

Université de Montréal

**Analyse des événements festifs et religieux dans le Petit Maghreb  
sous l'approche de la médiation**

par  
Kenny Yu

École de criminologie  
Faculté des arts et des sciences

Travail dirigé présenté à la Faculté des études supérieures  
En vue de l'obtention du grade de Maîtrise (M.Sc.)  
en criminologie option  
Sécurité intérieure

Décembre 2015

© Kenny Yu, 2015

Université de Montréal  
Faculté des études supérieures

Ce travail dirigé intitulé:  
Analyse des événements festifs et religieux dans le Petit Maghreb  
sous l'approche de la médiation

Présenté par  
Kenny Yu

a été évalué par un jury composé des personnes suivantes:

Directeur de recherche  
Massimiliano Mulone

Membre du jury  
Samuel Tanner

Superviseure du travail dirigé  
Michelle Côté

# Résumé

---

**Contexte et objectifs** : La présente étude vise à prolonger la réflexion sur les paradigmes du maintien de l'ordre dans le contexte de gestion de foules, et tout particulièrement sur un paradigme tourné vers la médiation. Plus précisément, cette étude analyse les événements festifs et religieux du Petit Maghreb en décrivant l'approche de la médiation, en évaluant leurs bienfaits et leurs limites, et en identifiant les éléments exportables dans d'autres événements semblables.

**Méthodologie** : Les données utilisées pour l'étude proviennent des entretiens avec divers membres du Service de police de la ville de Montréal (SPVM) et de l'organisme communautaire Tandem VSP. Les données qualitatives furent recueillies à l'aide de deux principales stratégies. Premièrement, la technique d'entrevue nous a permis de connaître le processus d'intégration de l'approche de médiation au sein du corps de police. Deuxièmement, l'observation participante nous a permis d'analyser les interactions entre les acteurs de sécurité et la population et de leurs influences dans un contexte de gestion de foules.

**Résultats** : L'approche de la médiation apporte des résultats intéressants en réduisant la probabilité d'escalade de la violence, et en limitant le recours à des formes plus coercitives de gestion de foules. Par contre, elle n'est pas une approche universelle qui peut être intégrée à l'ensemble des événements nécessitant un service d'ordre, mais ce modèle de gestion de foules peut être mis à profit pour se rapprocher d'une communauté particulière et faciliter le travail des policiers dans un contexte relativement pacifique et à faible risque de violence.

**Conclusion** : Les résultats démontrent que les expertises des médiateurs urbains ont contribué énormément à maintenir la gestion de foules au niveau local, notamment en répondant aux principales problématiques lors de la Coupe du monde 2014. En fait, ces intervenants non policiers représentent un outil stratégique intéressant en raison de leurs connaissances approfondies de la communauté maghrébine et leur capacité à intervenir par « l'intérieur ».

**Mots clés** : maintien de l'ordre, approche de la médiation, gestion de foules, pacificateurs

# Abstract

---

**Background and objectives.** The current study aims to extend the reflexion about the paradigm of public order policing in the context of crowd management and, more particularly, one that is geared towards mediation. Specifically, this study describes the mediation approach that has been observed during festive and religious events in the Little Maghreb (Petit Maghreb), evaluates its advantages and its limitations and also identify elements that could be generalized to similar events.

**Methods.** Data used in the present study come from interviews conducted with several members of the *Service de police de la Ville de Montréal* (SPVM) and the community organization *Tandem VSP*. Qualitative data were collected using two main strategies. First, the interviews allowed a better understanding as regards to the integration process of the mediation approach within the police service. Second, an analysis of the interactions between security actors and the population as well as their influences over crowd management was conducted through participant observation.

**Results.** According to our observations, the mediation approach appears to reduce the probability of violence escalation, as well as limiting the need to resort to more coercive crowd management strategies. Although, such approach cannot be widely generalized to all events requiring a police contingent, it can nevertheless be of benefit to bring the liaison officers closer to a particular community. Furthermore, it facilitates police officers' task in a relatively pacific context, in which the risk of violence is rather low.

**Conclusion.** Results show that *Tandem VSP* mediators possess the abilities to maintain public order within a crowd without having to resort to external resources, particularly by responding to the main issues during the 2014 FIFA World Cup. In fact, these community workers own a thorough knowledge of the Maghrebian culture and their ability to operate from the “inside” makes them a valuable assets to crowd management strategies.

**Keywords :** public order policing; crowd management; liaison officers; mediation approach

# Table des matières

---

<b>Résumé</b>	<b>i</b>
<b>Abstract</b>	<b>ii</b>
<b>Liste des abréviations</b>	<b>vi</b>
<b>Remerciements</b>	<b>vii</b>
<b>Introduction</b>	<b>1</b>
<b>Chapitre 1: Recension des écrits</b>	<b>4</b>
<b>1.1. Principaux angles d'analyses de la gestion de foules</b>	<b>5</b>
<b>1.2. Trois principaux paradigmes du maintien de l'ordre lors des manifestations</b>	<b>5</b>
<i>1.2.1. Approche de l'escalade de la violence</i>	<i>5</i>
<i>1.2.2. Approche de la gestion par négociation</i>	<i>6</i>
<i>1.2.3. Approche de la neutralisation stratégique</i>	<i>7</i>
<i>1.2.4. Maintien de l'ordre des manifestations : contexte canadien</i>	<i>8</i>
<b>1.3. L'approche de la médiation : L'émergence d'un nouveau paradigme de maintien de l'ordre</b>	<b>10</b>
<b>1.4. L'usage des agents de liaison de la police : Utilisation, impacts, limites</b>	<b>12</b>
<i>1.4.1. Usage général des agents de liaison</i>	<i>13</i>
<i>1.4.2. L'influence des médiateurs dans la gestion de foules</i>	<i>14</i>
<i>1.4.3. Principaux obstacles à l'application de l'approche de la médiation</i>	<i>15</i>
<b>1.5. Service de police de la Ville de Montréal : Service d'ordre du Petit Maghreb</b>	<b>17</b>
<b>Chapitre 2: Problématique et question de recherche</b>	<b>23</b>
<b>Chapitre 3: Réflexions méthodologiques</b>	<b>27</b>
<b>Chapitre 4: Analyses des résultats</b>	<b>31</b>
<b>4.1. La gestion des événements festifs et religieux au Petit Maghreb sous l'approche de la médiation</b>	<b>32</b>
<b>4.2. L'approche de la médiation : les facilitateurs et les obstacles</b>	<b>35</b>

4.2.1. <i>Les facilitateurs</i>	36
4.2.1.1. <u>La présence constante et durable des médiateurs urbains</u>	36
4.2.1.2. <u>La reconnaissance des expertises de chacune des équipes</u>	37
4.2.1.3. <u>L'établissement d'un lien de confiance entre les médiateurs et les policiers</u>	37
4.2.1.4. <u>La complémentarité des rôles des partenaires</u>	38
4.2.2. <i>Les obstacles</i>	39
4.2.2.1. <u>L'instabilité des effectifs de l'organisme communautaire Tandem VSP</u>	39
4.2.2.2. <u>La méconnaissance de la part des policiers envers personnel et la formation de Tandem VSP</u>	40
4.2.2.3. <u>L'incompatibilité entre la théorie et la pratique</u>	41
4.2.2.4. <u>L'élargissement des champs d'intervention des médiateurs urbains</u>	41
<b>4.3. L'approche de la médiation : une source d'inspiration?</b>	<b>42</b>
4.3.1. <i>Volonté de se rapprocher de la communauté</i>	43
4.3.2. <i>Nécessité d'un intermédiaire crédible et influent auprès de la communauté</i>	45
4.3.3. <i>La prévisibilité d'une faible probabilité de violence</i>	46
<b>Chapitre 5: Discussions</b>	<b>48</b>
<b>5.1. L'effet positif des médiateurs urbains : Capacité à intervenir par « l'intérieur »</b>	<b>50</b>
<b>5.2. La méconnaissance et la négligence de l'approche de la médiation</b>	<b>51</b>
<b>5.3. L'approche de la médiation : un nouveau paradigme de maintien de l'ordre?</b>	<b>52</b>
<b>Chapitre 6: Recommandations</b>	<b>55</b>
<b>6.1. Maintien d'une stabilité et qualité de l'équipe de médiation de Tandem VSP</b>	<b>56</b>
<b>6.2. Collaboration systématique et continue entre les acteurs de sécurité de divers organismes</b>	<b>57</b>
<b>6.3. L'éclaircissement des procédures opérationnelles</b>	<b>57</b>
<b>Conclusion</b>	<b>59</b>
<b>Bibliographie</b>	<b>62</b>
<b>Annexe</b>	<b>I</b>
A-1 : Zone géographique du Petit Maghreb à la ville de Montréal	I
A-2 : Questionnaire d'entretien avec les policiers du SPVM	II



# Liste des abréviations

---

**COPP** : Citizen On Patrol Program

**EMRII** : Équipe Mobile de Référence et d'Intervention en Itinérance

**ESIM** : Elaborated Social Identity Model

**GTI** : Groupe Tactique d'Intervention

**MAP** : Module d'Action par Projet

**OPP** : Ontario Provincial Police

**PDQ** : Poste De Quartier

**PLT** : Police Liaison Team

**SPVM** : Service de Police de la Ville de Montréal

**VSP** : Villeray-Saint-Michel-Parc-Extension

# Remerciements

---

Je souhaite adresser mes remerciements les plus sincères aux personnes qui m'ont apporté leur aide et qui ont contribué à l'élaboration de ce travail dirigé ainsi qu'à la réussite de mon diplôme en criminologie.

Je tiens à remercier sincèrement Massimiliano Mulone, mon directeur de recherche, qui s'est toujours montré à l'écoute et disponible tout au long de la réalisation de ce travail, ainsi pour l'inspiration qu'il a bien voulu me consacrer et sans qui ce travail n'aurait jamais vu le jour. Mes remerciements s'adressent également à Michelle Côté, chef de la *Section Recherche et Planification* du Service de police de la ville de Montréal (SPVM), pour m'avoir offert les données nécessaires à l'accomplissement de mon travail.

Je n'oublie pas ma conjointe, Rita Lam, pour sa contribution, sa patience, et son soutien tout au long de la réalisation de ce travail.

# **Introduction**

Dans les pays démocratiques, le droit de manifester représente un droit fondamental que les citoyens exercent de plus en plus pour exprimer leurs opinions envers les actions du gouvernement sur divers enjeux sociopolitiques. Durant les manifestations, les forces de l'ordre sont fortement sollicitées pour maintenir l'ordre symbolique et physique. Autrement dit, elles ont la responsabilité de protéger, d'un côté, la démocratie, et de l'autre, la sécurité de l'ensemble de la population. Dans ces situations, la simple présence policière peut provoquer des réactions négatives de la population et il est fréquent que les organisations policières fassent l'objet de critiques (brutalité policière, profilage politique, militarisation, bras droit de l'État, etc.). En fait, le travail policier s'est complexifié depuis les trente dernières années et cette source de complexification peut être expliquée par les changements macrosociaux tels que le retrait progressif de l'État-Providence, l'explosion de nouvelles technologies de l'information et de la communication et la mondialisation (Forget, 2013). Pour maintenir un équilibre entre la démocratie et la sécurité, ainsi qu'une meilleure image de la police, les forces de l'ordre doivent réévaluer constamment leur approche d'intervention en se reposant sur les principes fondamentaux de la légitimité<sup>1</sup> et l'imputabilité<sup>2</sup> afin d'accomplir leur mandat par des interventions efficaces aux différentes problématiques et adaptées aux besoins des citoyens.

Dans la littérature scientifique spécialisée en gestion de foules, nous pouvons identifier deux principales philosophies d'intervention différentes de la police : le *maintien de l'ordre* et le *maintien de la paix*. Le maintien de l'ordre est une position qui accorde une primauté à l'application des lois et des règlements, alors que le maintien de la paix est une position qui accorde plutôt une primauté à la prévention et la médiation entre les différentes parties prenantes de la société (Forget, 2013). Dans les années 80, les organisations policières ont délaissé au fur et à mesure le modèle traditionnel tourné vers la répression pour s'orienter vers une approche préventive de la police en raison des conflits ethniques (Kelling et Moore, 1988; Moore, 1998; Skogan, 1990) et à la hausse de la criminalité générale à partir des années 60 (augmentation du taux d'homicide et le sentiment d'insécurité; (Gurr, 1989; Harcourt, 2001; Ouimet, 2005).

---

<sup>1</sup> Dans le contexte de la gouvernance démocratique, la légitimité est alors comprise « comme une qualité d'un pouvoir d'être conforme aux croyances des gouvernés » (Forget, 2013);

<sup>2</sup> L'imputabilité implique une dimension « mécanique » d'audits et de moyens de contrôle afin d'assurer l'intérêt commun de la société, et une dimension normative sur l'exercice du pouvoir social, politique et économique légitime ; sur ce qui constitue des pratiques qui soient justes et appropriées (Sheptycki, 2004)

L'émergence de ce modèle offre l'opportunité aux citoyens et à la communauté de s'impliquer de plus en plus dans la prévention de la criminalité et le maintien de l'ordre. Généralement, les forces de l'ordre délèguent des tâches sans risque aux citoyens telles que la patrouille d'observation et la sensibilisation à la criminalité dans les kiosques et écoles, mais nous constatons que dans certains programmes de partenariats, la police consent que les citoyens prennent part à la pacification des incidents. Pour prolonger la réflexion sur l'implication de la population dans les mandats policiers, nous porterons notre attention sur une dimension peu explorée jusqu'à présent. Plus précisément, selon nos connaissances, les citoyens ne sont jamais directement impliqués dans les services d'ordre des autorités policières lors des interventions de contrôle de foule. Les événements festifs de la Coupe du monde 2014 célébrés au Petit Maghreb de la ville de Montréal représentent à ce titre une exception alors que des membres de la communauté ont été appelé à participer directement au maintien de l'ordre. En fait, les rassemblements de personnes représentent un risque important pour la sécurité des policiers et des partisans. En ce qui concerne le Service de police de la Ville de Montréal (SPVM), l'approche de médiation ou dite relationnelle est utilisée depuis longtemps, et encore aujourd'hui. De plus, une équipe corporative de médiateurs de la Section relations avec la communauté du SPVM a été mise sur place en 2003 dans l'objectif de prévenir et réduire les tensions lors des manifestations et d'améliorer la relation avec les citoyens sur le territoire de l'Île de Montréal. Plus précisément, le poste de quartier (ci-après nommé PDQ) 30 du SPVM favorise l'approche de la médiation par la résolution de problèmes dans les rassemblements de personnes et collabore étroitement avec l'organisme communautaire Tandem VSP (Villeray-Saint-Michel-Parc Extension) pour l'application de ce modèle de maintien d'ordre . En fait, l'approche de la médiation est bien connue de Tandem VSP, parce qu'elle représente la philosophie fondamentale de cet organisme depuis plus de vingt ans, un organisme qui a pour objectif principal de prévenir la criminalité chez les jeunes de l'arrondissement de Saint-Michel. La présente étude nous permettra de mieux comprendre l'approche de la médiation, d'identifier leurs facilitateurs et obstacles, et de là, d'identifier les éléments exportables afin de fournir de nouveaux outils aux autorités compétentes en matière d'événements semblables. Avant d'aborder notre étude de cas en tant que tel, nous allons nous attarder sur la littérature scientifique relative à la gestion de foules afin de nous permettre de mieux comprendre nos analyses et questionnements.

# **Chapitre 1 :**

## **Recension des écrits**

## **1.1. Principaux angles d'analyses de la gestion de foules**

Dans la littérature scientifique, de nombreuses recherches, principalement qualitatives et américaines, s'intéressent à la gestion de foules. Il est possible d'y distinguer trois principaux angles d'analyses complémentaires, soit les théories explicatives de l'émergence des désordres publics (King & Waddington, 2005; Waddington, 2007), les facteurs explicatifs de l'usage de la force par les autorités policières (Della Porta et Zamponi, 2012; Dupuis-Déri, 2013), et les paradigmes du maintien de l'ordre déployés par les forces de l'ordre pour accomplir leur mandat durant différentes époques (Baker, 2011; Vitale, 2005).

Parmi ces trois angles d'analyses de la gestion de foules, notre travail portera sur les paradigmes du maintien de l'ordre et plus précisément sur l'évolution des diverses stratégies employées par la police pour prévenir le désordre public. Nous décrirons tout d'abord les caractéristiques principales de chacun des trois principaux paradigmes du maintien de l'ordre, que nous placerons par la suite dans le contexte canadien. Ensuite, nous porterons notre attention sur la possibilité à l'émergence d'un nouveau modèle de gestion de foules, lié au déploiement d'agents de médiation. En dernier lieu, nous ferons une description générale de l'usage, des impacts et des limites des agents de liaison.

## **1.2. Trois principaux paradigmes du maintien de l'ordre lors des manifestations**

### *1.2.1. Approche de l'escalade de la violence*

Jusque dans les années 60, les pratiques policières en matière de gestion de foules sont caractérisées par l'approche de l'escalade de la violence. Les policiers perçoivent les manifestations comme étant problématiques et déviantes, et l'usage de la force par les manifestants provoquera une plus grande agressivité de la part des forces de l'ordre en raison de leur peur de perdre le contrôle de la situation et de perdre « la face » devant la population et les élites politiques, ce qui nuirait fortement à la réputation et la crédibilité de l'organisation. Dans les travaux de McPhail et McCarthy (2005) qui ont été bonifiés par Rafail, Soule et McCarthy (2012), les auteurs expliquent que l'approche de l'escalade de la violence privilégie la gestion des foules par la force. En fait, le rapport de force est fortement inégal entre les manifestants et la police, et cette dernière tire avantage de cette position de force supérieure (équipements,

effectifs, pouvoirs, formations) pour maintenir l'ordre sans se préoccuper des conséquences physiques et matérielles de leurs actions. Dans cette approche, les droits des participants ne sont pas systématiquement respectés, dépendant essentiellement de la perception et de l'intérêt de la police. Par exemple, les responsables de la police délivreront les permis de manifestation lorsqu'ils jugent que les idéologies et objectifs des manifestants sont rationnels, légitimes, et pacifiques, alors que ceux qui ne correspondent pas à ce profil se verront refuser d'exercer ce droit. Concernant la communication entre les parties concernées, elle est réduite au strict minimum, se limitant à la présence d'agents d'infiltration pour retirer des informations et d'agents provocateurs pour justifier leur usage de la force. De plus, les forces de l'ordre ne tolèrent pas les perturbations, ce qui mène à un recours fréquent à la force et aux arrestations pour contrôler les participants. À la suite de nombreuses émeutes et manifestations à travers les États-Unis durant les années 60, les corps de police éprouvèrent une forte pression, tant interne (dommages humains et physiques) qu'externe (médias, Commission d'enquête), afin d'apporter une réponse immédiate aux problématiques locales.

