantes à travers le monde et de rédiger des fiches descriptives sur celles-ci.

Méthodologie

Afin de répondre au mandat précédemment mentionné, le CIPC a recueilli des informations à partir d'échanges avec des praticiens de la médiation sociale, de documents publics, ainsi que de contenus disponibles sur les sites Internet de plusieurs associations ou organisations œuvrant en médiation sociale. À partir de ces informations, une fiche d'analyse a été remplie, puis transmise aux responsables des organisations afin qu'ils valident l'information colligée et qu'ils la complètent et l'approfondissent si nécessaire. Il leur a été demandé d'étayer le plus possible leurs méthodes de travail partenarial, notamment avec les travailleurs sociaux.

La fiche d'analyse, repose sur 11 questions soumises aux responsables des organisations en médiation sociale :

1. **Quel est le nom de l'organisation?**
2. **Dans quelle ville/ pays est-ce située?**
3. **Quelle est la date et le contexte de création?**
4. **Quel est le statut de l'organisme et son rattachement administratif ?**
5. **Quel est le statut des médiateurs?**
6. **Quels sont les programmes et les services offerts?**

7. **Qui sont les demandeurs?**[1]
8. **Qui sont les bénéficiaires?**[2]
9. **L'organisme travaille-t-il en partenariat? Si oui, comment se réalise le partenariat ?**
10. **Qui sont les partenaires?**
11. **Les programmes offerts par l'organisation ont-ils été évalués? Si oui, comment ?**

Au total, 12 pratiques sont présentées représentant 7 pays (Argentine, Belgique, Chili, Colombie, Canada, États-Unis, Suisse). Certains critères ont été volontairement soustraits des fiches lorsque l'information n'était pas disponible. Notons également que les organisations françaises ont été exclues puisque le présent rapport a été commandé par une entité gouvernementale de la France.

Par ailleurs, nous nous sommes efforcés d'analyser la littérature disponible sur ces pratiques afin d'étayer notre examen et de mieux appréhender les résultats des expériences de médiation. Cependant, il faut souligner que même lorsqu'un projet a fait l'objet d'évaluation, rares sont les publications. En raison de leur caractère récent et encore assez expérimental, de même que de leurs ressources limitées, les organisations mettant en œuvre la médiation paraissent incapables de produire systématiquement des évaluations de leur propre action. Certains responsables reconnaissent également manquer encore de recul par rapport à des modes d'intervention en cours d'expérimentation. Néanmoins, là où ils étaient disponibles, nous nous sommes appuyés sur ces documents, de même que sur des échanges directs avec les promoteurs des actions de médiation.

Définition retenue de la médiation sociale

Au cours des années 1980 dans plusieurs pays occidentaux, l'effritement du tissu social et la contestation de la répression comme seul mode d'intervention ont rendu propice le développement d'un nouveau mécanisme de résolution des conflits : la médiation sociale. Ce mécanisme se développe pour combler les lacunes qu'aucune structure existante à l'époque n'est en mesure de satisfaire efficacement. Ainsi, **la médiation répond à une *double finalité, soit la restauration de la communication entre les personnes, les groupes de personnes et les institutions et la participation à la prévention et à la gestion des conflits et des incivilités***[3]. Par exemple, au Québec, la médiation est issue à la fois de la mobilisation des organismes de justices alternatives (OJA) et des politiques urbaines mises de l'avant par la Ville de Montréal. Ces deux ancrages expliquent également la double finalité de la médiation. D'un côté, la mobilisation des OJA a favorisé une médiation qui a pour dessein le règlement de conflit non

[1] Le demandeur est la personne ou l'organisation qui transfère les cas aux médiateurs. Il peut également suggérer aux personnes de faire appel aux services de médiation.
[2] Le bénéficiaire est la personne qui prend directement part au processus de médiation. C'est elle qui reçoit les services afin de gérer un conflit.
[3] DGAS. (2006). Professionnaliser la médiation sociale : Programme 18 du plan de cohésion sociale, p.19.

punitif, de l'autre, les politiques urbaines ont privilégié la cohabitation harmonieuse et la sécurisation des espaces publiques[4].

Lorsqu'il est question de médiation, et plus particulièrement de médiation sociale, plusieurs termes peuvent être substitués les uns aux autres selon l'auteur et le contexte d'utilisation. Il peut alors être question de médiation sociale, mais aussi de médiation communautaire, de médiation de quartier ou encore de médiation citoyenne. Différents termes, partageant toutefois les mêmes caractéristiques et objectifs. En effet, *malgré la variabilité sémantique des désignations, la médiation sociale se caractérise par la spécificité de son champ d'intervention (quartiers, villes), par sa mission spécifique de lutte contre la désagrégation sociale et, enfin, par la nature des conflits (problèmes de voisinage, relations difficiles entre plusieurs parties, actes d'incivilités[5])*.

Dans le présent rapport, il sera question de médiation sociale telle qu'elle est retenue dans le Rapport international 2010 « Prévention de la criminalité et sécurité quotidienne : Tendances et perspective» selon la définition donnée par Dupont et Jacoud :

> ***« La médiation sociale porte sur des faits qui peuvent ou non constituer une infraction, et qui n'impliquent pas forcement un (présumé) auteur et une victime mais une partie de la communauté (collectivité). Elle est mise en œuvre par une autorité non-judiciaire et peut poursuivre une pluralité d'objectifs, parmi lesquels la reconstruction ou la réparation du lien ou du tissu social […], la création d'une société harmonieuse et la pacification des conflits […], la prévention de la violence et des conflits […] ou encore la construction de lieux autonomes de régulation des conflits dans une optique d'empowerment des citoyens*** *» (Dupont, B. et Jaccoud, M. (2006) p.3) »[6].*

En France, une distinction a été faite entre « médiateurs institutionnels » qui interviennent dans les conflits opposant institutions et usagers et « médiateurs naturels » dont le travail consiste à renforcer le maillage social par le biais de la médiation citoyenne[7]. Cette distinction n'est pas aussi présente dans les pratiques examinées ici.

---

[4] Jaccoud, M. (2009). Origines et fondements de la mediation sociale au Québec : un double ancrage, *Nouvelles pratiques socials*, vol.21, no.2, p.93-108

[5] Ben Mrad, F. (2004). La médiation sociale : entre résolution des conflits et sécurisation urbaine, Revue Française des Affaires sociales, vol.3, no.3, p.233.

[6] CIPC. (2010). Rapport international Prévention de la criminalité et sécurité quotidienne : Tendances et perspectives, p. 204.

[7] Délégation interministérielle à la Ville. (2000). Médiation sociale et nouveaux modes de résolution des conflits de la vie quotidienne, Actes du séminaire organisé par la Délégation interministérielle à la Ville dans le cadre de la Présidence française de l'Union européenne – Programme Oisin, Paris-Créteil, 21-22-23 septembre 2000, p.61.

L'ANALYSE DES PRATIQUES RECENSÉES

L'utilisation de différentes formes d'évaluation

Parmi les 12 organisations ou programmes qui ont été recensés, huit ont procédé à une évaluation de leur projet de médiation. Comme indiqué ci-dessus, ces études sont précieuses, mais **les pratiques de médiation demeurent encore largement peu documentées et peu évaluées**. Si l'ensemble des activités de prévention de la délinquance souffre d'un manque d'évaluation, les actions de médiation – parce qu'elles se construisent encore sur le terrain – sont également souvent insuffisamment décrites. Leurs promoteurs sont largement mobilisés par la description des objectifs, des finalités et des modalités de la médiation et doivent en convaincre de nombreux partenaires. C'est pourquoi, l'acte même de médiation est parfois moins abondamment présenté.

Les évaluations existantes présentent une certaine hétérogénéité. Nous avons relevé les types d'évaluation[8] suivants :

- **Étude de cas et systématisation des expériences;**
- **Évaluation coûts/bénéfices;**
- **Évaluation des objectifs annuels;**
- **Sondage de satisfaction auprès des bénéficiaires du programme de médiation;**
- **Suivi par téléphone au sujet du maintien des ententes;**
- **Évaluation de la mise en œuvre du programme de médiation;**
- **Évaluation de l'efficacité du programme de médiation sociale[9];**
- **Bilan évaluatif des projets-pilotes.**

Il semble que le choix des méthodes d'évaluation est largement guidé par les coûts, l'expertise méthodologique et le temps liés à la production de celles-ci d'autant plus que les organisations qui gèrent les programmes de médiation sont fréquemment petites et disposent de moyens financiers limités. Il est évident que des outils méthodologiques, tels que le *Guide d'évaluation de l'utilité sociale de la médiation sociale*[10], auraient avantage à être connus des responsables des programmes de médiation pour à la fois, faciliter la réalisation des évaluations, mais aussi proposer une méthodologie plus rigoureuse et scientifique.