### *1.2.2. Approche de la gestion par négociation*

Dès le milieu des années 70, les organisations policières privilégient davantage l'approche de la gestion par négociation que celle de l'escalade de la violence en raison de sa capacité à améliorer leur image au sein de la population et à réduire la violence lors des protestations. Selon les travaux de McPhail et ses collègues (1998), l'approche de la négociation est composée de cinq principales caractéristiques. Premièrement, les forces de l'ordre ont pour objectif principal la protection des droits des citoyens dont le droit de manifester. Plus précisément, les policiers ont pour mandat d'assurer la sécurité des personnes et des lieux indépendamment des idéologies et des objectifs des manifestants. Deuxièmement, les perturbations mineures (par exemple les embouteillages routiers et les bruits) sont considérées acceptables et inévitables par les policiers. Contrairement à l'approche de l'escalade de la violence, les policiers privilégiant la négociation n'empêcheront pas les manifestants d'exercer leur droit, mais ils vont plutôt tenter de minimiser les désordres publics. Troisièmement, les organisations policières considèrent que la communication avec les manifestants est nécessaire et primordiale pour accomplir leur mandat. Pour ce faire, elles établissent des rencontres avec les chefs informels des groupes de manifestants pour quatre principales raisons : 1) fournir les

informations concernant le moment (date et heure), le trajet prévu, et les restrictions de la manifestation; 2) écouter leurs opinions et répondre à leurs questions relatives aux événements 3) offrir leur soutien en ce qui concerne les services de premiers soins et les transports publics; 4) former les manifestants en matière de techniques de négociation, et de mesures d'urgences. Autrement dit, les organisations policières profitent de cette rencontre pour fournir les outils nécessaires aux manifestants afin de s'autoréguler et de pacifier les interactions entre manifestants et policiers. Quatrièmement, les policiers sensibilisent les manifestants aux lois et aux règlements à respecter tout au long de la manifestation afin de donner l'opportunité à ces personnes de corriger leur comportement. Les policiers procéderont à l'arrestation de manière sélective, c'est-à-dire seulement envers les personnes récalcitrantes qui n'obéissent pas aux ordres des policiers suite à plusieurs avertissements. Enfin, dans la même optique que l'arrestation, les forces de l'ordre font usage de la force seulement lors des situations mettant la vie des citoyens en danger. Dès la fin des années 90, l'approche de la gestion par négociation s'est progressivement vu remise en cause par les forces de l'ordre lors de la montée des protestations altermondialistes (par exemple à Seattle en 1999, à Gênes en 2001, et à Göteborg en 2001), notamment soi-disant en raison de leur incapacité à répondre aux tactiques (confrontations imprévisibles), aux structures (désorganisées), et aux prises de décisions (sur le terrain) des groupes transgressifs (Gillham et Noakes, 2007). En bref, les mouvements antimondialistes amènent de lourdes conséquences sociales, politiques, et économiques à la ville d'accueil, et pour cette raison, les élites locales et internationales contraignent les autorités policières à redéfinir à nouveau leur style de gestion de foules afin d'éviter la reproduction de cas similaires mentionnés ci-dessus.

### *1.2.3. Approche de la neutralisation stratégique*

Vers la fin des années 90, les mouvements antimondialistes ont déclenché des réflexions et des changements dans les pratiques de maintien de l'ordre public. Pour répondre à ces menaces, les autorités policières ont privilégié l'approche de la neutralisation stratégique (*strategic incapacitation*) qui a pour objectif de neutraliser les menaces potentielles lors des protestations, ce qui est accompli par l'entremise de trois principales tactiques (Gillham, 2011; Gillham, Edwards et Noakes, 2012). Premièrement, les forces de l'ordre emploient une surveillance accrue et un échange de renseignements continu entre les corps policiers pour

maintenir à jour le niveau de risque de la situation. En raison des caractéristiques inhabituelles des groupes transgressifs, l'infiltration seule n'est pas suffisante pour bien cerner le risque actuel et prédire leurs actions. Pour cette raison, la police prolonge leur collecte de données en centralisant les renseignements provenant de la sécurité intérieure et extérieure afin d'agrandir le portrait des menaces potentielles et d'orienter adéquatement leurs interventions. Deuxièmement, les règlements et lois sont utilisés par la police pour effectuer des arrestations préventives afin de cibler les sujets d'intérêt et les empêcher de se joindre à la manifestation. Ces interventions permettent de compenser le manque de prévisibilité du déroulement de la protestation de la part de la police, et elles ont également un effet dissuasif sur le manifestant sur le plan financier (ex : coût de l'amende), physique (ex : blessures), et psychologique (ex : traumatisme). Troisièmement, les autorités policières exercent un contrôle extensible de l'espace physique pour isoler et contenir les perturbateurs. Plus précisément, les responsables de la sécurité installent de hautes et solides clôtures autour de l'évènement pour délimiter différentes zones (publiques, limitées et établir un périmètre de sécurité afin de rendre certains lieux inatteignables par les participants. Malgré les répercussions sociales, politiques et légales de l'approche de la neutralisation stratégique, cette dernière représente aujourd'hui un point de repère international dans les pratiques policières relatives à la gestion des foules en raison de leur capacité de neutraliser immédiatement les menaces potentielles durant la manifestation.

#### *1.2.4. Maintien de l'ordre des manifestations : contexte canadien*

Peu de recherches se sont penchées sur la gestion de foules sur le territoire canadien. Parmi ces dernières, la majorité porte sur les événements d'importance tels que le Sommet de la Coopération économique pour l'Asie-Pacifique (APEC) à Vancouver en 1997, le Sommet des Amériques à Québec en 2001, le Sommet du G8 à Kananaskis en 2002, et le Sommet du G20 à Toronto en 2010 (Ericson et Doyle, 1999; King et Waddington, 2006; Rafail, 2010). En général, nous remarquons que les conclusions de ces études de cas sur le maintien de l'ordre des mouvements altermondialistes convergent avec celles de la littérature scientifique. Plus précisément, les forces de l'ordre canadiennes s'éloignent de l'approche de la négociation et se dirigent vers celle de la neutralisation stratégique pour maintenir l'ordre des foules (King, 2006; Worth, 2010; Zajko et Béland, 2008).

Au-delà de ces contributions, les recherches sur la gestion de foules dans le contexte canadien ont également prolongé la réflexion sur l'une des tactiques de l'approche de la neutralisation stratégique, soit la surveillance accrue et la collecte massive du renseignement. En fait, l'imprévisibilité des événements représente la principale menace de la police. Pour réduire cela, la police canadienne adopte une approche préventive et proactive, c'est-à-dire qu'elle s'informe activement et constamment des risques et menaces potentielles lors de la gestion des foules en agrandissant leur portrait de menaces et en accumulant le maximum d'informations possibles afin de les utiliser dans les dossiers futurs. Pour ce faire, les corps de police canadiens collaborent étroitement avec d'autres agences d'applications de la loi et aussi avec les agences de la sécurité privée pour orienter les interventions policières (Lippert et O'Connor, 2006). Les renseignements serviront de points de repère pour catégoriser les manifestants (« bon » ou « mauvais ») et démobiliser les participants considérés comme illégitimes. Selon Boykoff (2007), il existe quatre mécanismes d'isolement basés sur le renseignement pour neutraliser les foules : 1) l'épuisement des ressources humaines et matérielles, soit le ciblage des organisateurs par la police pour déstabiliser la tête du mouvement social et l'usage des arrestations pour affecter l'aspect financier des manifestants; 2) la stigmatisation, soit provoquer des actes de violence de la part de manifestants par la police afin de leurs coller une identité collective déviante (Cyr, 2013, Dupuis-Déri, 2013); 3) la perturbation par la division : l'infiltration des agents de police pour créer des conflits internes; 4) l'intimidation : l'envoi d'un message clair aux manifestants que la police détient le monopole de la force par leur présence imposante avec des équipements répressifs (par exemple les boucliers ou les fusils à bombes fumigènes). En général, la police canadienne est structurée de manière plus décentralisée comparativement aux polices continentales européennes. De plus, elle est considérée comme plus pacifique et moins violente que ses voisins du sud. Cela étant dit, elle semble gérer les foules d'une façon relativement similaire aux autres polices occidentales, les grands événements altermondialistes qui eurent lieu sur son territoire en étant un exemple probant (G20 Toronto, Sommet des Amériques à Québec). En conclusion, nous remarquons que les corps de police canadiens se dirigent vers l'approche de *l'intelligence control* pour la gestion des foules sans délaisser complètement celles de la militarisation et de la négociation, une tendance qui semble partagée ailleurs dans le monde.

Dans la recension des écrits, il y a un certain « consensus » scientifique sur le développement temporel des paradigmes du maintien de l'ordre lors de la gestion de foules. Plus précisément, nous passons de l'approche de l'escalade de la violence à celle de la négociation à celle de la neutralisation stratégique, et le renseignement prend de plus en plus d'ampleur dans la gestion policière des foules. Bien que la présentation chronologique nous permette d'avoir une vision plus éclairée des pratiques policières en matière de gestion de foules depuis les années 60, il serait inopportun de croire que les forces de l'ordre emploient une seule stratégie d'intervention. En réalité, les trois paradigmes du maintien de l'ordre ont tendance à cohabiter et, dépendamment de différents facteurs (les types d'organisations policières, les types de manifestants, l'objectif de la revendication, etc.), les autorités policières peuvent privilégier un modèle en particulier ou employer parallèlement plusieurs modèles pour effectuer leur travail de gestion de foules. En fait, depuis les années 60, les forces de l'ordre ont réévalué à maintes reprises leur approche d'intervention pour s'adapter aux besoins et demandes des citoyens, des changements qui ne sont toutefois pas le produit d'une pure volonté de l'organisation policière à apporter des améliorations à leurs services, mais plutôt d'une combinaison de facteurs, dont une forte pression politique et sociale provenant tant de l'interne que de l'externe. Dans la partie précédente, nous avons présenté l'état de nos connaissances actuelles dans le domaine du maintien de l'ordre public, et dans les prochains paragraphes, nous porterons notre attention sur la possibilité de l'émergence d'un nouveau modèle de maintien de l'ordre.

### **1.3. L'approche de la médiation : L'émergence d'un nouveau paradigme de maintien de l'ordre?**

L'étude scientifique de Reicher et ses collègues (2004) sous le titre « An integrated approach to crowd psychology and public order policing » se base sur les résultats de plus de dix années de recherches scientifiques portant sur les comportements de la foule et leur gestion par la police. Ils y soutiennent que l'approche de la médiation par l'entremise des policiers spécialisés permet de mieux gérer et de pacifier les comportements à l'intérieur des rassemblements de personnes. Ils précisent que les partisans dans une foule ne deviennent pas intrinsèquement irrationnels et influençables ou qu'un seul agitateur peut systématiquement amener toutes les personnes présentes à commettre des actes répréhensibles, une vision qui est souvent disséminée au sein des forces policières (Reicher et coll, 2004). Pour ces raisons, et toujours selon ces

auteurs, il est risqué de déployer des interventions généralisées à l'ensemble des personnes présentes lors d'une manifestation parce qu'une partie d'entre elles percevront les autorités policières comme hostiles et illégitimes. De plus, les manifestants initialement pacifiques pourront se joindre aux casseurs, ce qui augmentera la probabilité de l'escalade de la violence et la gravité des conséquences. Dans l'étude de Adang et Cuvelier (2001), les auteurs s'intéressent aux impacts des différentes approches policières de maintien de l'ordre et ils démontrent que les interactions amicales et ouvertes entre les policiers et les partisans réduisent la probabilité d'escalade de la violence. En fait, la stratégie de médiation aurait un triple avantage. Premièrement, l'interaction entre la police et les manifestants permet d'établir un lien de confiance, mais également de distinguer les « bons » des « mauvais » partisans. Cette stratégie permet aux forces de l'ordre d'augmenter l'efficacité de leurs interventions en ciblant certains groupes de personnes qui auront plus tendance à résister aux ordres des policiers. Deuxièmement, les agents de la paix envoient un message aux protestataires qu'ils ne sont pas présents pour nuire à leur objectif (exprimer leur mécontentement par la manifestation), mais d'assurer que l'évènement se déroule de manière pacifique et sécuritaire, ce qui permet d'atténuer l'image répressive de la police. Enfin, les deux avantages énumérés plus haut favoriseront l'autorégulation des manifestants, c'est-à-dire qu'un membre d'un groupe qui ne respecte pas leurs valeurs et leurs comportements verra une réaction immédiate de la part des pairs, soit directement (ex : intervenir pour tenter de cesser les actes illégaux), soit indirectement (ex : faire sentir qu'il n'est pas le bienvenu) par leurs pairs. En bref, les autorités policières doivent porter leur attention sur les interactions entre les différents groupes de personnes dans la foule et celles avec les forces de l'ordre afin d'augmenter la prévisibilité des évènements et, de là, pouvoir avoir une meilleure planification de leurs interventions.

Pour améliorer l'image des organisations policières au sein de la population et réduire les probabilités d'escalade de la violence lors de la gestion de foule, Reicher et ses collègues (2004) proposent l'*Elaborated Social Identity Model* (ci-après nommé ESIM) basé sur quatre principes : éducation, facilitation, communication, et différenciation. Premièrement, les organisations policières privilégient les renseignements criminels lors de la planification de la gestion de foules pour pouvoir cibler les individus à risque élevé, alors que peu de stratégies ont été mises en place pour mieux comprendre l'identité sociale des groupes dans la foule. La compréhension de

l'identité sociale, de la culture, de l'histoire, et des motifs de protestataires représente pourtant un facteur clé lors de la gestion de foules parce qu'elle permet de démystifier les stéréotypes et de proposer des interventions policières adaptées aux caractéristiques des différents groupes de manifestants. C'est le principe d'éducation. Deuxièmement, le principe de la facilitation mentionne que l'objectif de la police n'est pas de s'imposer dans la foule ni d'irriter les protestataires, mais d'accommoder ces derniers pour qu'ils atteignent leur objectif légitime. Bien que certaines demandes de la part des leaders d'un rassemblement puissent être irréalistes, il est important de proposer des alternatives afin de trouver des solutions gagnantes et de démontrer que les autorités policières ont la volonté de faciliter les actions des partisans. Troisièmement, le maintien du contact et de la communication entre policiers et partisans est essentiel avant- pendant-après les manifestations. Par contre, il faut désigner des personnes de confiance, respectées, et représentatives de différents groupes de la foule pour agir à titre d'intermédiaire afin de pouvoir avoir de l'influence sur les actions des partisans. Par exemple, le représentant de la foule pourra être appelé à collaborer avec les services de police lors de la planification de la manifestation, à intervenir lors des conflits entre les manifestants, et à leur diffuser des informations pertinentes au fur et à mesure de l'évènement. En dernier lieu, les pratiques policières en matière de gestion de foules ne doivent pas être appliquées uniformément sur l'ensemble des personnes présentes à la manifestation. Le traitement différencié des manifestants par les policiers permet de cibler les malfaiteurs, de dissuader les imitateurs, et de laisser les personnes ayant un objectif légitime continuer à manifester pacifiquement. C'est là le principe de différenciation. En bref, Reicher et ses collègues (2004) proposent une nouvelle stratégie pour maintenir l'ordre lors des rassemblements de personnes qui doit permettre de limiter les conséquences des protestations, et d'améliorer la relation de confiance entre la police et la communauté.

#### **1.4. L'usage des agents de liaison de la police : Utilisation, impacts, limites**

À l'ajout de la recherche de Reicher et ses collègues (2004), quelques études qualitatives se sont également intéressées à l'approche de la médiation en analysant la réalité et l'influence des médiateurs lors de la gestion de foules (Baker, 2013; Gorringer, Stott & Rosie, 2012; Gorringer & Rosie, 2013; Stott, Scothern & Gorringer, 2013; Waddington, 2013). Dans les

prochains paragraphes, nous nous intéresserons à leur utilisation, à leurs impacts, et à leurs limites.

#### 1.4.1. Usage général des agents de liaison

Lors de l'Assemblée parlementaire de l'Organisation du traité de l'Atlantique Nord (OTAN) à Édimbourg en 2009, l'*anti-lib Dem*' à Sheffield en 2011<sup>3</sup>, du mouvement « *Occupons* » à Montréal en 2011 et des manifestations étudiantes à Montréal en 2012, les organisations policières impliquées ont mis à contribution des équipes de médiation dans la gestion de foules afin d'apporter une réponse nouvelle et pacificatrices aux confrontations répétitives entre la police et les manifestants. Les agents de liaison possèdent des compétences spécifiques (la psychologie de la foule, des techniques de négociation et de résolution de problèmes, entre autres) pour encourager la communication auprès des manifestants et faciliter la résolution de problèmes. De fait, ils représentent les acteurs de premières lignes pour interagir avec la foule en adoptant une approche non coercitive pour éviter un usage disproportionné de la force, et en soutenant l'atteinte des objectifs légitimes des manifestants tout au long de l'évènement. Lors de la phase de la planification, les médiateurs tentent de rejoindre les organisateurs de la manifestation afin de discuter des solutions possibles pour accommoder chacune des parties. De plus, les agents de liaison peuvent être appelés à distribuer des pamphlets aux manifestants pour les sensibiliser aux règlements municipaux et aux lois, à expliquer aux gens la raison de leur présence, et à établir des relations avec les personnes influentes. Durant la manifestation, les commandants de scène<sup>4</sup> peuvent avoir recours aux médiateurs pour prévenir les conflits à l'intérieur de la foule, diffuser un message aux manifestants, proposer différentes options face à un problème, et recueillir des informations de l'intérieur sur le déroulement de la protestation. Par exemple, lors des manifestations au *Liberal Democrat Conference* de Sheffield en mars 2011, un groupe de 20 à 30 jeunes manifestants se sont présentés devant la barrière délimitant la zone contrôlée. Face à cette situation potentiellement explosive, le commandant de scène,

---

<sup>3</sup> En mars 2011, le dirigeant des libéraux-démocrates, Nick Clegg, donne une conférence à Sheffield pour promouvoir son parti politique et des milliers de protestants anti-libéraux se présentent à l'évènement pour manifester leur mécontentement envers sa présence.