---

[8] Le terme "évaluation" doit être considéré ici dans son sens large. Il est donc inclus toute action qui a pour but d'évaluer la mise en œuvre, les résultats ou le rapport coûts/bénéfices, que ce soit de façon scientifique ou non.

[9] Charkoudian, L. (2005). A quantitative analysis of the effectiveness of community mediation in decreasing repeat police calls for service, *Conflict resolution quarterly*, vol.32, no.1, p87-98.

[10] Comité interministériel des Villes. (2009). *Guide d'évaluation de l'utilité sociale de la médiation sociale : Guide méthodologique*, les Éditions du CIV, pp.169.

Des conceptions variées

De l'analyse des pratiques présentées en deuxième partie de ce rapport, il nous semble que deux conceptions de la médiation se dégagent qui ne s'opposent pas entièrement, mais qui se traduisent par des finalités et modes d'intervention différents.

Appliquer le concept de médiation

Un premier type d'intervention concerne « l'application du concept de médiation », c'est-à-dire que les médiateurs vont davantage travailler au **développement de la culture de la médiation**. Par exemple, le projet « Développer une culture de la médiation dans l'École » des Cantons de la Suisse romande et du Tessin vise l'élaboration de pratiques et l'acquisition de compétences en matière de médiation par les élèves de 18 établissements scolaires de cette région.

En effet, lorsqu'il est question d'appliquer le concept de médiation, nous faisons référence à la formation d'individus qui seront ultimement appelés à mettre en pratique les notions qu'ils auront apprises. L'application du concept de médiation permet de **créer ou de renforcer les capacités à gérer les conflits.**

Il s'agit donc de **doter des individus ou des professionnels de compétences** de médiation leur permettant de mieux appréhender les conflits de leur milieu de vie (école, famille, couple…) ou de leur milieu professionnel (enseignants, policiers, intervenants sociaux…). Généralement, ces initiatives de médiation visent non seulement à renforcer les capacités à faire face aux conflits, mais plus largement à contribuer à l'amélioration des relations interpersonnelles. Différents milieux sont concernés :

- **Le milieu scolaire** : Le *Proyecto Mediadores Escolares* (Chili) offre l'opportunité aux élèves, à raison d'au moins deux séances par jour, de résoudre leurs conflits par le biais de la médiation. Des séances hebdomadaires ont également lieu afin de former les étudiants sur des sujets spécifiques comme la communication, l'empathie, la tolérance, etc. Une fois par mois, des séances de « convivialité » sont organisées pour favoriser les retours sur les expériences de médiation vécues par les élèves.

- **Le cadre professionnel** : Le projet *Baltimore City Employee Mediation* de la ville de Baltimore (États-Unis) a pour mission de former les chefs du syndicat et de l'administration des ressources humaines de quelques uns des départements de la ville afin qu'ils soient en mesure d'arbitrer les conflits des travailleurs au sein de leur division respective.

- **Les relations privées** : Le programme *Justicia Comunitaria – Unidades de Mediación y Conciliación (UMC)* de la ville de Bogotá (Colombie) offre aux citoyens l'opportunité de bénéficier de formations destinées à leur fournir les outils nécessaires pour agir en tant que médiateurs. Ces formations mènent à la création de trois groupes de citoyens-médiateurs, soit les « promoteurs de cohabitation », les « médiateurs communautaires » et les « conciliateurs d'équité »[11]. Chacun de ces groupes développent des actions précises pour répondre aux différents conflits auxquels sont confrontés les citoyens de Bogotá.

- **Les relations avec les institutions** : Le projet *Juvenile Detention Center Mediation* de la ville de Baltimore (États-Unis) a permis à l'organisme *Community Mediation* de former 40 salariés et 20 jeunes du Centre de justice juvénile de Baltimore afin que ceux-ci puissent agir à titre de médiateur lorsqu'un conflit survient entre jeunes, mais également entre jeunes et employés du Centre.

En relation avec le concept d'application de la médiation, une notion nous est apparue particulièrement intéressante et innovante : **l'*extensionisme* socio-juridique de proximité** (*Extensionismo socio-juridico vecinal*) mis en œuvre par l'organisation chilienne FAVIM. L'*extensionisme* (qui signifie rallongement, prolongement) consiste à identifier des leaders sociaux issus de milieux défavorisés, qui sont formés aux questions juridiques (Droit de la famille, droit pénal, droit civil, droit du travail, etc.) afin d'aider et de soutenir les personnes en difficultés ou affectées par des problématiques spécifiques. L'*extensionisme* socio-juridique de proximité a été conçu comme un outil de participation citoyenne au service des collectivités.

Après formation, les *extensionistes* socio-juridiques sont en mesure d'offrir gratuitement des services d'information, de conseils et de suivi aux personnes dans des situations de divorce, de garde parentale, de succession, de pension, de retraite et de démarches administratives, etc. De cette façon, la démarche de l'*extensionisme* va puiser et renforcer les ressources propres à la communauté au bénéfice d'elle-même et particulièrement de ceux qui sont les plus en difficultés. Les *extensionistes* deviennent ainsi des agents « relayeurs » qui permettent d'atteindre les populations en situation de vulnérabilité qui se trouvent généralement hors de la portée des institutions.

[11] Les « promoteurs de cohabitation » sensibilisent la communauté aux principes de résolution pacifique des conflits. Les « médiateurs communautaires » interviennent dans la restauration des relations interpersonnelles ou communautaires lorsqu'elles sont menacées par un conflit. Les « conciliateurs d'équité » sont formés pour faciliter un accord entre les parties impliquées dans un conflit.

L'approche de l'*extensionisme* juridique a été conçue par l'ONG FORJA au Chili et a ensuite été répliquée par FAVIM à Mendoza. Cette approche est devenue une spécificité de la promotion de l'exercice citoyen et de l'accès à la justice.

La finalité de ce premier ensemble de pratiques de médiation repose donc sur la conviction que chacun peut adopter un comportement favorisant la sérénité et le caractère pacifique des relations interpersonnelles. Inscrite néanmoins dans un environnement juridique, social et économique donné, cette culture de la médiation ne se contente pas de promouvoir la prévention ou la résolution des conflits, mais vise aussi à renforcer la citoyenneté de chacun par la connaissance de ses droits et la capacité à faire face aux conflits.

Être médiateur

Le deuxième type d'interventions examinées ici regroupe des organismes qui ont comme mission d'intervenir directement sur le terrain et ainsi, résoudre les conflits et améliorer le vivre ensemble. C'est ce que nous appelons « **être médiateur** ». Les individus qui « sont médiateurs » exercent cette activité comme un objectif en soi – sous des statuts très divers, bénévoles comme professionnels. Ces médiateurs peuvent également être amenés à intervenir dans différents contextes :

- **Le cadre familial** : Le *South Island Dispute Resolution Centre Society* de Victoria (Canada) offre des services de médiation traitant des conflits entre parents et adolescents, en collaboration avec le Ministère de l'enfance et du développement de la famille. Les médiateurs interviennent dans ces conflits uniquement lorsque le cas est référé par un travailleur social.

- **Le cadre professionnel** : La *Community Mediation Calgary Society de Calgary* (Canada) propose des services de médiation aux personnes qui travaillent dans les organismes à but non-lucratif, tant auprès des employés qu'auprès des bénévoles. Il est également possible pour cette organisation d'intervenir lors de conflits de gestion.

- **Les relations avec les institutions** : La *Community Mediation* de Baltimore (États-Unis) offre plusieurs programmes en lien avec la médiation. Parmi eux, *Older adults mediation Project*, cible uniquement les aînés à faible revenu en proposant les services d'un médiateur disposé à travailler sur les conflits sur les soins de santé à recevoir au sein de familles ou de maisons d'hébergement.

Nous avons souhaité mettre l'accent sur la différence entre ces deux approches – qui, encore une fois, ne sont pas antagonistes- car elles nous paraissent avoir un impact sur les modalités et la qualité du travail en partenariat entre les acteurs de la médiation et les autres professionnels de l'intervention.

Le travail en partenariat

Des programmes de médiation que nous avons recensés, neuf d'entre eux affirment travailler avec un ou des partenaires dans le cadre de leurs activités. Ce travail partenarial semble poursuivre différents objectifs. De ce fait, les organismes semblent établir leur réseau de partenaires en fonction de 6 objectifs différents :

- **Étendre le réseau géographique de leur programme de médiation ;**
- **Faire la promotion de leurs services ;**
- **Accroître le financement ;**
- **Développer la recherche ;**
- **Obtenir des références ;**
- **Offrir de la formation.**

Ainsi, les organisations qui œuvrent en médiation sociale s'allient à la fois avec des organismes ayant la même mission, des gouvernements locaux, des organismes à but non lucratif travaillant dans le milieu sociocommunautaire, des services de police, des universités, des groupes de professionnels, etc. Toutefois, le partenariat avec les travailleurs sociaux n'a pas été mentionné lors de nos entretiens ou dans notre recherche sur les organisations. Bien qu'il ait déjà été soulevé[12] que la collaboration entre les médiateurs sociaux et les travailleurs sociaux était parfois difficile, voire concurrente, les organisations consultées ne mentionnent pas spontanément ce point. Cette concurrence entre les travailleurs sociaux et les médiateurs sociaux ne semblent pas être ressentie par les organisations qui ont répondu à notre demande.

Néanmoins, nous avons déjà mentionné les limites inhérentes à cette étude liées au manque de données disponibles sur la mise en œuvre opérationnelle de la médiation. En raison de l'éloignement et du cadre de l'étude, il nous a été impossible de vérifier sur place l'ensemble des pratiques recensées, c'est pourquoi, nous nous sommes attardés plus spécifiquement sur 3 projets de médiation sociale qui ont été mis en place à Montréal (Canada)[13]. La documentation

[12] Direction générale de l'action sociale. (2006). *Professionnaliser la médiation sociale : programme 18 du plan de cohésion sociale*, p.24.

[13] Un quatrième projet avait été mis sur pied. Toutefois, le projet n'a jamais vraiment vu le jour puisque plusieurs conflits quant à l'administration du projet sont survenus.

et les personnes-ressources étant plus accessibles, les conclusions que nous pouvons en tirer quant au partenariat sont plus solides.

Comme nous l'avions supposé, le partenariat semble s'être bien établi au sein des trois projets qui ont été évalués. D'une façon générale, les médiateurs semblent avoir été bien accueillis à la fois par les bénéficiaires et par les partenaires. Ainsi, dans un des quartiers, 52% des cas sont référés par le Service de police de la Ville de Montréal et 17% par le milieu communautaire. Dans un autre, 38% des cas ont été dirigés vers le programme de médiation par un établissement scolaire. L'analyse quantitative de la provenance des demandes n'est pas la seule preuve du niveau de réussite de partenariat. Lors d'entretiens, les partenaires ont souvent souligné la plus-value d'un tel projet, qui contribue, selon eux, à réduire leur sentiment d'impuissance devant certains conflits récurrents.

Cependant, certaines difficultés ont été identifiées. En effet, une tension « naturelle » semble exister entre deux approches qui différencient majoritairement les travailleurs sociaux ou sanitaires dans leur rôle d'**aidant** et les médiateurs dans leur rôle d'**intermédiaire.** Les travailleurs sociaux délivrent une prestation et apportent un soutien dans un cadre donné, pouvant entrainer des incompréhensions face à des interventions plus distantes. Certains ont aussi indiqué que le processus de résolution de conflits par le biais de la médiation n'est pas nécessairement toujours adapté à la clientèle avec laquelle le partenaire travaille (ex. individus présentant des troubles de comportements graves)[14].

La mise en place des équipes de médiation à Montréal a permis d'identifier deux types d'interventions qui peuvent être source de tensions entre acteurs sociaux et acteurs de médiation. Ainsi, une différence peut être faite entre d'une part, les interventions qui ont pour finalité le **respect des droits existants** – dans le cas des jeunes itinérants, les organismes communautaires sociaux s'efforcent d'obtenir le respect de leur vie privée ou de leurs droits dans le cadre des procédures administratives ou judiciaires dont ils font l'objet - et d'autre part, les organismes de médiation visant à **améliorer le « vivre ensemble »** en respectant les différences. Les droits revendiqués par les acteurs sociaux d'aide aux itinérants ne peuvent être négociés puisque tout l'enjeu de leur intervention est d'en obtenir le respect. Alors que le médiateur cherche à faire émerger une solution créée par les différentes « parties » qui, dans certains cas, pourra s'éloigner des droits existants.

[14] Médiation sans frontière inc. (2006). *Projet EMU : Équipe de médiation urbaine à Montréal*, Ville de Montréal, p.34

De plus, comme la médiation est une nouvelle pratique sociale, son cadre d'intervention est encore en construction. Il peut être parfois difficile de légitimer et de défendre la portée des interventions médiatrices lorsqu'une confusion règne autour de la pratique. Il faut donc du temps et des efforts pour augmenter considérablement le taux de pénétration du projet au sein de la population et auprès des partenaires. De ce fait, la promotion des services de médiation est un élément essentiel à la mise en place de relations de travail partenariales sereines et paisibles. Cette nouveauté entraîne certaines concurrences de terrain naturelles.

Il nous parait important de souligner deux éléments afin de pouvoir tirer à l'échelle française des leçons des expériences de médiation pratiquées dans d'autres pays.

Tout d'abord, comme pour tout exercice comparatif, il nous paraît essentiel de prendre en compte le contexte institutionnel dans lequel ces expériences de médiation se déroulent. Le contexte français semble caractérisé par une tendance à la **professionnalisation de la médiation**. Ainsi, les « médiateurs sociaux» sont plus clairement présentés comme des intervenants sociaux qui agissent aux côtés des travailleurs sociaux[15]. Cette proximité conduit naturellement à des risques de chevauchement et au besoin de clarifier les frontières entre les missions de chacun, comme on le voit très clairement dans les débats du séminaire de Mulhouse d'octobre 2009[16].

Par ailleurs, le développement de la médiation sociale en France a été fortement influencé par le débat sur la sécurité quotidienne. Bien que certaines pratiques se soient développées en dehors de ce cadre, la plupart des impulsions données en faveur de la médiation sociale ont visé d'une part à soulager les interventions de police ou proposer une alternative à la judiciarisation des conflits et d'autre part à « sécuriser » et « pacifier » les espaces publics ou privés. Dans ce contexte, les interventions des médiateurs s'inscrivent plus clairement dans ce que certains nomment « une médiation des conflits » distincte d'une « médiation de la différence ». Dans le premier cas, la finalité de l'intervention repose sur un cadre juridique et normatif et vise à « éliminer » les sources du conflit. Par exemple, les médiateurs des transports peuvent demander à une personne sans domicile fixe de se déplacer ; dans le cas de médiation auprès des jeunes itinérants, l'objectif est de les intégrer au plus vite à une structure ou un domicile. Dans le second cas, la médiation soutient la recherche d'une solution commune aux parties. Dans un rapport qui se doit toujours d'être égalitaire, les médiateurs amènent les individus en conflits à identifier une façon raisonnable de surmonter leur difficulté à vivre ensemble.

[15] Idem.

[16] Extrait des actes du séminaire « Adulte-relais, entre professionnalisation ete reconnaissance » (Mulhouse – 1er octobre 2009) – Atelier 2 « Le positionnement professionnel des médiateurs sociaux ».

Ces approches que nous distinguons pour les besoins de l'étude s'avèrent parfois concomitantes et leurs frontières sont mouvantes. Il nous semble cependant important de les souligner dans le cadre d'une analyse comparée.

Les fiches présentées ci-dessous constituent des ressources qui ne peuvent à elles seules apporter toutes les réponses aux questions de la mise en œuvre concrète de la médiation sociale dans le monde. Elles donnent des éléments de repère qui mériteraient des analyses de terrain plus approfondies tant celles-ci sont encore rares en ce domaine.

Mediación Comunitaria como Política Pública para la Participación Ciudadana

http://habitat.aq.upm.es/dubai/06/bp0832.html

Lieu (ville et pays)

Mendoza (Argentine)

Date et contexte de création

La Fondation *Familiares Víctimas Indefensas de Mendoza* (FAVIM) a été créée en 1997 afin d'apporter du soutien psychologique, social et juridique aux victimes de la violence à Mendoza. FAVIM a comme objectif de faciliter l'accès à la justice et de sensibiliser la population - particulièrement les femmes, les enfants, les personnes âgées et les personnes handicapées en situation de pauvreté - sur le respect de leurs droits.