<sup>4</sup> Le commandant de scène est la personne responsable de la planification, la gestion, et la coordination de la manifestation dans laquelle il est appelé entre autres à coopérer avec différents ressources externes, à assurer le commandement des interventions des différentes équipes policières, et à communiquer avec les médias.

voulant s'assurer que les manifestants ne grimpent pas par-dessus la clôture, eut recours à ses agents de liaison pour effectuer une évaluation de la situation avant de déployer les agents d'intervention. Le coordonnateur-policier explique alors : « *Silver [commandant de scène] speaks to me and says 'Can you get me some idea of what's going on there?...I speak to the PLT Bronze commander [commandant de l'équipe des agents de liaison] and he gives me an assessment; 'Well, look, we expected them to be noisy and they are being noisy, but they are not coming over the fence. They are just trying to wind the Bronze up [intimider les policiers de terrain], but in my view they're not serious about trying to climb over'* » (Waddington, 2013, p.59). Dans cet incident, les agents de liaison ont pu fournir une deuxième opinion au commandant de scène avant d'entreprendre une action. En bref, l'équipe de médiation peut être déployée pour une multitude de tâches de sensibilisation et d'information et elle représente un outil intéressant et complémentaire aux pratiques actuelles pour les responsables de la gestion de foules.

#### 1.4.2. L'influence des médiateurs dans la gestion de foules

Les quelques recherches scientifiques portant sur les agents de liaison tendent à montrer que ces derniers peuvent avoir un impact positif sur la diminution des conflits lors des manifestations par leur capacité à intervenir de « l'intérieur ». Plus précisément, cette approche permettrait aux autorités policières d'avoir une vision plus éclairée de la situation sans se fier uniquement à des préconceptions et des stéréotypes relatifs aux personnes impliquées. De manière générale, les résultats de ces études font ressortir que la présence des médiateurs a un triple avantage. Premièrement, l'approche de la médiation permet d'améliorer l'image des organisations policières. Les contacts informels et continus entre les manifestants et les policiers offrent l'opportunité d'établir un dialogue et de là, changer la perception éventuellement négative des premiers envers les autorités policières. Durant les protestations de Sheffield en 2011, un agent de liaison s'est ainsi fait interpeller par un participant alors qu'il prenait une photo de la foule : « *what are you doing that for, you are an intelligence team aren't you? So I [agent de liaison] said 'no, we're not, we are a liaison team...and I said 'I'm taking it for Twitter, and he [manifestant] didn't believe me. So I said, 'come here, I'll show it to you' and Tweeted it in front of him. And he said; 'I can't believe it'...Then I went through the role of the liaison team with him...About 10 minutes later, he sent out a Tweet...to say 'this is how policing protest should be'*

» (Gorringer, Stott & Rosie, 2012, p. 120). Deuxièmement, les agents de liaison fournissent une deuxième opinion aux commandants de scène sur la problématique présente afin qu'ils prennent la meilleure décision. Dans un autre incident durant la manifestation de Sheffield en 2011, les caméras de surveillance captent l'image d'un manifestant en train de barbouiller un mur avec un produit ressemblant à de la peinture. Le commandant de scène ordonne l'arrestation de ce dernier, mais l'un des agents de liaison étant plus près de la scène informe son supérieur que c'est seulement de la craie, et les policiers à proximité l'ont finalement plutôt encouragé à essuyer la craie que de procéder à son arrestation (Gorringer, Stott & Rosie, 2012). Troisièmement, l'approche de l'équipe de négociation rend les actions policières plus prévisibles aux yeux des manifestants. Autrement dit, les médiateurs informent les manifestants des actions futures de la police, s'ils n'obéissent pas à leurs ordres. Par exemple, des médiateurs se sont présentés devant une trentaine de manifestants masqués à l'Assemblée parlementaire de l'Organisation du traité de l'Atlantique Nord (OTAN) à Édimbourg en 2009 pour les convaincre de se démasquer et de respecter les règlements municipaux. Après quarante minutes de discussion, les récalcitrants ont été mis en arrestation par les policiers en uniforme, mais sans engendrer de violence (Gorringer & Rosie, 2013). En fait, les médiateurs prônent le dialogue qui permet de conscientiser les conséquences possibles des actions posées par les manifestants, et de là, ils décideront de la suite des choses. En bref, les chercheurs scientifiques soutiennent que les agents de liaison apportent une valeur ajoutée aux interventions policières actuelles en matière de gestion de foules en favorisant l'autorégulation des manifestants, et en évitant l'usage excessif de la force par les policiers.

#### *1.4.3. Principaux obstacles à l'application de l'approche de la médiation*

Si, comme les études précédemment citées le montrent, l'approche de la médiation représente une réponse intéressante à la gestion de foules, les auteurs reconnaissent parallèlement que l'intégration de cette dernière n'est pas toujours aisée. Deux principaux obstacles sont généralement identifiés. Premièrement, le rôle des agents de liaison demeurerait méconnu à l'intérieur de l'organisation policière, ce qui fait en sorte que les cadres dirigeants ne perçoivent pas nécessairement leur efficacité ou même leur utilité, engendrant la priorisation d'autres tactiques de gestion des manifestations par rapport à l'approche de la médiation. Comme nous l'avons mentionné précédemment, l'approche de la neutralisation stratégique prend de plus en

plus d'importance au sein des organisations policières, et ce, en raison de sa capacité à produire des résultats instantanés sur les manifestants, alors que l'approche de la médiation nécessite une période d'implantation plus importante au sein de la communauté afin de percevoir des effets. De plus, cette dernière tolère davantage les perturbations des manifestants et les incertitudes liées au déroulement de l'évènement, ce qui ne correspond pas nécessairement aux attentes des commandants de scène. Comme l'un des responsables en charge de la gestion de foules le mentionne, « *We [organisation policière] are not sure negotiations [agents de liaison] are going to work here...and we need to make sure we don't end up getting closer to this worst probable scenario, which is protests at the Edinburg International Conference Centre, so what we do is, we will put some more resources [policiers en uniforme] in...to make sure we don't lose control of the situation* » (Gorringe & Rosie, 2013, p. 4). Plus encore, non seulement les policiers se questionnent sur l'efficacité de l'approche de la médiation, mais ils peuvent aussi les percevoir comme des « traîtres » qui penchent du côté des manifestants et nuisent aux attentes de leur propre organisation (Gorringe & Rosie, 2013). Pour ces raisons, ils sont réticents à employer cette stratégie, ce qui fait qu'ils ne peuvent pas maximiser son potentiel. Deuxièmement, l'approche de la médiation est difficilement applicable à des groupes transgressifs et à des grandes manifestations impliquant des dizaines de milliers de personnes. Contrairement aux manifestants ayant des objectifs légitimes, les groupes transgressifs (ex : Black blocs) sont difficilement joignables en raison de la perception négative qu'ils entretiennent envers les institutions gouvernementales, et tout particulièrement envers les forces de l'ordre. Le dialogue est d'autant plus difficile à établir que les agents de liaison vont souvent être perçus comme des agents infiltrés qui tentent de recueillir des informations pour les incriminer. Durant les manifestations, la présence des agents de liaison à proximité des membres de groupes transgressifs peut représenter un danger. Par exemple, ces derniers peuvent tirer avantage de cette opportunité pour entourer et attaquer les négociateurs, et les policiers en uniforme auront de la difficulté à pénétrer à l'intérieur de la foule pour préserver la sécurité de leurs collègues. À l'ajout de la catégorie des manifestants, l'ampleur de la manifestation représente également un obstacle à l'approche de la médiation. Lorsqu'il y a des manifestations de grande envergure (plus d'une dizaine de milliers de personnes), les agents de liaison n'auront pas la capacité de couvrir l'ensemble des points chauds en raison du peu de ressources humaines attribuées à cette fonction (Gorringe, Stott, Rosie, 2012). De plus, les policiers en uniforme n'attendront pas nécessairement

l'arrivée des médiateurs pour procéder à une première intervention en raison de la perception d'inefficacité de ces derniers ou de la présence immédiate d'un danger. En somme, les médiateurs agissent, d'un côté, de manière proactive en engageant notamment le dialogue avec les manifestants, et de l'autre, de manière réactive en répondant aux appels de leurs collègues et des citoyens. Mais le type de manifestant, l'ampleur de la manifestation, et la méconnaissance de l'approche de la médiation réduisent significativement l'efficacité de leurs interventions.

Dans les sections précédentes, nous avons effectué une recension des écrits sur le maintien de l'ordre lors de la gestion de foules. Nous avons aussi discuté de l'étude de Reicher et ses collègues (2004) qui proposent le modèle ESIM, pour orienter les pratiques policières. Notre présente étude se situe dans le prolongement du modèle de Reicher et ses collègues (2004). Plus précisément, elle s'inscrit dans la tendance à utiliser l'approche de la médiation pour effectuer de la gestion de foules, mais avec une innovation qui à notre connaissance est unique jusqu'à présent : les médiateurs ne sont pas des policiers, mais des travailleurs communautaires. En effet, généralement, la gestion des rassemblements de personnes est réservée aux seules forces de l'ordre et l'intégration d'acteurs non-policiers dans ces événements relève d'une innovation certaine de la part de l'organisation policière, qui applique de nouvelles stratégies afin de minimiser les impacts négatifs des interventions policières sur les foules. Dans les prochains paragraphes, nous présenterons le contexte de notre étude de cas avant de nous attarder plus spécifiquement à notre problématique.

### **1.5. Service de police de la Ville de Montréal : Service d'ordre du Petit Maghreb**

De nombreuses activités communautaires ont été promues par les différents postes de quartier du SPVM, mais celles du poste de quartier 30 situé dans l'arrondissement de Saint-Michel, où se situe le Petit Maghreb, sont particulièrement intéressantes en raison de leur nature, leur ampleur, et leur durée. Avant d'aborder le vif du sujet de notre étude de cas portant sur le service d'ordre du Petit Maghreb lors de la Coupe du Monde de soccer en 2014, nous présenterons une brève description des caractéristiques sociodémographiques de l'arrondissement Saint-Michel et de l'ajustement de la police pour s'adapter aux particularités de ce territoire.

Dans l'arrondissement Parc-Extension, Villeray, et Saint-Michel (appelé VSP ci-après), près de 50 % de la population fait partie des minorités visibles (27% noirs, 20 % sud asiatiques, 17 % latino-américains, 15% arabes) et cette diversité culturelle a une influence directe sur l'organisation policière (Ville de Montréal, 2014). Pour cette raison, la police du PDQ30 a dû réviser son approche d'intervention afin de s'adapter aux spécificités sociodémographiques du territoire. Pour se rapprocher des différentes communautés, plusieurs projets ont ainsi été mis en place et parmi ceux-ci, le programme « Contact » a reçu énormément de reconnaissance de la part de la ville de Montréal, du Service de police de la Ville de Montréal, et de la communauté en général. Brièvement, ce projet, créé en 2012 par le policier Salvador Serrao, avait pour objectif d'encourager les jeunes (entre 12 à 15 ans) à pratiquer divers arts martiaux pendant une période de douze semaines avec les policiers afin de développer la confiance en soi et de surmonter l'intimidation (Service de police de la Ville de Montréal, 2015). De plus, la participation des policiers et des jeunes devait permettre de créer des liens de confiance, de favoriser l'intégration des nouveaux arrivants, et de transmettre des valeurs et des normes de la société à ces derniers. A ceci s'ajoute divers efforts des membres du PDQ30 dans l'établissement des partenariats avec divers organismes locaux (par exemple avec l'École Joseph-François-Perrault, l'Office Municipal Habitation Montréal, la Maison d'Haïti, le Journal de Saint-Michel, etc.) dans le but d'apporter des réponses innovatrices et durables aux problématiques locales et particulières. L'un des principaux partenaires du PDQ30 est l'organisme communautaire Tandem. Tandem a été mis sur pied en 1982 par la ville de Montréal pour lutter contre les introductions par effraction sur leur territoire, et au fil du temps, leurs champs d'action s'est élargi à la prévention de la criminalité et au maintien d'une bonne qualité de vie urbaine par « une approche communautaire basée à la fois sur la prévention situationnelle et sur le développement social » (Tandem, 2015). Les équipes de médiateur urbains et de pacificateurs de Tandem se trouvent sur plus de dix arrondissements à Montréal et leur éventail de services est basé sur deux axes : 1) l'axe majeur qui implique des activités liées à la sécurité des biens, des personnes, des espaces publics, et des différents milieux scolaires et communautaires; 2) l'axe mineur qui porte sur la sécurité civile, incendie, et premiers soins. De plus, elle offre des séances de formation et de sensibilisation aux diverses clientèles et évalue les plaintes avant de mobiliser les ressources nécessaires pour contrer les actes répréhensibles nuisant à la qualité de vie et au sentiment de sécurité des citoyens.

Sur la rue Jean-Talon, entre les boulevards Pie-IX et Saint-Michel (voir annexe), une centaine de commerces sont présents et la majorité d'entre eux sont tenus par des Maghrébins (Algériens, Marocains, Tunisiens). Cette artère commerciale attire une population flottante importante d'origine algérienne et représente aujourd'hui un point de repère pour les personnes de la communauté maghrébine. En 2007, quelques commerçants se sont associés pour fonder l'Association du Petit Maghreb, mobiliser les efforts collectifs, et promouvoir la culture et les valeurs de leur communauté. En 2009, la ville de Montréal a officiellement reconnu le Petit Maghreb en tant que destination commerciale et touristique en lui accordant un soutien de 40 000 \$ dans le cadre du Programme de subventions relatives à la revitalisation des secteurs commerciaux (PR@M) qui a pour objectif d'améliorer la qualité des milieux de vie et la croissance économique (Ville de Montréal, 2009). Depuis ce temps, le Petit Maghreb représente un lieu de rassemblement principal pour la communauté maghrébine, un fait très apparent lors de certains événements, dont notamment les matchs de soccer et le ramadan. Premièrement, les Maghrébins sont des fervents supporters de soccer et lors des matchs – et tout particulièrement ceux de qualifications pour des championnats internationaux – ils sont présents pour encourager leur pays, partager leur fierté, et fêter éventuellement la victoire. Deuxièmement, le Petit Maghreb offre une ambiance idéale pour la pratique du ramadan en vendant des pâtisseries traditionnelles, en maintenant les cafés et commerces ouverts jusqu'à très tard, et en permettant aux gens de faire leur prière traditionnelle. Ces activités créent un sentiment d'appartenance et une reconnaissance par leurs pairs. En somme, le Petit Maghreb comme la Petit Italie et le Quartier chinois, représente un endroit apprécié par les membres de leur communauté pour partager leur culture, leur tradition et leurs expériences.

Avec la qualification de l'Algérie pour la Coupe du Monde 2014, le commandant du PDQ30 a présenté un service d'ordre sous le titre « Matchs de l'Algérie, Petit Maghreb à Saint-Michel » dans lequel l'organisme Tandem VSP a été sollicité pour prêter main forte aux policiers afin d'assurer la sécurité des partisans et d'éviter la reproduction des débordements qui eurent lieu en 2009 (matchs de qualification pour la Coupe du Monde 2010) et 2011 (matchs de qualification pour la Coupe d'Afrique des nations 2012). Dans le premier cas, plus de 5000 partisans de l'Algérie se sont rassemblés dans les cafés pour regarder le match de soccer entre

l'Algérie et l'Égypte et ont envahi les rues du Petit Maghreb pour célébrer leur victoire et leur qualification pour la Coupe du monde 2010. Cette rare qualification de l'Algérie (la première depuis 1986) a créé des répercussions inattendues et de nombreuses plaintes ont été déposées à la police en raison d'un nombre important d'incivilités (ex : feux d'artifice, bruit excessif, gens sur les voitures) sur les lieux publics (Gagnon, 2013, 15 février). Cette situation explosive a représenté un défi de taille pour les forces de l'ordre du PDQ30 qui n'étaient nullement préparées pour faire face à des milliers de personnes sur un territoire aussi restreint que le Petit Maghreb. L'ancien commandant du PDQ30, Fady Dagher, qui était responsable de la gestion de cet événement, avait privilégié une approche tournée vers la médiation plutôt que la répression afin d'éviter une escalade de la violence et nuire à la relation établie de longue date avec la communauté maghrébine (Katia Gagnon, 2013, 15 février). Pour cette raison, les rues ont été fermées et on a permis aux partisans de célébrer la victoire tant et aussi longtemps que les comportements répréhensibles demeuraient limités et sous le contrôle aux yeux de la police. Cette approche a permis, d'un côté, d'obtenir la coopération des partisans, et de l'autre, de conserver un contrôle sur la foule. Depuis 2009, le SPVM a élaboré des dizaines de services d'ordre pour chaque match de soccer impliquant les pays du Maghreb, et pour lesquels les rassemblements se sont déroulés pacifiquement à l'exception notable des débordements qui eurent lieu durant les qualifications de la Coupe d'Afrique des nations 2012 entre l'Algérie et le Maroc. Durant ce deuxième incident, le groupe anti-émeute de la police a dû être déployé pour contrôler les conflits entre partisans de l'Algérie et du Maroc. Le fait que le match mettait en opposition deux pays maghrébins (et que les supporters des deux équipes se soient retrouvés dans le Petit Maghreb) a probablement été un facteur aggravant. Pour éviter que cet affrontement se transforme en émeute, le commandant du PDQ30 fait appel à l'équipe de patrouilleurs de rue de l'organisme communautaire Tandem VSP pour les aider à gérer la foule. L'un des patrouilleurs de rue de Tandem VSP, Mohammed Belaroussi, a pris le porte-voix pour dire aux partisans en arabe : « vous avez gagné les Marocains. On ne va pas gâcher la soirée. Pensez un peu à l'image qu'on va donner de nous » (Gagnon, 2013, février 15). Le patrouilleur a également attaché les drapeaux du Maroc et Algérie ensemble, à la suite de quoi les partisans se sont calmés. Depuis cette intervention, la ville de Montréal et le SPVM reconnaissent l'importance des partenaires externes, et surtout de l'équipe de Tandem VSP dans la gestion de foule. Comme le commandant l'a mentionné : « notre stratégie, c'est de mettre des gens significatifs sur le

terrain, comme Mohammed. C'est beaucoup plus efficace que 50 policiers » (Gagnon, 2013, 15 février). Dans le service d'ordre pour la coupe du Monde 2014, l'équipe de médiation de Tandem VSP appelée à contribuer à la gestion de foules au Petit Maghreb est composée de trois profils différents : 1) deux médiateurs urbains ayant de nombreuses années d'expérience dans la collaboration avec différentes communautés; 2) trois jeunes médiateurs urbains dans la vingtaine qui ont été recrutés en raison de leurs compétences acquises (par exemple la capacité d'écoute, l'ouverture d'esprit, et la facilité à la communication) au sein des formations académiques spécialisées en relation d'aide (techniques d'intervention en délinquance et éducations spécialisées entre autres); 3) cinq pacificateurs bénévoles qui proviennent de la communauté maghrébine. En somme, les membres de Tandem VSP sont de plus en plus sollicités et intégrés dans les interventions policières afin d'apporter une nouvelle expertise en ce qui concerne la prévention de la criminalité et le maintien de l'ordre.