Statut de l'organisme et rattachement administratif

Favim est une organisation non-gouvernementale.

Statut des médiateurs

Les *extensionistas jurídicos comunitarios* sont des bénévoles. Les services offerts par ces bénévoles est gratuit et n'impliquent pas de dépenses; les organisations partenaires fournissent un local qui héberge les cabinets juridiques de proximité (*consultorios jurídicos vecinales*). Il y a 31 cabinets juridiques de proximité dans les 31 organisations qui composent le réseau.

Programmes et services offerts

Programme « *Extensionisme* socio-juridique de proximité »

L'*extensionisme* socio-juridique de proximité est une pratique de renforcement des capacités des citoyens. Elle est destinée à promouvoir le renforcement démocratique, la résolution pacifique des conflits sociaux, ainsi que l'exercice de la citoyenneté à travers la connaissance, la promotion, la diffusion et la protection de droits des citoyens. Cette approche promeut également la création de réseaux sociaux composés de citoyens.

Depuis 1998, FAVIM a formé plus de 400 citoyens de neuf départements de la Province de Mendoza et cinquante citoyens des provinces de San Juan et San Luis, responsables de la diffusion de l'*extensionisme* dans le reste de leurs provinces.

Une quarantaine de cabinets juridiques de proximité se sont constitués en neuf départements. Ces cabinets reçoivent les demandes provenant des citoyens et apportent conseils et orientations en vue de résoudre des situations d'abus de droits et de conflits au sein de la communauté.

Demandeurs

Les demandeurs émanent de plus de quarante organisations de la société civile locale, basé dans les départements de Capital, Guaymallén, Godoy Cruz, Maipú, Las Heras, Luján et San Martín.

Bénéficiaires

Les bénéficiaires sont les citoyens résidant à proximité de cabinets juridiques, où sont offerts des services d'orientation concernant l'abus de droits ou les conflits au sein du quartier.

Partenariat

En septembre 2008, les organisations FAVIM (Mendoza, Argentine), el Agora (Cordoba, Argentine) et FORJA (Chili) ont signé un accord binational, avec la collaboration de la Fondation AVINA et des acteurs publics et privés des deux pays.

Le Programme a été développé avec la collaboration du Programme d'information aux citoyens (PIC) du Gouvernement de la province de Mendoza, avec l'assistance technique de FORJA et le soutien financier d'AVINA. Le Programme a commencé dans la municipalité de Guaymallén et s'est étendu aux provinces de San Luis et San Juan, grâce au financement de l'Ambassade de Grande-Bretagne.

Évaluation

FAVIM et FORJA, avec le soutien financier de la Fondation AVINA, ont procédé à une évaluation et une systématisation des expériences en Argentine et au Chili. L'étude analyse de cas spécifiques qui permettent d'illustrer les réussites et les limites de l'approche de l'*extensionisme*. Les sujets abordés par le biais d'entrevues et de *focus groups* sont l'impact et l'adaptabilité des expériences, ainsi que l'évaluation coûts-bénéfices.

Parmi les résultats, il est dit qu'en 2005, sur un total de 4000 interventions de médiation dans des conflits relatifs à la famille, la propriété, l'héritage, la sécurité sociale, le travail et la justice communautaire, 88% des problèmes ont été résolus sans l'intervention du système de justice.

BRAVVO

www.bravvo.be

Lieu (ville et pays)

Bruxelles (Belgique)

Date et contexte de création

Les projets communaux de prévention sont développés en Belgique depuis 1993, en marge des premiers « contrats de Sécurité et de Prévention ». Ils visent une réduction du sentiment d'insécurité et une amélioration de la qualité de vie dans les quartiers plus précarisés, par une approche intégrée et intégrale des problématiques. Dans ce sens, ainsi que dans un souci de coordination et d'harmonisation des différentes actions socio-préventives, la Ville de Bruxelles a créé, en janvier 2004, l'association sans but lucratif (ASBL) BRAVVO. Les projets spécifiques de prévention (principalement de l'animation auprès des jeunes, de la médiation, des travailleurs de rue et des agents de prévention) disposent ainsi d'une visibilité et de la souplesse nécessaire. La structure est aujourd'hui une interface avec un large champ de partenaires (société de transports, bailleurs sociaux, services sociaux et communaux, services de police…). Elle est représentée dans les structures de partenariat local, avec les associations (coordinations sociales regroupant les partenaires sociaux de quartiers). Le personnel (en particulier les médiateurs sociaux) réfléchit, avec les partenaires, à la cohérence et à la mise en œuvre d'actions au sein des sous-groupes de travail de ces coordinations.

Les objectifs principaux de cette structure sont l'amélioration de la sécurité urbaine et de la lutte contre l'exclusion sociale, ainsi que la revalorisation de la vie urbaine.

Statut de l'organisme et rattachement administratif

L'organisation a un statut « d'association sans but lucratif » selon la loi belge. La structure est cependant directement rattachée à la Ville, ce qui en fait une structure de nature para-communale. BRAVVO assure, pour le compte de la Ville, la coordination et la mise en œuvre au niveau local de plusieurs programmes, financés par les autorités communales et fédérales (plan stratégique de sécurité et prévention, programme grandes Villes, plan bruxellois de proximité et de prévention…). Le conseil d'administration et la présidence sont, en particulier, assurés par

des mandataires locaux, ce qui garanti notamment le lien avec les services communaux. Plusieurs mécanismes assurent le contrôle et la transparence de BRAVVO.

Statut des médiateurs

Les médiateurs sont salariés.

Programmes et services offerts

L'offre de service est articulée autour de quatre axes de travail :

1- **Prévention sociale et citoyenne** : Il s'agit principalement d'activités ludiques et sociales auprès des jeunes de 12 à 18 ans (6 centres de jeunes et 1 centre communautaire). Les activités offertes visent principalement l'accès à l'exercice de la citoyenneté et la responsabilisation. Trois équipes de travailleurs de rue visant à entrer plus spécifiquement en contact avec les publics en rupture.

2- **Prévention des conflits** : Les services des médiateurs sont centrés sur la mise en place de mécanismes de communication et de restauration du lien social. Les équipes interviennent dans les champs interpersonnels (conflits de voisinage, conflits intrafamiliaux avec la médiation locale), communautaires (médiation locale) et scolaires (médiation scolaire). Ces services visent soit l'escalade dans le conflit, le classement sans suite, dans le cadre de dossiers relayés par la police, ou encore la judiciarisation et la surconsommation judiciaire. Un service d'aide juridique complète ces services de médiation (notamment pour l'explicitation des enjeux de la médiation ou encore le relais vers les procédures judiciaires, quand le processus de médiation n'est pas adapté à la problématique).

3- **Prévention par la présence dans les quartiers** : Cet axe constitue le service communal des gardiens de la paix. Ces équipes en uniformes assurent une présence rassurante dans les quartiers. Ils assistent la population et identifient systématiquement les équipements défaillants (relais des constats vers les services d'intervention). Ils interviennent également pour prévenir et calmer les petits conflits de la vie quotidienne. Ces nouveaux métiers de la sécurité visent à combattre les incivilités et à instaurer une convivialité dans les quartiers par la réappropriation de l'espace public.

4- **Prévention par les mesures et peines alternatives** : Les médiateurs interviennent dans les champs informatifs et d'accompagnement, avant le stade de la répression, mais également après commission des infractions, dans le suivi des justiciables. Un service de médiation réparatrice intervient dans le cadre des amendes administratives (incivilités) tandis que le SEMJA est principalement chargé de la mise en œuvre des peines de travail.

Demandeurs

Le Service Public Fédéral Intérieur (services fédéraux « Intérieur », pour les plans stratégiques de sécurité et de prévention et « Intégration sociale », pour le programme grandes Villes») et la Région de Bruxelles-capitale.

Bénéficiaires

1- les services de l'asbl, dont les projets de médiation, s'adressent en premier lieu aux usagers de la Ville, tout en privilégiant les actions envers les composantes les plus précarisées (6 quartiers et 5 établissements scolaires prioritaires) ;

2- toute personne vivant un conflit interpersonnel et/ou faisant face à un litige, ayant des répercussions néfastes sur sa vue et/ou celle de son environnement (soit sur demande spontanée, soit base d'une orientation) (médiation locale).

Partenariat

Les partenaires de la médiation sont plus particulièrement :

- Médiation scolaire : les centres PMS (psycho-médico-social), les sous-groupes scolarité dans les quartiers (écoles de devoir/soutien scolaire), autres établissements scolaires ;
- Médiation locale : la police (en particulier les divisions de quartier), le parquet, le bureau d'aide aux victimes, la commission consultative égalité homme femme (tous les partenaires actifs dans la lutte contre la violence aux femmes), les plannings familiaux, les centres médicaux, les sociétés de logements sociaux, etc ;
- Médiation sociale : en général tout le tissu associatif du quartier (asbl sociales sur les sites de logements sociaux (« PCS »), centre de guidance, associations actives dans le logement, écoles de devoirs, contrat de quartier (rénovation urbaine) et, les divisions de police.

Évaluation

L'évaluation se fait :

1. Sous forme de bilan évaluatif annuel (présentation des données et objectifs, examen des résultats, et en fonction, nouvelles perspectives et objectifs pour l'année suivante…).
2. Dans le cas de la médiation locale : une évaluation plus poussée est envoyée au SPP Intérieur. Cette évaluation est très technique et abstraite (évaluation des objectifs définis à partir des phénomènes cibles).

Proyecto Mediadores Escolares

http://www.oei.es/noticias/spip.php?article5313

Lieu (ville et pays)

Escuela República de Italia, Chillán (Chili)

Date et contexte de création

Le Projet de médiateurs à l'école a été créé en 1999 à titre de stratégie destinée à diminuer les niveaux d'abus exercés envers les enfants et les adolescents de l'École *República de Italia* et à créer des espaces de participation. Cette école est située dans un quartier défavorisé, affecté par des hauts niveaux de chômage et de vulnérabilité sociale, ce qui a des incidences sur la cohabitation au sein de l'établissement.

Statut de l'organisme et rattachement administratif

École publique (administrée par la municipalité).

Statut des médiateurs

Les médiateurs sont des élèves bénévoles.

Programmes et services offerts

Ce projet consiste à identifier et former un groupe d'étudiants (des filles et des garçons de la 5e à la 8e année– équivalent à la 6e et la 4e au Collège en France) sur des questions de médiation scolaire et de droits des enfants. Ces étudiants participent à des ateliers hebdomadaires de formation où ils acquièrent des compétences pour identifier, évaluer, recueillir de l'information et intervenir dans des situations de conflits et d'abus de droits au sein de la communauté scolaire.

Le projet de médiation scolaire est offert par une équipe de 25 médiateurs et médiatrices (pour un total de 650 élèves) à travers des permanences dans les salles de cours, pendant les pauses. Au moins deux séances de médiation ont lieu chaque jour pour résoudre les conflits entre élèves.

La formation des médiateurs est dirigée par un/une conseiller(e) d'orientation de l'établissement scolaire qui apprend les techniques de médiation et formule le projet qui s'étend sur toute l'année scolaire. Il y a des séances hebdomadaires de travail pour former les

étudiants sur de sujets tels que la communication, l'empathie, la tolérance, l'affectivité, etc. Une fois par mois, il y aussi des « séances de convivialité », où il y a un retour sur les expériences de médiation auxquelles les élèves ont pu faire face.

Demandeurs

La communauté scolaire.

Bénéficiaires

Les étudiants, les enseignants et assistants éducatifs, ainsi que les parents d'élèves.

Partenariat

L'école participe à des activités de promotion, ainsi qu'à des échanges d'expériences avec d'autres écoles de la région qui ont mis en place le même système (20 autres écoles ont adopté ce mécanisme de résolution de conflits).

Évaluation

Le projet a été évalué en 2008 par le biais d'un sondage de satisfaction. Une boîte aux lettres a été aussi mise à disposition des élèves pour recevoir leurs suggestions et commentaires.

Justicia Comunitaria – Unidades de Mediación y Conciliación (UMC)

http://www.gobiernobogota.gov.co/content/view/25/99/

Lieu (ville et pays)

Bogotá (Colombie)

Date et contexte de création

Le programme *Justicia Comunitaria – Unidades de Mediación y Conciliación (UMC)* a été créé en 2003, dans le cadre du décret 503 « Plan maître pour des équipements en matière de justice, sécurité et défense à Bogotá » (2003-2013) qui prévoit que chaque quartier de Bogotá doit se doter d'unités de médiation et de conciliation (composés d'un « Promoteur de cohabitation pacifique », d'un médiateur communautaire, d'un conciliateur en équité et de juges de paix et de reconsidération).

Statut de l'organisme et rattachement administratif

Ce programme est mis en œuvre par la Ville de Bogotá, plus précisément par la Direction de Droits Humains et de soutien à la justice du Sous-secrétariat aux affaires relatives à la sécurité urbaine (*Subsecretaría de Asuntos para la convivencia y la seguridad urbana*) du Secrétariat des affaires internes (*Secretaría Distrital de Gobierno*), organe chargé de la coordination institutionnelle et de la formulation de politiques de sécurité, de justice et de promotion des droits humains .

Le Système de justice de la Ville de Bogotá (*Sistema Distrital de Justicia*) est composé de la justice formelle (offerte par les autorités administratives) et de la justice communautaire (appliqué par le biais de moyens alternatifs de résolution de conflits).

Les Unités de médiation et de conciliation fournissent du soutien logistique, conseil et orientation en matière de justice communautaire.

Statut des médiateurs

Les Unités de médiation et de conciliation sont constituées de citoyens bénévoles. Ces citoyens peuvent bénéficier de formations destinées à leur fournir les outils nécessaires pour agir en tant que médiateurs.

Il y a trois groupes de citoyens bénévoles :

- Les promoteurs de cohabitation (*promotores de convivencia*): ils sensibilisent la communauté aux principes de résolution pacifique des conflits;
- Les médiateurs communautaires: ils interviennent dans la reconstitution des relations personnelles ou communautaires lorsqu'elles sont menacées par un conflit;
- Les conciliateurs d'équité: ils sont formés pour faciliter un accord entre les parties impliquées dans un conflit.

Chacun développe des actions précises en direction des citoyens.

Programmes et services offerts

Le Programme UMC a trois domaines d'intervention :

1) Éducation pour la cohabitation:
    - "Motivation pour la cohabitation": Ateliers de sensibilisation (de type ludique) afin d'éveiller l'engagement individuel et collectif pour une bonne cohabitation.
    - « Sensibilisation pour la résolution pacifique de conflits » : Ateliers de sensibilisation par la mise en situation.
    - « Éducation des acteurs bénévoles pour la cohabitation » : formation théorique et pratique afin d'offrir les outils nécessaires pour intervenir comme médiateur auprès des communautés.

2) Accompagnement de processus sociaux :
    - Création de points d'aide au public (*puntos de atención comunitaria –PAC*) où la communauté peut avoir recours au service des médiateurs.
    - Suivi des services offerts dans les PAC
    - Accompagnement du « réseau local » : l'UMC fait un travail d'accompagnement des bénévoles afin que ceux-ci puissent développer un réseau local de collaborateurs.

3) Aide en situation de conflits :
    - Accueil et orientation quant à la manière d'aborder les conflits et les possibilités de résolution.
    - Médiation interpersonnelle : l'UMC facilite le rapprochement des personnes en situation de conflits et réfère aux outils et aux techniques susceptibles d'offrir de mécanismes alternatifs de résolution de conflits (auto-administrés par les usagés).
    - Médiation familiale pour des familles en situation de conflit.
    - Médiation communautaire et sociale: mise à disposition d'outils qui permettent aux acteurs de rétablir leurs liens et réduire les effets négatifs issus des conflits entre de groupes sociaux.

Demandeurs

L'UMC répond aux demandes de la communauté dans de situations de conflits dans le cadre de la famille, entre voisins, à l'intérieur d'un quartier.

Bénéficiaires

La communauté en générale.

Partenariat

Le Programme a le soutien financier du Programme des Nations unies pour le développement (PNUD) et de la Banque interaméricaine de développement (BID), mais n'a pas de partenaires sur le terrain.

Évaluation

Le Programme n'a pas été évalué. En revanche, l'UMC a une équipe de travail dédiée à la systématisation d'expériences (transversale aux trois domaines d'intervention) afin de créer un registre de procédés utilisés. Les Centres de réception de l'information (CRI) compilent et diffusent des statistiques sur le recours aux services de justice communautaire dans un bulletin informatif du Système de justice de la Ville de Bogotá.