Considérant l'historique du Petit Maghreb, la participation de l'Algérie à la Coupe du Monde 2014 représente un risque non négligeable pour la police du PDQ30 qui doit se préparer en conséquence. Comme nous l'avons mentionné ci-dessus, le commandant du PDQ30 a établi un service d'ordre spécifiquement pour les matchs de l'Algérie (17 juin, 22 juin, 26 juin) et pour lequel il y a une double mission : 1) permettre aux partisans de célébrer et manifester leur joie en respectant les lois et règlements; 2) minimiser les impacts pour les résidants riverains et usagers de la route. Pour ce faire, la planification de la police s'est basée sur trois axes, soit la prévention, la répression, et la recherche d'information. Premièrement, les membres du PDQ30 ont diffusé un message à la population expliquant les raisons de leur présence dans le Petit Maghreb durant la Coupe du monde 2014 par divers moyens tels que des visites aux résidants et aux commerçants, la distribution de dépliants d'information, des entrevues avec les médias arabes, la publication de messages sur le site du PDQ30, et la sollicitation de l'équipe de médiation de Tandem VSP pour agir en tant qu'intermédiaire avec les groupes de personnes plus isolés. Ces activités communautaires devaient permettre de projeter à la population une image de la police qui soit plus transparente, moins répressive et moins provocatrice. Deuxièmement, même si l'approche de la répression n'était pas privilégiée par la police, il restait nécessaire de mobiliser les groupes d'intervention afin de pouvoir contenir les éventuels débordements et de cibler efficacement les malfaiteurs à l'intérieur des foules en cas de désordres publics. Troisièmement,

l'axe de la recherche d'information correspondait à l'ensemble des stratégies mises sur pied afin d'obtenir des informations utiles et pertinentes pour l'amélioration des pratiques policières durant les événements festifs et culturels au Petit Maghreb. En conclusion, les stratégies policières intégrées dans les services d'ordre des dernières années se sont perfectionnées, ce qui a permis de maintenir une gestion locale des événements festifs et culturels au Petit Maghreb.

Avant les matchs de la Coupe du monde 2014, le commandant du PDQ30 communiquait avec la division du renseignement, mais aussi avec les chefs des communautés arabes dans l'objectif d'évaluer le niveau de risque de ces événements. Durant ces événements festifs, l'équipe de médiation (cinq médiateurs urbains et entre un et cinq pacificateurs – dépendamment de leur disponibilité) patrouillait dans la zone du Petit Maghreb et sensibilisait les résidents du quartier et la population flottante des comportements qui peuvent troubler la fête. De plus, elle intervenait dans des situations à risque (ex : « carsurfing », feux d'artifice, bagarre, etc.) afin d'éviter l'escalade de la violence. Lors des matchs de soccer (17 juin, 22 juin, 26 juin, 30 juin 2014), une variété de personnes se sont retrouvées sur les lieux tels que des jeunes, des familles, des partisans de l'Algérie, des partisans des autres pays, des touristes, ou encore des résidents de différentes communautés. Cette masse volumineuse de personnes dans un lieu et temps donné a fait que les policiers du PDQ30 et l'équipe de médiation pouvaient être confrontés à une panoplie de situations. En ce qui concerne la police, les policiers du PDQ30 étaient les principaux responsables de l'application du service d'ordre au Petit Maghreb et les unités de soutien étaient présentes sur les lieux pour maintenir une présence physique et faire de la surveillance périphérique, alors que les médiateurs urbains (identifiés par un chandail rouge avec le logo de Tandem) et pacificateurs (identifiés par un dossard rouge sur l'un des bras) agissaient directement dans la foule. Lors des situations à risque, les médiateurs urbains étaient les premiers répondants, et si leurs actions ne suffisaient pas, ils devaient faire appel à la police s'ils jugeaient qu'il y avait risque de débordements et d'affrontements. Enfin, après les matchs de soccer, des séances de *briefing* avec l'ensemble des acteurs de sécurité étaient prévues pour discuter des forces et faiblesses de leurs interventions.

# **Chapitre 2 :**

## **Problématique et**

### **question de recherche**

Depuis la réapparition du modèle de police communautaire dans les années 80, les citoyens et la communauté ont un rôle de plus en plus important dans la prévention de la criminalité et du maintien de l'ordre. Initialement, ils occupaient principalement une place périphérique ayant peu de responsabilité, d'autonomie, et de prise de décisions dans les activités de police, alors qu'aujourd'hui, les résidents sont plus impliqués dans les programmes de prévention de la criminalité afin de trouver des solutions durables aux problématiques locales (par exemple, le Programme de police auxiliaire avec la police provinciale de l'Ontario (O.P.P.)<sup>5</sup>, le Citizen On Patrol Program (COPP) avec la police du Manitoba<sup>6</sup>). Les rassemblements de personnes représentent un risque important pour la sécurité publique et les citoyens ne sont habituellement jamais impliqués dans les services d'ordre lors des interventions de contrôle de foule. Les événements festifs de la Coupe du monde 2014 au Petit Maghreb représentent à ce titre une des rares fois où des membres de la communauté sont directement mobilisés par les forces policières pour participer à la gestion de foule. Durant le Printemps érable 2012, le Service de police de la Ville de Montréal a employé une diversité de stratégies, et l'approche de négociation a notamment été mise de l'avant à plusieurs reprises en déployant des agents de médiation ayant des compétences en résolution de problèmes et en négociation sur le terrain. Contrairement aux agents infiltrés qui tentent d'identifier et de cibler les malfaiteurs à l'intérieur d'une foule, les médiateurs ont pour rôle d'établir des liens de confiance avec les personnes influentes dans la foule, et de ressentir la tension entre les différents acteurs afin de résoudre les microconflits pour éviter qu'il n'y ait une escalade de la violence. Comme nous l'avons déjà dit, la littérature scientifique tend à montrer que les médiateurs-policiers ont un impact positif sur la diminution des conflits lors des foules par leur capacité à intervenir de « l'intérieur » (Baker, 2013; Gorringer, Stott & Rosie, 2012; Gorringer & Rosie, 2013; Stott, Scothern & Gorringer, 2013, Waddington, 2013). La présente étude de cas permet de prolonger la réflexion sur les paradigmes du maintien de l'ordre, et tout particulièrement sur un paradigme tourné vers la médiation (Reicher et coll., 2004), en évaluant les bienfaits et les limites d'une approche de la gestion de

---

<sup>5</sup> La police provinciale de l'Ontario recrute des citoyens provenant de différents milieux et diverses occupations (ex : électriciens, militaires, chauffeurs d'autobus) pour effectuer de la patrouille avec les policiers, contrôler la circulation lors des événements spéciaux (ex : parades, marathons) rassemblements de nombreuses personnes, faire des sondages, et animer des ateliers.

<sup>6</sup> Les citoyens de ce programme ont pour tâches de patrouiller le territoire, d'identifier les comportements suspects, de communiquer avec les forces de l'ordre locale, de persuader les délinquants potentiels, et de sensibiliser les citoyens concernant les programmes de prévention.

foules novatrices en ce qu'elle implique des éléments non-policiers. Le transfert de responsabilités de la police vers la communauté dans le domaine de la gestion de foules, et tel qu'il a été effectué par le PDQ30 pour la Coupe du Monde 2014 dans le Petit Maghreb, représente une étape nouvelle et amène un nouvel angle d'analyse sur le thème du maintien de l'ordre.

Ma recherche se concentrera exclusivement sur le Service de police de la Ville de Montréal, et plus précisément le poste de quartier 30 à Saint-Michel, et sur son implication dans les événements festifs au Petit Maghreb. Chaque poste de quartier a leur propre philosophie, et celui du 30 privilégie l'approche de la médiation pour résoudre les enjeux et problématiques locaux. Plus précisément, le commandant du PDQ30 collabore étroitement avec l'équipe de médiation de l'organisme communautaire Tandem VSP pour l'amélioration de la qualité et la sécurité de la communauté durant la Coupe du monde 2014. En fait, notre objectif principal consiste à voir dans quelle mesure le service d'ordre du PDQ30 lors de la coupe du monde s'inscrit dans le nouveau modèle de gestion de foules (ESIM) décrit par Reicher et ses collègues (2004). Cette approche propose des lignes directrices qui sont fondées essentiellement sur deux principales orientations : 1) intégration des stratégies permettant aux foules de s'autoréguler lors des événements; 2) soutien des participants à atteindre leur objectif légitime. Pour atteindre l'objectif principal, nous avons élaboré trois objectifs secondaires qui nous permettront d'orienter notre étude de cas :

- 1) Décrire l'approche de la médiation selon les expériences et interprétations des différents acteurs de la sécurité de la ville de Saint-Michel.
- 2) Identifier les facilitateurs et les obstacles de l'approche de la médiation en gestion de foules, telle que développée par le PDQ30, afin d'améliorer les pratiques actuelles.
- 3) Identifier les éléments exportables de cette approche de la médiation afin d'inspirer les autorités compétentes responsables des événements semblables sur différents territoires de l'île de Montréal.

La gestion des événements festifs (matchs de l'Algérie durant la Coupe du monde 2014) au Petit Maghreb représente une coopération, à notre connaissance, unique entre la communauté

et la police pour le maintien de l'ordre en raison de l'implication d'acteurs de sécurité autres que la police dans la gestion de foules. En fait, notre étude de cas a une triple pertinence. Premièrement, elle permet de mieux outiller la police et l'équipe de médiation de Tandem VSP dans la prévention de la criminalité et le maintien de l'ordre, et de là, améliorer la coopération entre ces dernières (pertinence pratique). Deuxièmement, elle vise à mettre de l'avant les rationalités derrière les actions policières et à démontrer la volonté de l'organisation policière à développer de nouvelles pratiques pour mieux servir la population (pertinence sociale). Troisièmement, notre recherche contribue à approfondir la réflexion sur l'approche de médiation dans un contexte de gestion de foules, un volet peu étudié dans la littérature scientifique relative au maintien de l'ordre (pertinence scientifique).

# **Chapitre 3 :**

## **Réflexions méthodologiques**

Pour ce travail, puisque nous nous intéressons principalement aux expériences et interprétations des acteurs de la sécurité impliqués dans le service d'ordre du Petit Maghreb, nous avons adopté une approche qualitative, et, plus précisément, la technique d'entrevue et l'observation participante. En ce qui concerne notre échantillon de recherche, nous avons tenté de rejoindre le plus de participants possible appartenant à différents niveaux (cadre et agent de terrain) et domaines (policier, médiateur, pacificateur) afin d'avoir une vue d'ensemble de la situation. Du côté de Tandem VSP, nous avons pris contact avec le coordonnateur du projet de médiation urbaine pour obtenir son aide en vue de rejoindre les autres membres de son équipe et ceux de la Direction afin de participer à notre recherche. De l'autre côté, notre point de repère pour le Service de police de la Ville de Montréal était le sergent responsable des opérations lors des matchs de soccer au Petit Maghreb. Pour notre étude de cas, nous avons donc effectué sept (7) entretiens de type semi-directifs (d'une durée variant entre 30 minutes et 1 h 30) avec des membres de différents niveaux de l'hierarchie du Service de la police de la Ville de Montréal (commandant, sergent, agent de quartier), et de l'équipe (médiateur) de Tandem VSP ayant tous acceptés d'être enregistrés.

Avant chaque entrevue, nous avons expliqué aux personnes impliquées que notre étude de cas se basait sur les trois concepts de recherche, c'est-à-dire la confidentialité (préserver la confidentialité des informations et l'anonymat des participants), la négociation (sélection des informations valides et honnêtes), et l'accessibilité (publication du travail au public) (Simons, 2009). En ce qui concerne les entretiens, deux questionnements généraux ont mené la collecte de données. D'une part, nous voulions connaître le processus d'intégration de l'approche de médiation de l'organisme Tandem au sein du service d'ordre du SPVM afin d'en évaluer les bienfaits et les limites. D'autre part, il nous paraissait essentiel d'identifier, lorsque la collaboration police-Tandem a bien été comprise, quels facteurs peuvent être transférables à d'autres évènements pour garantir une intégration optimale de l'approche de la médiation urbaine. Concernant les questions lors des entretiens, elles sont quasi identiques pour chaque groupe de participants, à l'exception du fait que nous nous sommes davantage attardés sur l'aspect de l'expérience pour les membres de la police du SPVM en raison de leur forte expérience en matière d'application de la loi dans le contexte de la gestion de foules (voir annexe pour plus de détails sur les questions posées). En fait, les entretiens ont été structurés en deux parties :

1. La première question était ouverte pour laisser le participant aborder les éléments les plus importants à ses yeux. Pouvez-vous me décrire votre participation à la Coupe du monde 2014 au Petit Maghreb?
2. La discussion était ensuite guidée par l'intervieweur vers les dimensions négligées par le participant et qui étaient pertinentes pour atteindre nos objectifs. En fait, nous avons établi trois thèmes principaux tels que la formation/expertises (ex : pouvez-vous me décrire le processus pour devenir médiateur ou pacificateur?), l'expérience (ex : quelle est votre appréciation générale de la médiation durant la Coupe du monde 2014?), et la prospective (ex : que pensez-vous de la possibilité de reproduire cette expérience sur d'autres territoires de l'île de Montréal et pour d'autres événements?). Au cours des entrevues, d'autres thèmes auront pu être ajoutés afin d'approfondir notre étude.

En sus des entretiens, nous avons également fait de l'observation participante (environ 17 heures) durant trois matchs de soccer de l'Algérie (contre la Belgique, la Corée du Sud, et la Russie), tant avec les policiers du PDQ30 (environ 6 heures) qu'avec les médiateurs urbains de Tandem (environ 11 heures). Lors de nos observations sur le terrain, nous avons assisté au *briefing* avec les policiers du poste de quartier 30, les policiers de soutien provenant des autres postes, et ainsi que les cadets. Ensuite, nous nous sommes promenés avec le commandant, le sergent responsable du service d'ordre, et les médiateurs de Tandem attitrés au Petit Maghreb en observant leurs interactions, planification, coordination, et gestion à « l'intérieur » de la foule. De plus, nous avons eu l'opportunité de nous promener en vélo avec les médiateurs urbains sur l'ensemble du territoire desservi par leur équipe pour vivre leurs activités quotidiennes. Lors de cette expérience, nous avons porté particulièrement attention à deux principaux éléments. Premièrement, nous nous sommes intéressés aux interactions entre la police et les médiateurs urbains de Tandem VSP. L'étude de leur collaboration permet d'identifier leurs forces et leurs faiblesses, et de là, y proposer des recommandations afin d'améliorer les pratiques en matières de gestion de foules. Deuxièmement, nous avons observé attentivement les dynamiques entre les médiateurs urbains de Tandem VSP et la communauté. L'analyse de ces dynamiques nous permet de voir leur influence auprès de la population et leur capacité à prolonger les actions des forces de l'ordre lors de ces événements. En somme, l'observation participative nous a permis

d'avoir une meilleure compréhension de la réalité de chacun des acteurs de sécurité assignés à la prévention du crime lors des événements festifs et culturels du Petit Maghreb.

À la suite des entrevues, nous avons fait la demande pour que ces dernières soient transcrites sous forme de verbatim, et les notes ont été analysées de manière verticale afin d'identifier pour chaque entrevue les thèmes dominants, et ensuite, de manière horizontale pour effectuer une comparaison des thèmes entre les entrevues.

En fait, la cueillette de données par l'approche qualitative est souvent critiquée par les chercheurs surtout en ce qui concerne l'objectivité des informations, l'acceptation du chercheur, et l'interprétation des informations (Flyvbjerg, 2006). Dans notre étude de cas, l'un des inconvénients les plus évidents est certainement celui de la désirabilité sociale. Plus précisément, les liens forts entre les interviewés font en sorte qu'ils auront tendance à exagérer l'utilité de l'approche de la médiation afin d'être acceptés par leurs pairs ou de communiquer seulement des informations qui correspondent à la philosophie de l'organisation. De plus, notre recherche peut être considérée comme un outil pour justifier leur raison d'être auprès de la Direction. Malgré ces limites, les techniques d'entrevues et l'observation de terrain de l'approche qualitative nous permettent de comprendre en profondeur les logiques des acteurs sociaux impliqués et de percevoir le sens de leurs actions. Pour solidifier les résultats de ma recherche, il sera intéressant d'exporter l'approche de médiation aux événements semblables sur différents territoires de l'île de Montréal, et ensuite, effectuer une évaluation de ce programme, et de là, comparer les résultats présents sur les bienfaits et les limites de ce nouveau modèle de gestion de foules.

# **Chapitre 4 :**

## **Analyses des résultats**

Suite à la cueillette des données, nous avons procédé à l'analyse de ces dernières afin de répondre aux objectifs principaux et secondaires indiqués précédemment. Plus précisément, cette section est structurée en trois parties : 1) la description du déroulement des événements festifs et religieux au Petit Maghreb; 2) l'identification des facilitateurs et des obstacles à la coopération entre les médiateurs, les pacificateurs, et les policiers; 3) l'exportation de l'approche de la médiation.

#### **4.1. La gestion des événements festifs et religieux au Petit Maghreb sous l'approche de la médiation**

Durant la Coupe du monde 2014, le Petit Maghreb a accueilli des milliers de personnes provenant majoritairement de la communauté maghrébine lors de la diffusion des matchs de soccer de l'Algérie à l'intérieur de plusieurs commerces et cafés. Pour maintenir l'harmonie des événements, le poste de quartier 30 du Service de police de la Ville de Montréal a mis en place un service d'ordre basé sur trois axes (prévention, répression, recherche). Dans les paragraphes suivants, nous allons faire une brève description de ce qui s'est passé concrètement sur le terrain lors des événements festifs et religieux.

À l'ajout de toutes les activités de prévention et de sensibilisation effectuées par le SPVM et l'organisme communautaire Tandem VSP, trois principales actions ont été entreprises au début des matchs de soccer afin d'avoir une vision globale de la situation présente. Premièrement, le commandant de la police ou son représentant présentait un portrait général des caractéristiques et particularités sociodémographiques des communautés dans l'arrondissement de Saint-Michel et surtout celles situées au Petit Maghreb (ex : historique, valeur, culture) aux membres du SPVM. De fait, ce service d'ordre a fait appel à plusieurs équipes du SPVM (cadets, circulation, GTI<sup>7</sup>, vélo, MAP<sup>8</sup>) de différents niveaux (agent, sergent, commandant) de la hiérarchie policière ne provenant pas du poste de quartier 30 et n'ayant pas de connaissances préalables de la culture maghrébine. Pour cette raison, le commandant juge nécessaire de les informer de la réalité

---

<sup>7</sup> Le Groupe tactique d'intervention (GTI) est responsable des interventions armées et de la protection rapprochée, des explosifs, des volets radiologiques, nucléaires, bactériologiques et chimiques et de la plongée sous-marine.

<sup>8</sup> Les agents du Module d'Action par Projet (MAP) représentent l'équipe mobile d'arrestation pour cibler les malfaiteurs.

présente afin de pouvoir ajuster leurs interventions lors des situations de conflits. Deuxièmement, les policiers, les médiateurs et les pacificateurs se positionnent stratégiquement pour maintenir une vue d'ensemble des mouvements de la foule. D'un côté, les policiers maintiennent une présence sur le périmètre et les lieux publics du Petit Maghreb pour assurer que le service d'ordre a été appliqué adéquatement. De l'autre côté, les médiateurs urbains (identifiés par un chandail rouge avec le logo de l'organisme Tandem) et les pacificateurs (identifiés par un dossard rouge sur l'un des bras) se promènent dans les rues et visitent les propriétés privées pour rencontrer les résidents, les commerçants, et les partisans dans l'objectif de les sensibiliser aux problématiques potentielles. En dernier lieu, tous les acteurs de sécurité font de l'observation sur le terrain afin de récolter des informations pertinentes qui peuvent influencer le dénouement de l'événement. Concrètement, les médiateurs et les pacificateurs demeurent vigilants en ce qui a trait aux cafés et commerçants les plus peuplés afin d'être au courant des points chauds, alors que les policiers observent le déplacement des foules provenant du métro Saint-Michel et du centre commercial à proximité, ce qui permet d'établir le moment opportun de la fermeture des rues.

Durant les matchs de soccer, des centaines de personnes se retrouvent à l'intérieur et à l'extérieur des cafés et des commerces maghrébins pour vivre la joie de la rare qualification d'une équipe maghrébine à la Coupe du monde. Au cours du match, un nombre grandissant de personnes se dirigent vers le Petit Maghreb pour se joindre à la célébration. Généralement, nous constatons que les partisans n'occupent pas la rue durant la mi-temps, et selon l'un des participants, « *La mi-temps, ils [les partisans] y ont peur de perdre leur place donc ils restent à l'intérieur. Il y en a qui sort en dehors, mais la majorité reste à l'intérieur* » (médiateur 1). Dans ce cas, les médiateurs urbains et les pacificateurs sont à proximité pour discuter avec les amateurs de soccer, mais aussi guider les insouciantes vers le trottoir afin de faciliter la circulation des automobiles. L'ensemble des acteurs de sécurité se tient au courant des scores du match de soccer parce que ceux-ci représentent l'un des facteurs principaux influençant l'ampleur de la célébration à la fin du match. Selon l'historique au Petit Maghreb et les expériences du terrain, le commandant du poste de quartier 30 ordonne la fermeture des rues par les cadets dès qu'il a la confirmation que l'équipe d'Algérie remporte le match, parce qu'il a la certitude que les partisans se dirigeront massivement vers les rues, ce qui nuira à la circulation des automobiles et la sécurité des gens.

Dès la fin de chacun des quatre matchs de soccer, des milliers de personnes se rassemblaient sur la rue Jean-Talon pour célébrer leur joie (défaite ou victoire) avec des chants, de la danse, et de la musique. En fait, les policiers, les médiateurs urbains, et les pacificateurs ont fait face à trois principales problématiques telles que la conduite dangereuse des automobilistes, l'explosion de feux d'artifice, et la présence de jeunes sur les toits des immeubles. Premièrement, les partisans prennent leur voiture préalablement stationnée à l'intérieur du périmètre établi par la police et se déplacent en voiture à haute vitesse en klaxonnant sur la rue Jean-Talon avec des drapeaux de l'Algérie pour stimuler la foule. De plus, ces automobilistes passent au travers de la foule et les partisans en profitent pour monter sur les véhicules, ce qui met leur vie en péril. Dans ce cas, les médiateurs urbains et les policiers ordonnent aux gens de descendre du toit des voitures et dirigent immédiatement les voitures vers la rue à proximité et à sens unique afin d'éviter qu'ils récidivent. Deuxièmement, de nombreuses explosions de feux d'artifice et de pétards ont eu lieu à différents endroits et ces dernières peuvent entraîner des brûlures à la main, au visage, et aux yeux. Comme un répondant le mentionne « ... *c'est difficile les feux d'artifice parce que souvent les feux d'artifice, il va pas le faire partir devant le policier, les gens les cachent... parce que l'idée, c'est pas parce que c'est dur d'intervenir là-dessus, mais il faut arrêter tout le monde...* » (policier 1). Puisqu'il est difficile de prévenir ces activités, les intervenants n'ont pas d'autres choix que d'être en mode réactif. Dans ces cas, les médiateurs urbains se présentent dans la foule pour sensibiliser directement les personnes impliquées et si possible, ils vont saisir les feux d'artifice pour les empêcher de récidiver, ce qui permet également de dissuader les imitateurs. Troisièmement, des jeunes sont montés sur les toits des immeubles à plusieurs reprises pour exposer le drapeau de l'Algérie à la foule. Pour répondre à cette problématique, les médiateurs urbains se précipitaient immédiatement sur les lieux pour les convaincre à descendre de l'immeuble et les pacificateurs contrôlaient l'accès donnant au toit pour limiter la circulation. En fait, ces trois principales problématiques ont constitué la majorité des appels 911 de la police et tous les appels concernant le Petit Maghreb ont été pris en charge par le poste de quartier 30 dans l'objectif de maintenir une gestion locale des événements. Le policier attiré aux appels a eu pour rôle de rassurer le plaignant et de transmettre les informations aux policiers de terrain qui à leur tour, ont avisé les médiateurs urbains pour qu'ils puissent faire une première intervention. Après plusieurs heures de célébration, le commandant du service d'ordre commençait à mettre en place des stratégies pour rouvrir les rues. Pour ce

faire, l'un des médiateurs ayant une forte influence dans la communauté maghrébine redirigeait le noyau dur des partisans vers le parc François-Perreault (à 500 mètres du Petit Maghreb), alors que les policiers à vélo invitaient les citoyens à marcher sur le trottoir. À la fin de la soirée, le chef de la sécurité publique rencontrait l'ensemble des responsables policiers de chacune des unités pour discuter des points forts et faibles de leurs interventions lors du match de soccer, et de là, apporter des améliorations aux pratiques policières futures.

Le service d'ordre du poste de quartier 30 a permis d'harmoniser la cohabitation des différentes communautés présentes au Petit Maghreb et de célébrer en toute sécurité les événements festifs et religieux, et ce, sans débordement ou incident majeur. Plus précisément, le responsable du service d'ordre a mis de l'avant l'axe de la prévention, plutôt qu'une forme plus répressive d'intervention policière. Dans les faits, il n'y a eu aucune arrestation et seulement quelques amendes ont été distribuées. De plus, les interventions des médiateurs urbains et des pacificateurs ont suffi pour répondre adéquatement à l'ensemble des incidents au Petit Maghreb à l'exception d'un conflit lors du match du 30 juin 2014 au cours duquel les partisans de l'Algérie ont continué à lancer de l'eau sur les partisans de l'Allemagne malgré plusieurs avertissements. Dans ce cas, les policiers ont dû adopter un ton plus menaçant (rapprochement des policiers et avertissements verbaux) qui ont convaincu les malfaiteurs de cesser leurs activités. En somme, l'approche de la médiation semble avoir apporté des résultats intéressants en réduisant la probabilité d'escalade de la violence, et en limitant le recours à des formes plus coercitives de gestion de foules.

#### **4.2. L'approche de la médiation : les facilitateurs et les obstacles**

L'implication directe de l'équipe de médiation de l'organisme communautaire Tandem VSP dans la gestion de foules représente une expérience récente pour le poste de quartier 30 et nouvelle pour l'ensemble du Service de police de la Ville de Montréal. Dans cette partie, nous nous intéresserons aux éléments qui ont permis d'optimiser l'intégration de l'approche de la médiation au sein des pratiques policières de gestion de foules (facilitateurs), ainsi qu'à ceux nuisant à la coopération entre ces acteurs de sécurité provenant de différents milieux (obstacles).

#### 4.2.1. Les facilitateurs

Les entrevues qualitatives effectuées pour cette étude de cas nous ont permis d'identifier quatre principaux facilitateurs; 1) la présence constante et durable des médiateurs urbains; 2) la reconnaissance des expertises de chacune des équipes; 3) l'établissement d'un lien de confiance entre les médiateurs et les policiers; 4) la complémentarité des rôles des partenaires. Ces éléments seront abordés de manière plus approfondie dans les paragraphes suivants.

##### 4.2.1.1. La présence constante et durable des médiateurs urbains

Durant plus d'une dizaine d'années, l'organisme communautaire Tandem est présent à l'arrondissement VSP pour prévenir la criminalité par diverses stratégies. L'équipe de médiation urbaine maintient une présence constante et durable sur les lieux publics (ex : parcs, rues, métro) et les différents milieux (ex : écoles, résidences privées, Maisons des jeunes) au cours de l'année, ce qui permet de créer des liens avec une grande diversité de partenaires ayant un objectif commun, c'est-à-dire l'amélioration de la qualité de vie des citoyens. De plus, les médiateurs urbains font également des patrouilles à vélo sur leur territoire attiré pour rencontrer les jeunes qui passent leur journée dans la rue. Lors de l'entrevue, nous discutons de l'importance de maintenir une présence constante dans la communauté et l'un des répondants nous mentionne que *« l'objectif est d'agrandir le réseau le plus possible et c'est ça qui nous permet d'avoir un très bon contact [avec les gens de la communauté] et de savoir exactement ce qui se passe et de pouvoir justement faire la médiation qu'on a affaire avec, c'est-à-dire de pouvoir obtenir une médiation intéressante avec le jeune »* (médiateur 2). De plus, ils sont très présents et impliqués auprès des communautés plus isolées (ex : Haïtienne, Maghrébine) de la population générale. La diversité ethnique des effectifs de l'équipe de médiation représente l'une des raisons principales qui facilitent la communication avec ces dernières. Autrement dit, l'organisme Tandem est un point de repère important pour différentes communautés à l'arrondissement en élaborant des actions concrètes et adaptées pour répondre aux besoins des citoyens. En bref, leur présence active et leurs efforts constants mènent à une meilleure compréhension de leur mission, objectif et philosophie auprès des partenaires et de la population en général, et de là, permettent de faciliter la gestion de foules durant la Coupe du monde.

#### 4.2.1.2. La reconnaissance des expertises de chacune des équipes

Lors des activités de prévention et de sensibilisation, le Service de police de la Ville de Montréal est fortement sollicité pour apporter leur expertise en matière de prévention de la criminalité, ce qui permet de travailler activement avec des organismes locaux comme Tandem VSP. Ces rencontres représentent une occasion intéressante pour démystifier l'image populaire et mettre de l'avant les forces et la contribution de leur organisation. En discutant de la thématique de la relation avec les policiers du PDQ30, l'un des répondants mentionne, « *j'ai remarqué que l'approche [médiation] des policiers était fantastique...ils ont déjà un suivi par rapport à ce genre de mouvement là [voulant dire que ces personnes sont expérimentées dans le domaine de la gestion de foules]* » (médiateur 4). En fait, le poste de quartier 30 reconnaît l'importance des partenaires externes pour atteindre leur mandat. Dans le cas des médiateurs urbains, ils apportent des connaissances nouvelles en ce qui a trait aux diverses communautés ethniques et à la réalité du milieu. Selon un participant, « *Tandem, si on veut, c'est plus facile pour eux parce que c'est des gens mêmes de leur communauté, ils sont déjà connus... l'échange se fait plus facilement, plus rapidement que des policiers que des fois ne vont pas avoir toute cette expérience vécue ou cette chance de connaître les gens.... les gens vont voir les policiers arriver et est-ce que j'ai fait quelque chose de pas correct et tout de suite, ils vont être sur leur garde* » (policier 2). En somme, la reconnaissance des expertises de l'équipe de médiation de Tandem VSP par la police est un facteur essentiel à la réussite d'un réel partenariat.

#### 4.2.1.3. L'établissement d'un lien de confiance entre les médiateurs et les policiers

Comme nous l'avons mentionné précédemment, le Service de police de la Ville de Montréal fait de la coproduction de sécurité avec les médiateurs urbains dans différents contextes (ex : ateliers de formation en sécurité, séances d'informations dans les écoles) depuis longtemps. Récemment, l'équipe de médiation de Tandem VSP a également été sollicitée pour se joindre aux services d'ordre concernant la gestion de foules lors des événements festifs et religieux au Petit Maghreb. Pour cette raison, certains médiateurs urbains ont eu l'opportunité d'établir une réputation et un lien de confiance auprès du SPVM. Initialement, les autorités policières sont réticentes à partager les informations jugées sensibles en ce qui concerne les modes d'intervention, les lieux de rencontres, les planifications, et autres. Au cours des années, les

médiateurs urbains ont tranquillement gagné la confiance des policiers du poste de quartier 30, ce qui amène à une plus grande ouverture envers leur organisme. Comme un policier l'explique, « *l'importance c'est d'avoir des médiateurs de qualité et non en quantité... ça fait longtemps qu'il [un médiateur] est là pis il est objectif, il sait filtrer les informations. Il connaît la zone grise et il ne va pas dire les informations de la police aux personnes de la rue* » (policier 1). Ce lien de confiance permet aux forces de l'ordre de déléguer certaines tâches de prévention de la criminalité et de maintien de l'ordre aux médiateurs urbains, mais aussi de considérer leurs conseils lors des situations à risque. Par exemple, le responsable du service d'ordre a pris en considération les opinions des deux principaux médiateurs urbains avant d'entreprendre les démarches pour la réouverture des rues par les cadets du SPVM. En somme, l'établissement d'un lien de confiance fait en sorte que les médiateurs urbains sont de plus en plus intégrés dans la planification, la coordination, et l'intervention de la police lors des événements festifs et religieux au Petit Maghreb.

#### 4.2.1.4. La complémentarité des rôles des partenaires

Le dernier facilitateur que nous aborderons est la complémentarité des rôles entre les policiers et les médiateurs urbains. Comme nous l'avons mentionné ci-dessus, ces derniers ont la responsabilité d'adopter une première approche avec les personnes considérées à risque afin de les sensibiliser aux conséquences de leur comportement répréhensible. Concrètement, comme le médiateur le décrit, « *je pense que ma limite, c'est de pouvoir suggérer la personne exactement ce qu'il en est [les conséquences], c'est-à-dire je suis toujours là pour le conseiller, mais libre à lui d'écouter ou de pas écouter* » (médiateur 2). La police, elle, se positionne pour réagir face aux personnes qui sont résistantes à la première intervention avec une approche plus répressive telles que l'avertissement verbal et l'émission de constats d'infraction. Puisque les matchs de soccer se sont déroulés pacifiquement, les policiers ont été libérés à effectuer des activités leur permettant de se rapprocher de la population (rencontrer et discuter avec les gens, se faire photographier avec le public, rendre visite aux commerçants, etc.). En somme, les médiateurs urbains et les pacificateurs ne représentent pas des compétiteurs ni des imitateurs de la police dans la gestion de foules au Petit Maghreb, mais plutôt un outil supplémentaire pour atteindre un objectif commun.

L'approche de la médiation ne peut être appliquée à la « pièce », mais représente un modèle global qui nécessite le soutien constant et durable de plusieurs organismes et d'individus possédant certaines caractéristiques particulières et spécifiques. Si les quatre facilitateurs mentionnés ci-dessus ne représentent bien entendu pas une liste forcément exhaustive, ils permettent d'établir une relation de réciprocité entre Tandem VSP et la police du poste de quartier 30 et d'optimiser l'intégration de l'approche de la médiation au sein des pratiques policières.

#### *4.2.2. Les obstacles*

En analysant les données recueillies et en observant les dynamiques des acteurs de sécurité sur le terrain, nous avons identifié quatre principaux obstacles qui nuisent à la gestion de foules par l'approche de la médiation : 1) l'instabilité des effectifs de l'organisme communautaire Tandem VSP; 2) la méconnaissance de la part des policiers envers le personnel et la formation de Tandem VSP; 3) l'incompatibilité entre la théorie et la pratique; 4) l'élargissement des champs d'intervention des médiateurs urbains. Ces éléments seront abordés plus en détail dans les paragraphes suivants.