Community Mediation Calgary Society

www.mediation.ab.ca

Lieu (ville et pays)

Calgary (Canada)

Date et contexte de création

Cette organisation a été créée en 1993 suite aux efforts communs de *la Federation of Calgary Communities* et des diplômés ayant obtenu un certificat en médiation. Ceux-ci percevaient un besoin d'offrir des alternatives quant aux résolutions de conflits de voisinage.

Statut de l'organisme et rattachement administratif

Organisation sans but lucratif

Statut des médiateurs

Les médiateurs agissent tous à titre de bénévoles. Malgré la diversité des milieux d'où proviennent les médiateurs, ils ont tous reçu de la formation de base sur la médiation et certains d'entre eux sont considérés comme des médiateurs professionnels.

Programmes et services offerts

- Résolution des conflits de voisinage (relation de voisinage, frontières, clôtures, bruit, harcèlement, animaux domestiques, stationnement et d'arbres) ;
- Résolution des conflits dans les organisations à but non-lucratif (auprès des employés, des bénévoles) et résolution des conflits de gestion ;
- Médiation au sein des conseils d'administration d'organismes communautaires, d'églises, d'organisation à but non-lucratif ;
- Résolution des conflits survenant dans les condominiums et au sein de leurs comités.

Demandeurs

Les clients contactent l'organisation directement ou bien ils sont référés par d'autres agences. Généralement, les références proviennent du Service de police de Calgary, du bureau des échevins, des services réglementant les animaux, des avocats et des agences de services sociaux.

Bénéficiaires

Toutes personnes aux prises avec des conflits

Institut Pacifique

http://www.institutpacifique.com

Lieu (ville et pays)

Montréal (Canada)

Date et contexte de création

C'est en mai 1998 que le Centre Mariebourg a lancé officiellement son programme de résolution de conflits et de médiation par les pairs. Après seulement une année d'existence, *Vers le pacifique* était présent dans plus de 90 écoles au Québec, ce qui représentait plus de 24 000 jeunes formés à la résolution de conflits et plus de 730 médiateurs. Devant un tel engouement, et convaincus que l'enseignement de la résolution de conflits et de la médiation par les pairs constituaient une approche efficace pour la prévention de la violence, l'Institut Pacifique a été créé. Sept ans plus tard, le succès du programme *Vers le pacifique* a été démontré : 930 écoles à travers le Québec ont maintenant implanté le programme, ce qui représente plus de 229 800 élèves formés à la résolution de conflits et plus de 5 500 médiateurs.

Statut de l'organisme et rattachement administratif

Organisme à but non-lucratif

Statut des médiateurs

Les médiateurs sont rémunérés. L'Institut comporte également une vingtaine de bénévoles et une trentaine de stagiaires qui aident aux activités pour les enfants et parents.

Programmes et services offerts

L'Institut Pacifique a trois axes majeurs

1) La prévention des problèmes psychosociaux chez les enfants de 5-12 ans ;
2) La promotion des conduites pacifiques ;
3) La médiation sociale.

Au niveau de la promotion des conduites pacifiques :

Préoccupé par le phénomène de la violence et soucieux de promouvoir les conduites pacifiques, l'Institut Pacifique a conçu dans les années 1990 le programme *Vers le pacifique* en collaboration avec les milieux scolaires, visant à former les enfants à la résolution de conflits et les amener à utiliser la médiation comme mode de résolution de conflits. Initialement, ce programme s'adressait aux élèves du primaire et du secondaire. Depuis, le programme *Vers le pacifique* a évolué et comprend un contenu d'enseignement spécifique, adapté selon les groupes d'âge suivants : préscolaire 4 ans, préscolaire 5 ans et chacun des cycles du primaire. Une 2e édition du programme *Vers le pacifique* au secondaire a aussi été élaborée afin de mieux répondre aux besoins des jeunes et de la réalité d'enseignement spécifique à ce niveau scolaire. Ce programme, qui a nouvellement vu le jour en septembre 2008, se nomme maintenant *Différents, mais pas indifférents*

Au niveau de la médiation sociale :

Depuis quelques années maintenant, riche d'une expérience en résolution de conflits et en médiation, l'Institut Pacifique offre différentes formations en résolution de conflits ainsi que des services de médiation, en milieu communautaire, social et dans les milieux de travail.

Les médiateurs de l'Institut Pacifique se déplacent dans tous les milieux pour aider à la résolution de conflits relationnels:

- Conflit entre collègues;
- Conflit entre un gestionnaire et un employé;
- Conflit entre deux membres d'une famille;
- Conflit entre amis;
- Conflit entre voisins.

Afin d'assurer et d'accroître l'efficacité de la rencontre, l'Institut travaille sous le principe de la co-médiation. Cela signifie que deux médiateurs sont présents lors de la rencontre et travaillent conjointement afin d'offrir la possibilité à chaque partie de s'exprimer et d'assurer que la communication soit respectueuse. Il faut allouer un minimum de deux à trois heures pour une médiation. Bien qu'habituellement une seule rencontre suffise, le processus de médiation peut parfois nécessiter plus d'une rencontre. À la fin de la médiation, une entente est conclue entre les parties.

Bénéficiaires

Les programmes ***Vers le pacifique*** et ***Différents, mais pas indifférents*** sont des programmes adaptés aux clientèles étudiantes des milieux préscolaires-primaires et secondaires. Bien que les programmes ont été élaborés avec les objectifs de développement des habiletés relationnels des jeunes, il n'en demeure pas moins que les adultes donnant l'enseignement des ateliers sont directement touchés par les thèmes ainsi un changement du climat scolaire est observé.

Partenariat

L'Institut Pacifique a plusieurs partenaires tant financiers qu'intellectuels. Par exemples : la Chambre des Notaires du Québec, Centraide, la Sureté du Québec, la CSQ, les Écoles Vertes Brundtland, différentes Commissions Scolaires telles que la CSDM, CSPI, CSBE, l'Université de Montréal, etc.

Évaluation et Articulation

Le programme *Vers le pacifique* au préscolaire-primaire (2ième édition – 2002), a fait l'objet de deux grandes évaluations longitudinales exécutées par l'équipe de **François Bowen de l'Université de Montréal**. Le volet 1 portant sur les ateliers en résolution de conflits ainsi que le volet 2 portants sur la mise sur pied d'un service de médiation par les pairs ont été les objets de recherche principaux. Encore aujourd'hui, plusieurs étudiants universitaires font leurs sujets de recherches sur des programmes de l'Institut.

Archipel

http://www.rojaq.qc.ca/archipel.php

Lieu (ville et pays)

Montréal (Canada)

Date et contexte de création

Le programme Archipel est né d'un constat : « dans la mesure où les situations-problèmes font et feront toujours partie de notre vie, il fait apprendre à composer avec elles et s'outiller pour être en mesure de mieux les régler. Ce constat se vérifie dans toutes les sphères de la société, et les milieux de travail ainsi que les organisations n'y échappent pas. Or, il ne semblait exister aucun programme permettant d'aider les différents acteurs de ces milieux à se prendre en main pour résoudre les situations-problèmes dans lesquelles ils peuvent être impliqués. En concevant ce programme, l'idée de base était de rendre accessible à tous – peu importe qu'il s'agisse de résidents, de clients, de bénéficiaires, de parents, de membres du personnel, du personnel administratif, etc.- ***un mécanisme de gestion des situations-problèmes ».***

Statut de l'organisme et rattachement administratif

Le programme Archipel a été mis sur pied par le regroupement des organismes de Justice Alternative au Québec (ROJAQ). Le ROJAQ, qui est une ONG, a pour mandat :

- d'organiser les rencontres initiales d'information, de dispenser les formations de base en gestion des situations-problèmes et les formations en médiation ;
- d'accompagner et de soutenir les membres du comité de coordination ;
- de former et soutenir les médiateurs ;
- de recueillir les statistiques ;
- de participer à l'évaluation du projet.

Programmes et services offerts

Le programme *Archipel* a pour finalité d'amener ces différents groupes de personnes à :

- acquérir et développer des compétences et des techniques permettant de gérer les désaccords, favorisant par là-même la santé et le bien-être de tous ;
- développer un environnement sain et sécuritaire ainsi qu'une qualité de vie marquée par les valeurs de justice et de respect des différences ;
- prévenir toute forme d'incivilité et de violence ;
- promouvoir les valeurs entourant la pratique de la médiation (écoute, respect, communication, coopération dans la recherche de solutions) ;
- créer ou recréer des liens entre des personnes d'un même milieu qui, bien souvent, doivent se côtoyer sur une base régulière.