##### 4.2.2.1. L'instabilité des effectifs de l'organisme communautaire Tandem VSP

Pour les événements festifs et religieux au Petit Maghreb, Tandem VSP a cherché des bénévoles pour agir à titre de pacificateurs afin de soutenir les interventions des médiateurs urbains. Dans notre cas, les pacificateurs (âgés de 15 et 17 ans) connaissaient la langue, la culture, et provenaient de la communauté maghrébine de l'arrondissement Saint-Michel. Ces derniers ont été référés directement par les médiateurs urbains de Tandem VSP. En ce qui concerne leur rôle, ils furent attirés à des tâches basiques, notamment le contrôle d'accès des passages et la surveillance des lieux. Cela étant dit, la participation des pacificateurs au service d'ordre était complètement volontaire, ce qui rendait difficile la prévisibilité du nombre d'effectif lors des matchs de soccer. Par exemple, le responsable du service d'ordre s'attendait à recevoir l'aide d'environ une quinzaine de pacificateurs, mais seulement quatre d'entre eux se sont présentés pour la formation et le « briefing » avant les événements au Petit Maghreb. Cette instabilité des effectifs de Tandem est bien définie par l'un des répondants qui mentionne

qu'« *aux bénévoles, on ne peut pas leur demander grand-chose... malheureusement, ce n'est pas des gens [jeunes] qui vont rester là pour suivre une formation... tant que tu es bénévole, OK tant que tu es avec ton brassard, tu joues, mais quand ça te tente, tu vas rejoindre la fête, je ne peux pas t'en empêcher* » (médiateur 2). En somme, la faible implication des pacificateurs a pu nuire à la gestion des foules et surtout à l'image de l'organisme communautaire Tandem en ce qui a trait à la fiabilité de leurs membres.

#### 4.2.2.2. La méconnaissance de la part des policiers envers le personnel et la formation de Tandem VSP

Les membres de l'organisme Tandem VSP peuvent être catégorisés en trois différents profils; 1) intervenant à proximité de la communauté depuis de nombreuses années; 2) stagiaire en techniques d'intervention en délinquance ou en éducation spécialisée; 3) élève à l'école secondaire sans expérience. Initialement, la majorité des médiateurs urbains (profil 1 et 2) n'avait aucune connaissance préalable de la communauté maghrébine. Ils apprenaient « sur le tas » par des transmissions d'informations de personne à personne et de l'imitation des intervenants plus expérimentés. Contrairement aux médiateurs urbains, les pacificateurs (profil 3) provenaient de la communauté maghrébine de VSP, mais étaient trop peu expérimentés pour être capable de prendre avantage de leurs connaissances personnelles au moment de situations nécessitant leur soutien. Pour assurer une meilleure standardisation des interventions de l'équipe de médiation, les policiers du poste de quartier 30 ont réuni les médiateurs urbains et les pacificateurs au début du premier match de soccer afin d'expliquer le rôle de chacun des intervenants et les différents aspects de la sécurité durant une séance d'information de vingt-cinq minutes. En fait, la méconnaissance des membres du SPVM envers les intervenants expérimentés de Tandem VSP et de leur formation a fait en sorte qu'il a été difficile d'établir un lien de confiance lors de la gestion des foules au Petit Maghreb. Comme un participant le mentionne, « *j'ai l'incertitude que j'ai peut-être quatre personnes [médiateurs et pacificateurs] avec moi qu'on sait pas comment ils vont gérer un évènement, comment qu'ils vont parler aux gens s'ils font promptement, s'ils peuvent apporter de l'agressivité. Ça après les gens se resserrent même si on va leur parler...* » (policier 1). En bref, la reconnaissance du rôle et de la capacité d'action des partenaires représente un facteur important pour un meilleure échange d'informations entre les acteurs de

sécurité sur le terrain et le développement des solutions efficaces et efficientes pour résoudre les conflits.

#### 4.2.2.3. L'incompatibilité entre la théorie et la pratique

Pour le service d'ordre au Petit Maghreb, plusieurs activités de sensibilisation ont été effectuées auprès de différents groupes de personnes pour les aviser que certains comportements (ex : « car surfing ») seront non tolérés durant les événements festifs et religieux. Les policiers et les intervenants de Tandem VSP ont établi des mesures concrètes afin de réduire les impacts de ces problématiques. Durant les matchs de soccer, de nombreux feux d'artifice ont été lancés sur différents endroits et les médiateurs ont averti à plusieurs reprises les personnes impliquées qu'à défaut de cesser ces actes, les policiers allaient intervenir. Par contre, les agents de la paix n'ont pas réagi selon la procédure préétablie (tolérance zéro envers certains comportements), ce qui a frustré les médiateurs urbains en raison de la perception de l'inutilité de leurs interventions. Autrement dit, ces derniers se sont sentis délaissés et impuissants face à ces problématiques. Durant une entrevue, alors que nous discutons de l'appréciation générale de l'approche de la médiation, un participant a mentionné que *« je peux dire à un jeune de m'écouter parce que s'il ne le fait pas, le policier va devoir intervenir. Si les policiers ne réagissent pas après leur refus de m'écouter, le jeune voit qu'il n'a pas de représailles donc il va continuer à enfreindre les règlements »*<sup>9</sup> (médiateur 2). En somme, les policiers évaluent et ajustent continuellement leur mode d'intervention sans nécessairement avertir leur partenaire afin de les mettre sur la même longueur d'onde, ce qui soulève de l'incompréhension et de la frustration.

#### 4.2.2.4. L'élargissement des champs d'intervention des médiateurs urbains

Lorsque nous avons discuté avec les participants, nous avons eu l'impression que la différence entre le rôle des membres de Tandem VSP et les policiers était simple, c'est-à-dire que les premiers adoptaient une approche préventive en effectuant une première intervention, et les seconds intervenaient de manière plus répressive dans les cas où les récalcitrants refusaient

---

<sup>9</sup> Les propos ont été reformulés par l'auteur pour être compréhensible. Voici les propos exacts du participant : *« je peux dire à un jeune, écoute, si tu fais ça, peut-être que le policier qui est là ne verra pas du même œil [n'a pas la même approche]...ce mot n'est pas appuyé nécessairement par le milieu [policiers], à partir de ce moment là, ce jeune, je fais ce que je fais, je [le jeune] n'aurai pas de représailles donc je vais continuer »*.

d'obéir aux directives des médiateurs. En réalité, la ligne n'était pas si claire parce qu'à plusieurs occasions, les médiateurs urbains sont intervenus dans des situations à risque, et que la majorité du temps, les policiers effectuaient aussi des tâches de sensibilisation et de prévention. En fait, l'un des objectifs des intervenants de Tandem VSP consistait à employer tous les moyens possibles pour minimiser l'intervention de la police, ce qui veut dire qu'ils étaient même prêts à s'interposer entre les gens ou se mettre devant une voiture pour éviter l'escalade de la violence. Ce constat est bien expliqué par l'un des participants qui affirme que « *moi personnellement, quand je vois les policiers, ça me dérange, c'est comme si je ne fais pas mon travail, c'est comme s'il y a quelqu'un qui est géré à ma place...quand je suis seul, quand il y a deux ou trois médiateurs avec moi, c'est là que je sens que je suis vraiment en train de faire mon travail* » (médiateur 1). Dans ce cas, les médiateurs urbains élargissaient leurs champs d'intervention, ce qui ne correspond pas aux attentes des policiers. Concrètement, les policiers ne souhaitaient pas que ses partenaires s'engagent dans des conflits à risque de mettre leur vie en péril, et d'ainsi augmenter leur charge de travail. En conclusion, le croisement des actions de la police et de l'équipe de médiation a pu créer de la frustration et nuire à la relation de partenariat.

L'intégration de l'approche de médiation dans les pratiques policières en matière de gestion de foules n'est pas sans difficulté en raison de divers facteurs. Parmi ces derniers, quatre principaux obstacles ont été identifiés dans la présente étude qui créent une barrière de communication entre les différents partenaires impliqués dans la gestion de foules et influencent négativement leur relation de partenariat.

#### **4.3. L'approche de la médiation : une source d'inspiration?**

Comme nous l'avons mentionné précédemment, l'organisme communautaire Tandem VSP offre une panoplie d'activités en matière de sécurité pour améliorer la qualité de vie des résidents sur plusieurs endroits de l'île de Montréal, mais la participation de leur équipe à la gestion de foules au Petit Maghreb de Montréal représente une expérience nouvelle et exclusive à l'arrondissement de VSP. Notre étude de cas nous amène à nous questionner sur la reproductivité de l'approche de la médiation sur d'autres événements et territoires semblables à ceux du Petit Maghreb. Sur le caractère transférable de l'expérience du Petit Maghreb durant le Coupe du Monde de soccer, les opinions divergent selon le groupe d'appartenance de

l'interviewé. Pour la majorité des médiateurs urbains, l'approche de la médiation est une approche universelle, c'est-à-dire qu'ils peuvent être présents à tous genres d'évènements pour dialoguer avec les gens et tenter de réduire la probabilité d'escalade de la violence. Pour les policiers, l'approche de la médiation est plutôt limitée, c'est-à-dire que les médiateurs urbains ne sont pas outillés pour faire face aux situations potentiellement dangereuses et que leur activité de prévention n'aura pas les mêmes effets sur toutes les clientèles.

La gestion des rassemblements de personnes est principalement sous la supervision des autorités policières et il est rare qu'elles délèguent même partiellement cette responsabilité aux partenaires externes. Et pourtant, le responsable du service d'ordre au poste de quartier 30 du SPVM a jugé pertinent et nécessaire d'être soutenu par l'équipe de médiation de Tandem VSP lors des évènements festifs et religieux au Petit Maghreb. Pour notre étude, il est intéressant de comprendre les facteurs explicatifs de la décision qui a mené à l'intégration des médiateurs urbains et des pacificateurs dans la gestion de foules. Selon nos analyses et observations, nous avons identifié trois principaux facteurs : 1) une volonté de se rapprocher de la communauté; 2) la nécessité d'un intermédiaire crédible et influent auprès de la communauté; 3) la prévisibilité d'une faible probabilité de violence.

#### *4.3.1. Volonté de se rapprocher de la communauté*

Premièrement, la police communautaire nécessite l'interaction avec la communauté, une tâche qui n'est pas sans difficulté en raison de la réticence des corps de police ou celle de la clientèle, la non-priorisation des missions de proximité, et autres. De plus, les organisations policières doivent agir dans une diversité d'activités telles que le renseignement, la prévention, la répression, et la gestion de crise, ce qui rend d'autant plus difficile la maximisation des efforts sur le volet de la relation communautaire. Plus précisément, la pluralité de mandats des policiers de terrain fait en sorte qu'ils n'ont pas le temps nécessaire à accorder aux activités communautaires. La plupart de leurs contacts se font lors d'un avertissement verbal ou de l'émission de constats d'infraction, ce qui est loin d'être le moment idéal pour dialoguer avec les gens. Dans le cas du poste de quartier 30 du SPVM, il est jugé nécessaire de développer des relations de partenariats afin de contribuer aux pratiques policières actuelles. Comme un interviewé le mentionne, « *on a tout avantage à le faire [établir des partenariats]... il arrive un*

*crime que si j'ai établi un bon contact avec un commerçant pis il me reconnaît, il va m'appeler par mon prénom, mais X [policier] vient ici, j'ai vu ça pis je vais t'aider dans ton enquête » (policier 1).* Malgré la volonté du poste de quartier de Saint-Michel de collaborer avec la population, de nombreux facteurs sociaux et culturels créent une barrière de communication, ce qui pousse les forces de l'ordre à considérer d'autres moyens pour se rapprocher de la communauté. Comme nous l'avons mentionné précédemment, la communauté maghrébine prend de plus en plus d'ampleur dans l'arrondissement VSP et leur présence ne peut être négligée par les forces de l'ordre parce que leur culture et tradition (ex : célébration des matchs de soccer des équipes maghrébines et du ramadan) a une influence directe sur les autres communautés. Pour adapter les actions policières à la communauté maghrébine, le SPVM tente de comprendre leur réalité en s'alliant avec Tandem VSP. Tout d'abord, les policiers collaborent avec l'équipe de médiation de Tandem VSP pour informer la communauté de la raison d'être de l'organisation policière. De plus, Tandem VSP peut représenter un intermédiaire efficace entre la police et la communauté lors des rencontres avec les représentants de la communauté maghrébine de l'arrondissement de Saint-Michel de sorte à démystifier les stéréotypes nuisant à leur image et réputation. Lors des matchs de soccer, les policiers maintenaient une communication constante avec les médiateurs urbains et ces derniers invitaient les gens de la communauté maghrébine à rencontrer les membres du SPVM. En effet, les policiers qui se promenaient sur la rue Jean-Talon ont été approchés à de nombreuses reprises pour être photographiés avec les partisans. Cela est bien exprimé par un policier qui dit, « *j'ai jamais autant pris de photo de toute ma carrière [plus de 15 années]* » (observation du 26 juin 2014). De plus, les actions policières guidées par le service d'ordre du Petit Maghreb apportent des commentaires positifs sur leur approche et leur mode d'intervention, comme le dit un partisan aux policiers, « *vous êtes des policiers engagés parce que dans notre pays, nous n'aurons jamais eu le droit de faire ça [célébrer dans la rue]* » (observation du 22 juin 2014). En bref, l'approche de médiation a permis à la police de renforcer le lien déjà établi avec la communauté maghrébine lors d'évènements – la gestion de foules – qui peuvent potentiellement générer de fortes critiques envers les actions policières.

#### 4.3.2. Nécessité d'un intermédiaire crédible et influent auprès de la communauté

Durant les matchs de soccer au Petit Maghreb, l'équipe de médiation de Tandem VSP a permis aux policiers d'échanger avec la communauté maghrébine, mais également de faciliter leur travail lors de la gestion de foules. Cela ne signifie pas que les premiers ont une meilleure approche ou intervention que les policiers, mais que leur solide crédibilité et leur forte influence auprès de la clientèle ciblée permettent de prolonger les champs d'action des policiers. Certains d'entre eux ont une connaissance approfondie de la culture, des traditions, et de la langue des Maghrébins, et d'autres sont sur le territoire de l'arrondissement de Saint-Michel depuis plus de vingt ans. Le bagage des intervenants de Tandem VSP a permis aux policiers de maintenir un rôle de soutien et de conseil auprès de ces derniers. En fait, les médiateurs ont été capables de gérer les principales problématiques tout au long des événements festifs et religieux au Petit Maghreb. Concrètement, les médiateurs urbains étaient déjà au courant des lieux les plus à risque, c'est-à-dire les cafés et commerces qui attirent habituellement le plus de partisans en raison de la présence d'une grande terrasse, d'écrans de télévision, et de forte musique. Lors de l'étape de la planification du service d'ordre, l'équipe de médiation de Tandem VSP a visité les propriétaires de ces lieux pour les sensibiliser des risques potentiels de ces rassemblements. À la fin des matchs de soccer, des milliers de personnes s'étaient à plusieurs reprises rassemblées devant ces cafés pour festoyer, entraînant un volume important de bruit qui a mené plusieurs résidents riverains à déposer des plaintes. Pour prévenir ce problème, les médiateurs urbains ont réussi à convaincre les propriétaires des cafés de réduire le niveau de son afin d'harmoniser la relation avec les autres communautés. De plus, les médiateurs urbains avaient la possibilité de saisir les feux d'artifice sur-le-champ, et ce, avant même le début des festivités. Lorsque nous avons discuté de clientèle difficile durant les matchs de soccer, un participant a mentionné : *« Parfois je tombe avec des gars [personnes de la communauté maghrébine] que je sais que je lui parle et il va refaire ce qu'il a fait [lancer des feux d'artifice] et je vois qu'il y a des feux d'artifice chez lui, je lui parle et je sens qu'il va rallumer quand je suis pas là, je les prends et je les garde chez moi pis je les redonne » (médiateur 1)*. Cette stratégie informelle entre les gens de la communauté n'est pas accessible aux policiers parce qu'ils doivent agir en fonction des lois et règlements. Vers la fin de la fête, les policiers informaient graduellement aux gens que la fête allait se terminer bientôt et qu'ils devaient commencer à quitter les lieux pour permettre l'ouverture des rues. En général, cette pratique permettait de réduire le nombre de personnes sur

les rues, mais il y avait toujours un noyau dur qui résistait aux demandes des intervenants. Pour éviter l'interruption de la circulation routière, un médiateur urbain influent dans la communauté maghrébine a réussi à rediriger les personnes du noyau dur vers les parcs à proximité ou le centre-ville de Montréal sans résistance de leur part. Le succès de cette intervention est principalement attribué à la connaissance préalable des leaders de ce groupe de partisans. En somme, l'équipe de médiation de Tandem VSP a représenté un outil stratégique de la police tout au long des matchs de soccer pour réduire la probabilité que le rassemblement festif donne lieu à des débordements.

#### *4.3.3. La prévisibilité d'une faible probabilité de violence*

Dès le début de la planification du service d'ordre du Petit Maghreb, le responsable du poste de quartier 30 du SPVM a mentionné aux partenaires que les policiers seront ceux qui ont la responsabilité de gérer les conflits potentiellement dangereux que ce soit de la violence verbale ou physique. Ainsi, les policiers se sont positionnés de manière stratégique pour maintenir une visibilité auprès des partenaires et répondre rapidement aux appels. Par exemple, les policiers sont intervenus immédiatement lorsque les médiateurs urbains ont fait appel à eux pour intervenir auprès des motocyclistes imprudents qui cherchaient à traverser la foule parce qu'ils sentaient que ces actions représentaient une menace pour la sécurité des personnes. En fait, l'une des priorités de la police était de s'assurer la sécurité de ces partenaires et comme un participant le dit, « aussitôt qu'il y a signe de violence, de l'agressivité... ça nous fait mal au cœur de mettre la sécurité de nos amis, des gens [médiateurs urbains et pacificateurs] de Tandem en danger. Euh. Garde on va automatiquement les retirer » (policier 1). Les forces de l'ordre évitaient donc de mettre les médiateurs urbains et les pacificateurs dans des conflits à risque élevé, mais également dans des événements ayant de fortes probabilités qu'un usage de la force soit nécessaire pour maintenir l'ordre. Pour ce faire, le responsable du service d'ordre effectue une évaluation du risque en se basant sur les savoirs policiers et également les caractéristiques sociodémographiques et culturelles, l'historique et la configuration du site du Petit Maghreb. Contrairement aux matchs de hockey au centre-ville de Montréal ou aux manifestations durant le Printemps érable 2012, les événements festifs et religieux au Petit Maghreb ont été considérés à faible risque en raison de l'homogénéité des participants, d'un historique pacifique, et de la non-consommation d'alcool. Premièrement, il n'y a pas de groupes extrémistes (ex : Black bloc) qui

participent aux matchs de soccer du Petit Maghreb, alors que la majorité des gens proviennent de la communauté maghrébine du quartier dont la culture est bien connue des intervenants policiers et de Tandem VSP. Deuxièmement, les événements sur la rue Jean-Talon se sont jusqu'à présent toujours déroulés de manière pacifique à l'exception du match entre le Maroc et l'Algérie à la Coupe d'Afrique 2012. Comme pour la Coupe du monde 2014, l'équipe de l'Algérie ne jouait pas contre une autre équipe maghrébine, la possibilité des conflits interpersonnels semblait réduite. De plus, les acteurs de sécurité connaissaient les lieux de rassemblements et pouvaient donc maximiser leur effort à des endroits déterminés. En dernier lieu, la communauté maghrébine ne consomme pas d'alcool, ce qui évite que les acteurs de sécurité aient à intervenir auprès de personnes intoxiquées. En bref, comme le mentionne les policiers impliqués dans la présente étude, les expertises de l'équipe de médiation de Tandem VSP ne peuvent être mises en application dans tous les rassemblements de personnes, mais dans des contextes précis et à faible risque de violence.