Évaluation

Le projet Archipel n'a pas encore été évalué. Cela fait parti des projets futurs.

Équipe de médiation urbaine (ÉMU)

http://www.rojaq.qc.ca/emu.php

Lieu (ville et pays)

Montréal (Canada)

Date et contexte de création

Ce projet communautaire, entièrement confidentiel et gratuit et ayant pour mandat d'harmoniser la cohabitation dans les espaces publics entre tous les acteurs sociaux de l'arrondissement de Ville-Marie, a été mis sur pied en **juillet 2007** afin de répondre d'une façon novatrice aux situations conflictuelles. Pour assurer son fonctionnement l'Équipe de Médiation Urbaine (ÉMU) est financée par le Forum Jeunesse, l'arrondissement Ville-Marie, la Ville de Montréal, le Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et chapeautée par le Regroupement des Organismes en Justice Alternatives du Québec (ROJAQ).

Statut de l'organisme et rattachement administratif

Le regroupement des organismes de Justice Alternative au Québec(ROJAQ) est une ONG qui assume la responsabilité d'implanter le projet, c'est-à-dire qu'il s'assure de l'organisation des activités de médiation, du travail de proximité et de sensibilisation des citoyens. Il veille également à l'établissement et à la coordination des liens entre les différents partenaires engagés par le développement du projet. Il est également responsable de l'embauche, de la formation et de la supervision du personnel. Enfin il gère le budget.

Statut des médiateurs

Selon les dernières informations disponibles, l'équipe est composée de 4 médiateurs dont deux sont techniciennes, une en travail social et l'autre en intervention délinquance, en plus d'une coordonnatrice. En juillet 2009, s'est jointe à l'équipe Ému une personne ayant vécue dans la rue pendant quelques années afin de mieux comprendre les subtilités du phénomène de l'itinérance.

Programmes et services offerts

Le mandat de base de l'organisme est d'intervenir de manière impartiale afin de réduire les tensions causées par la cohabitation des différents usagers de l'espace public (personnes vivant en situation d'itinérance, personnes exclues et marginalisées, résidents et commerçants) ou lorsque des conflits surgissent entre eux par des modes alternatifs de résolution de conflits (MARC), dont la médiation. Les interventions visent à rétablir l'harmonie, dans le respect des spécificités de chacune des parties, lorsque des conflits surgissent et tentent d'éviter que des comportements tels que les incivilités (tapage, bruit, provocations verbales, dépôt d'ordures, différends de voisinage…) ou les manquements aux règlements municipaux soient judiciarisés.

Ces interventions sont menées afin de réduire les dites tensions mais aussi afin de sensibiliser les différentes parties à la réalité de l'autre.

Le territoire d'intervention est limité à l'Arrondissement Ville-Marie.

Demandeurs

Les cas sont soumis à la fois par les commerçants, les organismes communautaires, la ville de Montréal, l'arrondissement Ville-Marie et par le Service de police de la ville de Montréal.

Bénéficiaires

Les usagers peuvent être les commerçants, les organismes communautaires, la Ville de Montréal, l'Arrondissement Ville-marie, le SPVM et les résidants.

Partenariat

L'Équipe de médiation urbaine travaille en partenariat avec le Réseau d'aide aux personnes seules et itinérantes de Montréal (RAPSIM), le Refuge des jeunes, la Société de transport de Montréal (STM), le Service de police de la Ville de Montréal (SPVM), la Ville de Montréal, l'Arrondissement Ville-Marie, le Forum Jeunesse de l'Ile de Montréal, le YMCA, le Centre d'amitié autochtone, la Commission des droits de la personne, l'organisme de justice alternative « Trajet » et le Regroupement des organismes de justice alternative du Québec (ROJAQ).

Évaluation

Le projet ÉMU a été évalué par M. Benoît Dupont et Mme. Mylène Jaccoud, tous deux du Centre international de criminologie comparée (Université de Montréal). Le rapport peut être consulté à l'adresse suivante :
http://servicesenligne2.ville.montreal.qc.ca/sel/publications/htdocs/porteaccespublication_Fr/porteaccespublication.jsp?systemName=39791562

South Island Dispute Resolution Centre Society

South Island Dispute Resolution Centre Society

Changing the Culture of Conflict

www.disputeresolution.bc.ca

Lieu (ville et pays)

Victoria (Canada)

Date et contexte de création

Créée en 1986, la *Victoria Association for Community Diversion/Mediation* s'est d'abord concentrée sur les causes portées devant les petites créances. Cinq années plus tard, l'association a reconnu le besoin de la communauté de bénéficier de services de médiation accessibles et changea de nom pour la *South Island Dispute Resolution Centre Society (SIDRCS)*.

Statut de l'organisme et rattachement administratif

La SIDRCS est un organisme à but non-lucratif.

Statut des médiateurs

L'organisation est composée de médiateurs bénévoles.

Programmes et services offerts

- Médiation (familiale, citoyenne, médiation Parent/Adolescent en lien avec le Ministère de l'enfance et du développement de la famille (seulement les cas référés par un travailleur social sont traités)) ;
- COMPASS (programme de formation sur les habiletés de base en résolution de conflits) ;
- Peacemakers (programme de formation sur la résolution de conflits pour les enfants d'âge scolaire) ;
- Dîner-causeries autour de différents thèmes reliés à la médiation et la résolution de conflits.

Bénéficiaires

Les bénéficiaires sont des parents, des élèves, des citoyens, des organisations (employés et employeurs).

Partenariat

L'organisation développe des partenariats et des collaborations avec d'autres organisations, telles que le Ministère des enfants et du développement de la Famille, Familles en transition de la Colombie-Britannique, l'Association interculturelle du Grand Victoria, PEERS (organisation dédiée aux travailleurs et anciens travailleurs du sexe), *Bridges for Women* (organisation dédiée aux femmes victimes de violence) et le Fond communautaire pour les employés de la province. En créant et maintenant ces relations avec celles-ci, la *South Island Dispute Resolution Centre Society* souhaite trouver des solutions aux besoins grandissant de résolution des conflits.

Évaluation

Bien que le processus de médiation n'ait pas fait l'objet d'une évaluation dans son ensemble, chaque fois qu'un client bénéficie d'un service offert par l'organisation, il complète un questionnaire évaluant les services reçus.

Community Mediation

www.communitymediation.org

Lieu (ville et pays)

Baltimore (États-Unis)

Date et contexte de création

Cette organisation de Baltimore a été crée en 1996.

Statut de l'organisme et rattachement administratif

Organisme à but non-lucratif

Statut des médiateurs

19 personnes sont salariées. Parmi celles-ci, nous pouvons compter 9 personnes qui agissent à titre de coordonateur de médiation avec différents publics (ex. la police, les jeunes, la Cour, etc.). De plus, plus de 250 médiateurs bénévoles offrent leurs services.

Programmes et services offerts

Les programmes offerts se concentrent uniquement sur la médiation et sur l'apprentissage de la résolution de conflits au sein des quartiers, des familles, des écoles, des entreprises partout sur le territoire de Baltimore.

Older adults mediation Project
Community Mediation Program offre des services de médiation pour les aînés à faible revenu sur les thèmes suivant : dispute intrafamiliale sur les soins à recevoir, le niveau d'indépendance et les conflits au sein des maisons d'hébergements et de soins.

Blessed are the Peacemakers Project
Blessed are the Peacemakers project est un projet qui vise la sensibilisation de la communauté, la formation et les campagnes de levées de fond pour soutenir la médiation et la résolution de conflits au sein des communautés religieuses de Baltimore.

School Mediation Projects
Chaque étudiant de quatre écoles intermédiaires a été formé sur le concept de médiation. De plus, un cours de 75h sur la résolution de conflits a été donné aux professeurs des écoles primaires et secondaires.

Young Mediator Initiatives
Les médiateurs âgés entre 12 et 17 ans font de la médiation sur le territoire de Baltimore auprès des jeunes, mais aussi entre parents et jeunes. Ils y participent à titre de co-médiateur.

Parenting Plan Mediation Initiative
Community Mediation Program offre des services de médiation aux parents qui sont séparés ou qui n'ont jamais été ensemble, mais qui veulent tous deux être impliqués dans la vie de leurs enfants. Ces sessions de médiation aide à résoudre toute une série de questions de co-parentalité, souvent en lien avec la garde de l'enfant et les droits de visite.

Juvenile Detention Center Mediation
L'organisation a été invitée par le Département des services pour mineurs du Maryland à former 40 membres du personnel en résolution de conflits et 20 jeunes, en détention au Centre de justice juvénile de Baltimore, en tant que jeunes médiateurs.

Le CPM offre aussi des services de médiation jeunes-jeunes et jeunes-employés au Centre de justice juvénile. Ces médiations hebdomadaires auraient grandement contribué à réduire la violence.

Baltimore City Police Department Partnership
En 2006, 2000 policiers ont été formés en résolution de conflits.

Maryland Office of the Public Defender Partnership
Le *Community Mediation Program* et le Bureau du défenseur public du Maryland ont conçu une stratégie globale de règlement des conflits. L'organisation s'est donc engagée à :

- Fournir 6 heures de formation en résolution de conflits pour l'ensemble du personnel à l'échelle de l'État;
- Fournir une formation de médiation de 50 heures pour les défenseurs publics de la ville de Baltimore;
- Créer et système interne de médiation pour les employés;
- Fournir 50 heures de formation en médiation pour deux groupes de 24 médiateurs dans le Maryland.

College Mediator Training
Community Mediation Program est entrain de former une nouvelle génération de médiateurs communautaires en collaborant avec des universités locales pour leur offrir une formation de 50 heures sur la médiation.

Prison Re-entry Mediation Initiative
En octobre 2006, CMP a lancé un projet de médiation entre les détenus bientôt libérés et leurs conjoints. Jusqu'à trois séances de médiation sont offertes aux détenus et à leurs proches et sont, par la suite, suivis dans leur collectivité.

Neighborhood Mediation Initiative
CMP travaille avec les associations locales de quartier, les corporations de développement communautaire, les centres communautaires, les centres récréatifs, les bibliothèques, les lieux de culte pour aider les gens à résoudre les conflits de voisinage.

Baltimore City Employee Mediation Project
Les chefs de syndicat et l'administration des ressources humaines de sept départements de la ville ont été formés par le CMP pour arbitrer les conflits des travailleurs au sein de leur division respective.

Bénéficiaires

Le service de médiation est offert à toutes les personnes vivant des conflits et résidant à Baltimore (citoyens, famille, employés, employeurs).

Partenariat

À l'image des services offerts, le nombre de partenaires du *Community Mediation Program* de Baltimore est diversifié. Pour chacun des services, les partenaires sont sollicités en fonction de leur domaine d'expertise. Parmi ceux-ci, notons le *Community Conferencing Centre, Family Skills Alliance, Baltimore City School of Police Force, Community Mediation of Maryland*, l'Agence des services à l'enfance et le département de police de Baltimore.

Évaluation

Une étude a été menée par M. Lorig Charkoudian. Cette étude suggère que la médiation sociale réduit significativement les appels répétés à la police[17].

[17] Charkoudian, L. (2005). A quantitative analysis of the effectiveness of community mediation in decreasing repeat police calls for service, *Conflict resolution quarterly*, vol.32, no.1, p87-98.

Community Mediation, inc.

www.community-mediation.org

Lieu (ville et pays)

New Haven (États-Unis)

Date et contexte de création

Community Medation, Inc. (CM), créé en 1980, est le programme de médiation sociale le plus vieux de l'État du Connecticut.

Statut de l'organisme et rattachement administratif

CM est un organisme à but non-lucratif qui repose sur un conseil d'administration et un comité consultatif.

Statut des médiateurs

L'organisation est composée de salariées, qui s'occupe de la coordination et la gestion de l'organisation, et de médiateurs bénévoles.

Programmes et services offerts

Problèmes de voisinage

- Problèmes avec les animaux
- Entretien de la propriété
- Problèmes de bruits
- Heures d'activités

Conflits entre propriétaire et locataires
- Entente de paiement pour les loyers en retard
- Propreté de la propriété
- Problèmes de bruits
- Réparations et rénovations

Litiges au travail
- Problèmes entre employés et employeurs
- Problèmes entre employés
- Conflits entre les clients et l'entreprise
- Désaccord entre partenaires d'entreprise

Problèmes familiaux
- Droits de garde et de visites
- Problèmes entre parents et adolescents
- Attentes concernant les corvées ménagères et les couvre-feux
- Performance à l'école

Jeunes et conflits scolaires
- Détérioration de la propriété
- Intimidation
- Non-conformité
- Combat et menaces mineures

Conflits relationnels
- Impasses relationnels
- Réconciliation
- Décisions partenariales

Incidents criminels mineurs
- Combat mineur avec des amis ou de la famille
- Combats mineurs
- Intrusion

Différends politiques publics
- Utilisation de l'espace public
- Développement de la communauté
- Conflits environnementaux
- Objectifs de la communauté

Bénéficiaires

Les bénéficiaires sont des individus, des familles, des organisations et des communautés qui cherchent à résoudre eux-mêmes leurs conflits par la médiation, le dialogue, la formation et l'éducation.

Demandeurs

Tous individus vivant un conflit peut se référer à *Community Mediation*. Le Service de police de New Haven leur réfère également des cas.

Partenariat

Localement, *Community Mediation* collabore avec un large éventail d'organisations afin de mettre à disposition du personnel, des médiateurs bénévoles, des animateurs et d'autres ressources pour régler les différends.

Une des ces organisations est le Service de police de New Haven. *Community Mediation* travaille plus particulièrement avec les gestionnaires de district et le personnel de la Division « services aux familles » pour identifier et résoudre les conflits impliquant des adultes, des jeunes et des familles, et pour prévenir l'escalade des conflits.

Développer une culture de la médiation dans l'école

http://www.f-d.org/mediation-ecole/accueil.htm#debut

Lieu (ville et pays)

Cantons de la Suisse romande et du Tessin

Date et contexte de création

Dans le cadre du programme Écoles et santé conduit par l'Office fédéral de la santé publique (OFSP) et la Conférence des directeurs cantonaux de l'instruction publique (CDIP), une subvention a été octroyée pour la réalisation d'un projet visant à développer une culture de la médiation dans les écoles des cantons de la Suisse romande et du Tessin. Le projet inter-cantonal « Développer une culture de la médiation à l'école » a débuté en **été 2000** et s'est terminé en **automne 2003** avec la publication d'un rapport qui évalue le bilan des 18 établissements pilotes engagés dans la démarche.

Statut de l'organisme et rattachement administratif

La conduite de l'ensemble du projet est structurée autour de trois instances principales :

Un groupe de pilotage inter-cantonal chargé de superviser la démarche : il comprend les représentants mandatés par les cantons (un par canton) qui assurent une fonction de relais et aident à réunir les conditions de réalisation des projets dans chaque canton.

Un groupe porteur de trois personnes responsables de l'ensemble de la réalisation : il organise la démarche, effectue l'accompagnement et le bilan des projets pilotes et facilite les échanges et la diffusion des informations.

Les groupes internes aux établissements et leurs animateurs de projet, chargés de la mise en œuvre sur le terrain : ils animent la démarche de projet dans chaque école choisie et contribuent à son évaluation.

Programmes et services offerts

Des projets éducatifs d'établissement pilotes étaient accompagnés sur une durée de 24 à 30 mois de manière à en faciliter la réalisation et à documenter les démarches conduites et leurs résultats. Ces projets ont été considérés comme pilotes dans le sens où ils doivent permettre une généralisation de leur développement à d'autres écoles.

Ces établissements devaient notamment être prêts à développer une culture de la médiation et à s'impliquer dans une démarche de projet qui :
- soit construite et portée par l'ensemble des acteurs de l'école,
- visait l'élaboration de pratiques et l'acquisition de compétences partagées.

Ces établissements devaient contribuer à l'évaluation de cette démarche et échanger avec d'autres écoles sur leur projet. Un groupe interne, conduit par un animateur de projet, était constitué dans chaque établissement; il était accompagné dans l'élaboration de son projet d'établissement et dans le domaine du développement d'une culture de la médiation et pouvait bénéficier de l'aide de personnes ressources.

Une formation-action était par ailleurs proposée à chaque animateur de projet chargé de mener la démarche au sein de l'établissement.

Demandeurs

Les écoles

Bénéficiaires

Les étudiants et les professeurs

Évaluation

Oui, en janvier 2003 il y a eut la publication d'un rapport qui évalue le bilan des 18 établissements pilotes engagés dans la démarche.

Centre International pour la Prévention de la Criminalité
International Centre for the Prevention of Crime
Centro Internacional para la Prevención de la Criminalidad