Suite aux analyses, nous constatons que l'approche de médiation de Tandem VSP n'est pas une approche universelle qui peut être intégrée à l'ensemble des événements nécessitant un service d'ordre. L'une des principales raisons de ce résultat s'explique par le facteur de la temporalité, c'est-à-dire que l'efficacité de l'approche de la médiation dépend énormément de la réputation et de la relation des médiateurs urbains avec les policiers et la communauté, des variables qui se bâtissent sur une longue période de temps. Par conséquent, les médiateurs urbains de Tandem VSP auraient fort probablement eu moins d'influence sur les manifestants du Printemps érable 2012 à Montréal, en raison de la méconnaissance des manifestants envers leur organisation et leurs membres. Par contre, elle peut être mise à profit pour se rapprocher d'une communauté particulière et faciliter le travail des policiers dans un contexte relativement pacifique et à faible risque de violence.

# **Chapitre 5 :**

# **Discussions**

Depuis l'apparition du paradigme du maintien de l'ordre par la négociation dans le milieu des années 70, les efforts des médiateurs policiers ont été mis à contribution à plusieurs reprises dans différents contextes pour la gestion de foules. Les organisations policières privilégient davantage l'approche de la médiation en raison de sa capacité à améliorer leur image au sein de la population et à réduire la violence lors des protestations. Plus précisément, ce modèle présume que l'utilisation illégitime et non proportionnelle de la force perçue par les participants renforce leur identité collective et leur volonté à confronter la police (Waddington, 2013). De plus, les forces de l'ordre reconnaissent que le comportement des participants n'est pas le seul facteur explicatif des désordres publics et que les actions policières ont des impacts directs sur le déroulement des manifestations. Pour cette raison, elles établissent de nouvelles stratégies aux différents niveaux de l'organisation pour s'autoréguler afin de réduire les risques que les conflits dégénèrent. Les pratiques des médiateurs policiers s'appuient alors principalement sur quatre points : 1) l'éducation : la compréhension de l'identité sociale, de la culture, de l'histoire, et de la motivation des foules; 2) la facilitation : la volonté de soutenir les participants à atteindre leur objectif légitime; 3) la communication : le maintien du contact et la négociation avant-pendant-après les manifestations; 4) la différenciation : éviter d'uniformiser les interventions sur l'ensemble des participants (Reicher, Stott, Cronin, and Adang, 2004). L'approche de la négociation permet d'établir un lien de confiance avec les participants et d'assurer la compatibilité de leurs actions avec celles de la police. Les agents de liaison représentent un point de repère pour les manifestants lorsque ces derniers ont des questionnements sur les actions policières. En somme, la médiation est une stratégie bidirectionnelle, c'est-à-dire que les médiateurs urbains ont la responsabilité de contrôler les actions des manifestants, mais également celles des autres membres de la police.

Malgré leur implication croissante, un nombre limité de recherches (voir toutefois Baker, 2013; Gorringer, Stott & Rosie, 2012; Gorringer & Rosie, 2013; Stott, Scothern & Gorringer, 2013; Waddington, 2013) s'intéressent à leur réalité et leur influence lors des manifestations. Ces quelques recherches font ressortir trois conclusions intéressantes : 1) les agents de liaison peuvent avoir un impact positif sur la diminution des conflits lors de la gestion de foules par leur capacité à intervenir par « l'intérieur »; 2) l'équipe de liaison est méconnue à l'interne (organisations policières) et est souvent négligée comparativement aux autres tactiques; 3)

l'approche de la négociation est un modèle actuel et la gestion policière des manifestations ne se tourne pas systématiquement vers celle de la neutralisation stratégique. En ce qui concerne notre étude de cas, selon nos connaissances, elle représente l'une des premières analyses qui porte sur une gestion de foules effectuée en collaboration étroite avec des médiateurs urbains non policiers. Dans les paragraphes suivants, nous comparerons nos résultats avec ceux de la littérature scientifique qui traite les médiateurs urbains liés au *public disorder policing* afin de prolonger la réflexion sur le thème de la gestion de foules.

### **5.1. L'effet positif des médiateurs urbains : Capacité à intervenir par « l'intérieur »**

Les principales problématiques lors des événements festifs et culturels au Petit Maghreb sont la circulation des véhicules, le lancement des feux d'artifice, et la célébration des partisans sur les toits des immeubles. En fait, les médiateurs urbains répondent adéquatement à chacune de ces dernières et ils sont capables de ressentir le pouls des fêtards. Comme l'expliquent Gorringer, et ses collègues (2012, p.123), « *it would appear that the PLT (police liaison team) offered high quality ground-level information that commanders could not have assessed by other means. Real-time contextualised knowledge enabled dynamic assessments about whether, when, and how to intervene proportionately and to proactively manage the dynamics of the crowd* ». En terme stratégique, les policiers n'ont pas forcément d'intérêt à se présenter à l'intérieur d'une foule pour faire cesser l'explosion d'un feu d'artifice ou d'autres comportements répréhensibles parce que les réactions des partisans sont imprévisibles et leur présence risque d'alimenter l'ampleur du problème. Par contre, les médiateurs urbains de Tandem VSP sont connus de la communauté maghrébine, ce qui facilite le dialogue avec les personnes impliquées. En fait, les premières interventions de Tandem VSP permettent d'évaluer le niveau de risque de la situation et d'établir les démarches à suivre pour répondre à la problématique que ce soit par leur propre équipe ou celle des policiers. Ce mode d'intervention a pour objectif d'apporter une réponse proportionnelle à l'ampleur de la situation et d'éviter que les forces de l'ordre emploient un usage excessif de la force lors des conflits d'apparence violents, alors qu'en réalité, ces derniers sont des incidents mineurs. En somme, les médiateurs urbains ont une connaissance approfondie de la communauté maghrébine au Petit Maghreb et ils sont capables d'un côté, de répondre adéquatement aux problématiques principales, et de l'autre côté, de maintenir un contrôle sur les actions de la police (« *police the police* »).

## 5.2. La méconnaissance et la négligence de l'approche de la médiation

Les forces de l'ordre sont fortement sollicitées pour maintenir l'ordre et la sécurité de l'ensemble de la population durant les manifestations. Pour ce faire, la Section relations avec la communauté du SPVM a mis sur place l'équipe de médiation en 2003 dans l'objectif de maintenir de bonnes relations entre les policiers et citoyens. De plus, elle peut contribuer à la gestion pacifique des manifestations (par exemple, lors du mouvement *Occupons Montréal*), même si son poids stratégique, relativement aux autres outils de l'arsenal policier en matière de gestion de foules, demeure difficile à évaluer, voire est frappé par une méconnaissance de leur rôle au sein de la police et également de la population. Ce dernier constat a d'ailleurs été identifié, dans la littérature scientifique, comme l'une des limites de l'intégration des médiateurs urbains dans la gestion de foule. Stott et ses collègues (2013) affirment que « (...) *with public order commanders having no clear conceptual understanding how to utilize them (PLT) [police liaison team] as a resource or to deploy them tactically...some of the Bronze commanders just want to use us as communication teams and no more (p.222)* ». Les agents de liaison peuvent aussi être exclus du groupe policier parce qu'ils sont perçus comme des « traîtres » par leurs collègues en raison de leurs actions d'apparence pro-protestataires (Hogersson & Knutsson, 2011). En ce qui concerne les médiateurs urbains de Tandem VSP, le problème se pose bien entendu différemment considérant qu'ils ne sont membres des forces de l'ordre. Cela étant dit, notre recherche nous indique qu'ils vivent une expérience parallèle de « conflit d'allégeance » en raison de leur implication dans les services d'ordre du Petit Maghreb. En effet, le fait pour Tandem VSP de s'afficher avec la police peut nuire à la relation établie de longue date avec la communauté, étant donné que la police n'est pas nécessairement perçue positivement par l'ensemble de la population, mais cette méfiance semble toutefois se dissiper relativement vite. Comme l'un des participants mentionne, « *le monde [la communauté maghrébine] commence à te connaître de mieux en mieux parce qu'avant peut-être ils disent qu'il est en train de travailler avec la police, c'est un traître... c'est un dénonceur, mais là il sait que je suis là pour organiser la fête pour notre bien pour un bon match de notre communauté* » (médiateur 1). Un autre problème, plus important, concerne l'intégration des médiateurs auprès des membres des forces de l'ordre, principalement ceux en provenance de l'extérieur du PDQ30. En effet, malgré la présentation du rôle de Tandem VSP lors du « briefing », son équipe n'est pas connue par l'ensemble des policiers du poste de quartier 30 et des soutiens externes, le lien étant plutôt établi avec les

responsables de l'équipe de médiation de l'organisme communautaire Tandem VSP. Pour cette raison, les policiers externes (ex : policiers et cadets provenant des autres postes de quartier du SPVM) qui sont présents aux matchs de soccer ne demandent pas le soutien de tous les médiateurs urbains ni des pacificateurs lorsqu'ils constatent un conflit ou infractions, ce qui limite la standardisation de l'approche de la médiation. Comme un autre participant l'affirme, *« non non, ils veulent rien savoir de nous... quand c'est le soutien externe [policiers et cadets provenant des autres postes de quartier] qui rentre, eux ils prennent le contrôle et ils ne nous connaissent même pas. Ils ne veulent même pas me connaître. Il te dit bouge, tu bouges. Je ne veux pas te voir si tu es médiateur »* (médiateur 2). En somme, l'approche de la médiation de Tandem VSP demeure une stratégie méconnue de la part des membres policiers venant en soutien au service d'ordre au Petit Maghreb, ce qui réduit la collaboration médiateur-policier.

### **5.3. L'approche de la médiation : un nouveau paradigme de maintien de l'ordre?**

Il y a un certain « consensus » scientifique sur le développement temporel des paradigmes du maintien de l'ordre lors de la gestion de foules. Vers la fin des années 90, l'approche de la neutralisation stratégique (« strategic incapacitation ») a été privilégiée par les autorités policières en raison de sa capacité à répondre aux tactiques (confrontations imprévisibles, non négociables), aux structures (désorganisées, sans chef précis, recrutement informel), et aux prises de décisions (sur le terrain, consensus) des groupes transgressifs (Gillham et Noakes, 2007). Plus précisément, l'approche de la neutralisation stratégique décrite par Gillham (2011) et Gillham, Edwards et Noakes (2012) a pour objectif de sécuriser la société et de neutraliser les menaces potentielles lors des protestations par trois principales tactiques : la surveillance accrue et l'échange de renseignements continu entre les corps policiers; l'utilisation massive des règlements et lois par la police; et l'extension de contrôle sur l'espace physique. En parallèle, certains auteurs identifient l'approche de la médiation comme le nouveau modèle de maintien de l'ordre lors de la gestion de foules (Reicher et ses collègues, 2004). Cette approche propose des lignes directrices fondées essentiellement sur les quatre principes de la psychologie des foules (éducation, facilitation, communication, différenciation) qui permettent d'orienter les pratiques policières afin de limiter les conséquences négatives sur le plan social, politique et légal. Plus précisément, le modèle de la médiation recommande deux principales orientations : 1) intégration des stratégies permettant aux foules de s'autoréguler lors des événements; 2) soutien

des participants à atteindre leur objectif légitime (Reicher et ses collègues, 2004). En ce qui concerne notre étude de cas, l'approche de la médiation est plus représentative des stratégies entreprises par la police lors des événements festifs et religieux au Petit Maghreb. Bien que le service d'ordre du Petit Maghreb reconnaisse l'importance de la présence du Groupe tactique d'intervention (GTI), le commandant policier n'a aucune intention de les déployer et, pour cette raison, il tient à les rendre moins visibles sur le territoire de la célébration afin d'éviter de provoquer une crainte de la part de la communauté. Selon le commandant policier, il est primordial de respecter le droit de manifestation des citoyens, et pour cette raison, il établit des mesures concrètes pour s'assurer que les célébrations se déroulent pacifiquement dans l'arrondissement VSP. Pour ce faire, le responsable du service d'ordre a appliqué des mesures qui correspondent aux quatre principes mentionnés ci-dessus. Premièrement, les policiers ont établi un périmètre de sécurité autour du Petit Maghreb afin de permettre à la communauté maghrébine de célébrer en toute sécurité (facilitation). Ensuite, le commandant est physiquement présent sur le terrain avec les policiers, les médiateurs urbains, et les pacificateurs pour faciliter l'échange direct avec les gens de la communauté (communication). En troisième lieu, les policiers ont rencontré différentes personnes (médiateurs urbains, commerçants, résidents) et organismes (Tandem VSP, école François-Perrault, Maison d'Haïti) afin d'avoir une meilleure compréhension de l'identité sociale, la culture, et l'histoire de la communauté maghrébine (éducation). Enfin, l'utilisation des médiateurs urbains et des pacificateurs représente une stratégie intéressante pour cibler les éventuelles personnes mal intentionnées, ainsi que de limiter les réactions négatives de la foule (différenciation). En somme, le service d'ordre mis sur pied par le poste de quartier 30 du SPVM dans le Petit Maghreb semble nous indiquer que l'approche de la médiation est un modèle actuel de gestion de foules et, comme le soutiennent les recherches de Gorringer et de ses collègues (2011, 2012), que la gestion policière des foules ne se tourne pas systématiquement vers la neutralisation stratégique.

Lors de la planification du service d'ordre du Petit Maghreb, le commandant policier a jugé pertinent d'intégrer l'approche de la médiation dans la gestion policière et il a décidé de recourir aux médiateurs urbains de Tandem VSP plutôt que ceux de la police. En fait, les médiateurs urbains que ce soit de la police ou de Tandem VSP ont un mandat, un rôle, et des pratiques fortement similaires. Plus précisément, ils ont pour mandat de détecter les sources de

tensions, d'éviter l'apparition de tensions, et d'établir le dialogue entre la police et les manifestants. Pour ce faire, les intervenants de proximité créent des liens avec les manifestants afin de comprendre leur motivation et de sensibiliser les personnes influentes de la communauté des intentions de la police. De plus, ils peuvent contribuer à la résolution des situations de conflits réels ou potentiels lors des rassemblements de foules. Par contre, l'une des différences fondamentales entre les médiateurs urbains du SPVM et de Tandem VSP concerne le degré de connaissance du quartier du Petit Maghreb (et de sa communauté), une différence qui constitue la raison principale du recours à l'équipe de cet organisme communautaire. Plus précisément, les médiateurs urbains de la Section relations avec la communauté du SPVM ont acquis des expertises par différentes formations (ex : notion de médiation, initiation à la psychologie, renseignements policiers, etc.) qui représentent une valeur ajoutée aux connaissances policières en matière de gestion de foules. De plus, les médiateurs-policiers connaissent parfaitement le fonctionnement de l'organisation policières lors de la gestion de foules, ce qui représente un savoir que les médiateurs de Tandem VSP ne possèdent pas. En fait, les médiateurs du SPVM prêtent mainforte à l'ensemble des postes de quartier à la réquisition de la Planification opérationnelle du SPVM, c'est-à-dire qu'ils sont outillés pour s'adapter à une diversité de manifestations. Par contre, les médiateurs-policiers doivent établir le lien de confiance avec les personnes influentes à chaque événement, ce qui est difficile en raison de la présence des communautés plus isolées ou de la courte durée des manifestations. De plus, les contacts établis sont difficilement maintenus à la suite des événements, alors que selon les résultats de Baker (2013) « *the best interest of both the police and the protest organizers is to foster the relationship, develop dialog from pre-event, the actual event, and ultimately learn from the post-event review (p.101)* ». Autrement dit, le dialogue doit être présent avant-pendant-après les manifestations afin de proposer des solutions « gagnantes-gagnantes » et d'avoir une meilleure prévisibilité des actions de chacun. Au contraire, les médiateurs urbains de Tandem VSP n'ont pas à se soucier de cette barrière de communication parce qu'ils sont présents à longueur d'année sur l'arrondissement de VSP afin de maintenir une proximité continue avec la population locale. En conclusion, il est possible d'affirmer que les médiateurs de la police sont outillés à répondre à des contextes généraux, alors que ceux de Tandem VSP sont mieux adaptés à des contextes spécifiques.

# **Chapitre 6 :**

# **Recommandations**

Dans les parties précédentes, nous avons procédé à la description des événements festifs et religieux au Petit Maghreb sous l'angle des différents acteurs de sécurité, à l'identification des facilitateurs et des obstacles de l'intégration de l'approche de la médiation, à l'analyse de la reproductivité de cette dernière sur d'autres territoires et événements, et à la comparaison de nos résultats avec ceux de la littérature scientifique. Dans la présente partie, nous proposerons trois principales recommandations qui permettront, selon nous, une meilleure intégration et application de l'approche de médiation dans les pratiques policières en matière de gestion de foules.

### **6.1. Maintien d'une stabilité et qualité de l'équipe de médiation de Tandem VSP**

Tout d'abord, il nous semble nécessaire de maintenir une certaine stabilité et qualité de l'ensemble de l'équipe de médiation de Tandem VSP. Lorsque nous parlons de stabilité, nous avons constaté qu'il y avait une incertitude à chaque événement relativement au nombre d'effectif qui sera présent pour soutenir les actions policières. Comme nous l'avons mentionné plus haut, une quinzaine de pacificateurs étaient attendus pour le service d'ordre du Petit Maghreb, mais seulement quatre d'entre eux se sont finalement manifestés. Puisque les pacificateurs ne sont pas rémunérés, ces derniers n'ont aucune obligation de se présenter, ni de rendre des comptes à l'organisme Tandem VSP. Pour remédier à cette situation, il sera intéressant d'établir un bassin de médiateurs urbains et de pacificateurs rémunérés dans l'objectif de maintenir un minimum d'intervenants pour chaque événement, et d'augmenter leur implication, ce qui améliorera l'image de l'organisme. En ce qui concerne la qualité, il y a une hétérogénéité du profil des acteurs de sécurité de Tandem VSP. Contrairement aux médiateurs policiers, les interventions de l'équipe de médiation de Tandem VSP se basent principalement sur leurs expériences personnelles et professionnelles, et la majorité d'entre eux sont jeunes et peu expérimentés dans le domaine de la gestion de foules. Pour cette raison, il serait pertinent, tout d'abord, de recruter des personnes mieux formées, et de créer une formation spécifiquement adaptée à l'équipe de médiation afin de les mettre sur la même longueur d'onde en ce qui touche à la médiation, la communication, et l'intervention des forces de l'ordre. En bref, une meilleure stabilité et qualité de l'équipe de médiation de l'organisme communautaire Tandem VSP s'associera avec une image de fiabilité et de confiance auprès des partenaires et augmentera l'efficacité des interventions.

## **6.2. Collaboration systématique et continue entre les acteurs de sécurité de divers organismes**

Deuxièmement, le Service de police de la Ville de Montréal et l'organisme communautaire Tandem VSP représentent les principaux partenaires pour la gestion de foules au Petit Maghreb, mais nous constatons que leur coopération n'est pas constante lors de ces événements, ce qui peut réduire l'efficacité de leurs actions. Lors de la planification du service d'ordre, de nombreuses activités de prévention et sensibilisation ont été prévues, mais ces dernières n'ont pas été toutes effectuées conjointement. La présence des deux groupes de sécurité lors de ces activités offre un triple avantage : 1) améliorer la relation entre l'équipe de médiation de Tandem et les policiers; 2) faciliter le dialogue avec la communauté maghrébine et la population en général; 3) favoriser la cohérence de leurs actions. Avant les matchs de soccer, le commandant policier faisait une brève description de l'équipe de médiation de Tandem aux policiers et les cadets, alors qu'elle n'était pas présente. Pour que les membres de la police provenant des autres postes de police puissent recourir au soutien des médiateurs urbains lors des incidents mineurs, il serait important que ces derniers soient présents au « briefing » afin d'établir un premier contact avec leurs partenaires. Suite aux événements festifs et religieux, il serait également pertinent de planifier une rencontre formelle ou informelle avec les propriétaires des endroits à risque (ex : commerces attirants le plus de partisans, immeubles facilitant l'accès au toit) afin d'identifier les forces et faiblesses des pratiques opérationnelles des intervenants de sécurité et, de là, éviter de répéter les mêmes erreurs. De plus, ces visites constitueront une opportunité de connaître leurs opinions relatives à la gestion de foules lors de ces rassemblements et, en même temps, de les sensibiliser aux manières de rendre les futures célébrations plus sécuritaires et harmonieuses. Par exemple, une demande peut être faite aux propriétaires des immeubles pour sécuriser les passages donnant accès au toit afin d'éviter que les jeunes y célèbrent et ainsi réduire la probabilité de chute. En somme, la coopération entre les différents partenaires est importante durant toutes les étapes du service d'ordre afin de renforcer le lien de confiance, et de là, augmenter l'efficacité des interventions auprès de la population.

## **6.3. L'éclaircissement des procédures opérationnelles**

En dernier, les interventions des médiateurs urbains et celles des policiers se sont entremêlées à plusieurs reprises lors des événements festifs et religieux parce qu'il n'y a pas eu de

division claire et formelle du travail de chacune des équipes. La principale directive consistait à faire appel aux policiers lorsqu'il y avait des situations dangereuses ou potentiellement à risque, mais la perception et l'interprétation du risque sont subjectives. Lors d'un incident, deux hommes se bousculent au milieu de la foule, et les médiateurs urbains se sont interposés entre ces derniers. Dans un autre cas, les médiateurs urbains sont intervenus à plusieurs reprises sans dossard de sécurité auprès d'automobilistes qui circulaient à haute vitesse. En théorie, les policiers étaient les personnes responsables de ces situations, mais en réalité, les médiateurs urbains n'hésitaient pas à intervenir pour cesser les comportements répréhensibles. Les exemples mentionnés ci-dessus démontrent une certaine incompréhension du rôle de chacun des groupes d'intervenants de sécurité. Cela mène à deux principales conséquences. Premièrement, cela peut mener à de la frustration tant du côté des policiers que des médiateurs urbains en raison de l'appropriation des tâches et responsabilités des autres. Deuxièmement, cela peut représenter un risque pour les acteurs de sécurité (médiateurs urbains, pacificateurs, policiers) lorsqu'ils agissent dans des situations excédant leur champ de compétence. Pour remédier à cet obstacle, nous recommandons une formation plus approfondie au niveau théorique et pratique sur une plus longue période de temps afin de clarifier le rôle de chacun des acteurs de sécurité, de sensibiliser aux conséquences potentielles des interventions désorganisées et d'établir des procédures d'intervention en collaboration avec tous les groupes d'intervenants de sécurité qui sont impliqués dans le service d'ordre du Petit Maghreb. En bref, il est important d'établir les règles claires d'engagement et de retrait au niveau opérationnel pour l'ensemble des acteurs de sécurité, surtout en ce qui concerne les situations les plus délicates, ce qui permet d'assurer une meilleure complémentarité des intervenants et protection des personnes impliquées.

# **Conclusion**

Les événements festifs et religieux au Petit Maghreb de la ville de Montréal représentent un terrain fertile pour améliorer les savoirs policiers en matière de gestion de foules et prolonger la réflexion scientifique sur les pratiques policières. Selon nos connaissances, les citoyens ne sont jamais directement impliqués dans les services d'ordre des autorités policières lors des interventions de contrôle de foule, mais les événements festifs de la Coupe du monde 2014 au Petit Maghreb de la ville de Montréal représentent l'exception dans laquelle la communauté fait partie de la gestion de ces derniers. Plus précisément, nous nous sommes attardés au rôle des médiateurs urbains et des pacificateurs de Tandem VSP qui apporte un certain éclairage sur l'intégration de l'approche de la médiation dans la gestion policière des foules. Comme nous l'avons mentionné précédemment, cette étude de cas n'est pas sans limites. À l'ajout des critiques sur l'objectivité des informations, l'acceptation du chercheur, et l'interprétation des informations, la désirabilité sociale représente la principale limite de la présente étude. Plus précisément, les liens forts entre les interviewés font en sorte qu'ils auront tendance à exagérer l'utilité de l'approche de la médiation afin d'être acceptés par ses pairs ou de communiquer seulement des informations qui correspondent à la philosophie de l'organisation. De plus, notre recherche peut être considérée comme un outil pour justifier leur raison d'être auprès de la Direction. Malgré ces limites, cette étude nous a permis d'éclairer la réalité et l'influence de l'approche de la médiation lors des rassemblements de foules, de proposer des recommandations et de contribuer à la compréhension d'un nouveau paradigme de maintien de l'ordre.

La collaboration lors de la gestion de foules avec l'équipe de médiation de l'organisme Tandem VSP représente une pratique récente pour le poste de quartier 30 et nouvelle pour l'ensemble du Service de police de la Ville de Montréal. Selon nos résultats, l'approche de la médiation n'est pas un modèle universel qui peut s'appliquer à tous les types de rassemblements de personnes en raison du facteur de la temporalité, c'est-à-dire que l'efficacité de ce modèle se base essentiellement sur la relation et la réputation de confiance qui se bâtit à long terme. Même si ce facteur est présent, la décision de faire appel aux médiateurs urbains et aux pacificateurs dépend également de trois facteurs tels que la volonté de se rapprocher de la communauté, la nécessité d'un intermédiaire crédible et influent auprès de la communauté, et la prévisibilité d'une faible probabilité de violence. Lors des événements festifs et religieux au Petit Maghreb, les expertises des médiateurs urbains ont contribué énormément à maintenir la gestion de foules au

niveau local, notamment en répondant aux principales problématiques (la conduite dangereuse des automobilistes, l'explosion de feux d'artifice, et la présence de jeunes sur les toits des immeubles). Autrement dit, l'équipe de médiation de Tandem VSP représente un outil stratégique intéressant en raison de leur connaissance approfondie de la communauté maghrébine et leur capacité à intervenir par « l'intérieur ».

Les résultats que nous avons retenus de la présente étude de cas ne sont pas conclusifs en soi parce que nous ne pouvons pas dresser un portrait général du processus d'intégration du nouveau modèle de gestions de foules décrit par Reicher et ses collègues dans les services d'ordre dans les différents corps de police. De plus, selon nos connaissances, aucune recherche s'intéresse à l'implication des non-policiers dans le maintien de l'ordre dont nous n'avons pas de point de comparaison. Pour cette raison, il sera intéressant d'exporter l'approche de médiation aux évènements semblables sur différents territoires de l'île de Montréal, et ensuite, effectuer une évaluation de ce programme, et de là, comparer les résultats présents sur les bienfaits et les limites de ce nouveau modèle de gestion de foules. Bref, les résultats de ces recherches futures permettront d'avoir une meilleure intégration et applicable de l'approche de médiation dans les pratiques policières en matière de gestion de foules et d'améliorer les pratiques policières actuelles.

# Bibliographie

---

- Adang, O. M. J., & Cuvelier, C. (2001). Policing Euro 2000: International police co-operation, information management and police deployment. *Tandem-Felix*.
- Baker, D. (2011). Paradoxes of policing and protest. *Journal of policing, intelligence and counter terrorism*.
- Baker, D. (2013). Police and protester dialog : safeguarding the peace or ritualistic sham? *International Journal of Comparative and Applied Criminal Justice*.
- Boykoff, J. (2007). Beyond bullets : the suppression of dissent in the United States. *AK Press*.
- Cyr, M-A. (2013). La délicate violence du policier sans uniforme. Dans F., Dupuis-Déri (2013). À qui la rue? Répression policière et mouvements sociaux, *Écosociété Montréal*, p.95-121.
- Donatella, D-P. & Zamponi, L. (2012). Protest and policing on October 15th, global day of action : the italian case. *Policing & Society*.
- Dupuis-Déri, F. (2013). Broyer du noir. La répression policière de la « déviance politique » au Québec. Dans F., Dupuis-Déri (2013). À qui la rue? Répression policière et mouvements sociaux, *Écosociété Montréal*, p.122-158.
- Dupuis-Déri, F. (2013). Printemps érable ou Printemps de la matraque? Profilage politique et répression sélective pendant la grève étudiante de 2012. Dans F., Dupuis-Déri (2013). À qui la rue? Répression policière et mouvements sociaux, *Écosociété Montréal*, p.198-241.

- Ericson, R. and Doyle, A. (1999). Globalization and the policing of protest: the case of APEC 1997. *British Journal of Sociology*.
- Forget, A. (2013). La police et les mouvements sociaux. Dans Côté, M. & Dupont, B. (2013). Lecture de l'environnement du Service de police de la Ville de Montréal, p.77-86.
- Flyvbjerg, B. (2006). Five misunderstandings about a case-study research. *Qualitative Inquiry*.
- Gagnon, K. (2013, 15 février). Médiateur urbain : le fragile équilibre du Petit Maghreb, La Presse. Repéré à <http://www.lapresse.ca/actualites/montreal/201302/15/01-4621991-mediateur-urbain-le-fragile-equilibre-du-petit-maghreb.php>.
- Gillham, P-F., Edwards, B. & Noakes, J-A. (2012). Strategic incapacitation and the policing of Occupy Wall Street protests in New York City, 2011, *Policing & Society*.
- Gillham, P-F. & Noakes, J-A. (2007). More than a march in a circle : transgressive protests and the limits of negotiated management, *Mobilization*.
- Gillham, P-F. (2011). Securitized America : strategic incapacitation and the policing of protest since the 11 September 2001 terrorist attacks, *Sociology Compass*.
- Gorrington, H. & Rosie, M. (2013). We will facilitate your protest : experiments with liaison policing, *Oxford University Press*.
- Gorrington, H., Stott, C. & Rosie, M. (2012). Dialogue police, decision making, and the management of public order during protest crowd events, *Journal of investigative psychology and offending profiling*.
- Gurr, T. R. (1989). Violence in America : Protest, Rebellion, Reform. *Sage Publications*.

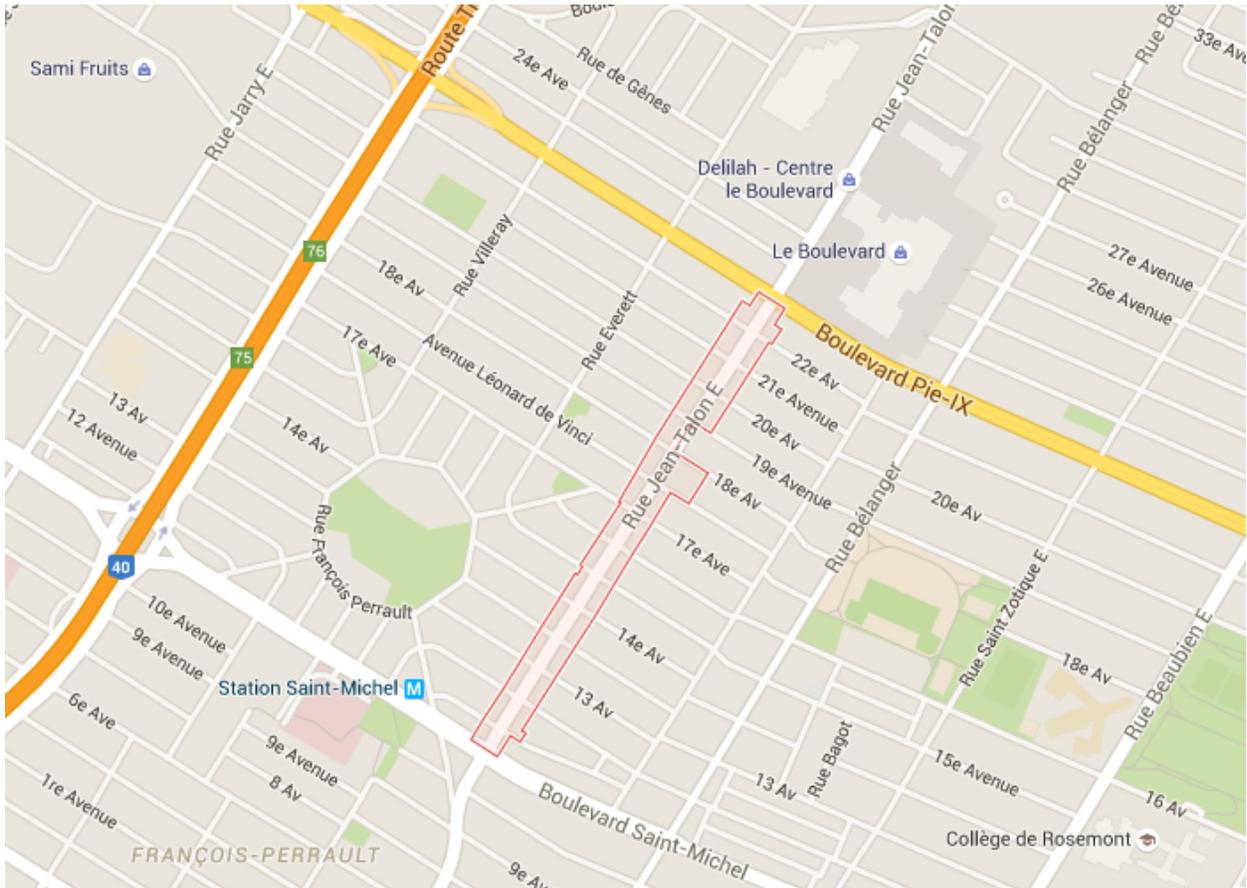
- Harcourt, B-E. (2001). *Illusion of order : The false promise of broken windows policing*. Harvard University Press, England.
- Holgersson., S & Knutsson, J. (2011). Dialogue Policing : a Means for Less Collective Violence? Dans Madensen T, Knutsson J. (2011), editors. *Crime Prevention Studies: Preventing Collective Violence*. Lynne Rienner Publishing, p. 191-216.
- Kelling, G. & Moore, M. (1988), *The evolving strategy of policing : Perspectives on policing*, National Institute of Justice and Harvard University.
- King, M. (2006). From reactive policing to crowd management? : policing anti-globalization protest in Canada. *Criminal Justice Policy & Research*.
- King, M. & Waddington, D. (2005). Flashpoints revisited : a critical application to the policing of anti-globalization protest. *Policing & Society*.
- King, M. & Waddington, D. (2006). The policing of transnational protest in Canada. Dans Della Porta, D., Peterson, A. & Reiter, H. *The policing of transnational protest*, Ashgate, p. 75-96.
- Lippert, R. & O'Connor, D. (2006). Security intelligence networks and the transformation of contract private security, *Policing and Society*.
- McPhail, C. & McCarthy, J-D. (2005). Protest mobilization, protest repression, and their interaction. Dans C. Davenport, H. Johnston & C. Mueller (2005). *Repression and mobilization*, University of Minnesota Press, p. 3-32.
- McPhail, C., Schweingruber, D. & McCarthy, J. (1998). Policing Protest in the United States: 1960-1995. Dans Della Porta, D. and Reiter, H. (eds), *Policing Protest*. University of Minnesota Press, pp. 49-69.

- Moore, M-H. (1998). Security and Community Development. In James Schneider (ed.), *Urban Problems and Community Development*. *The Brookings Institution Press*, p. 293-338.
- Ouimet, M. (2005). *La Criminalité au Québec durant le Vingtième Siècle*. Québec. *Les Presses de l'Université Laval*.
- Rafail, P. (2010) Asymmetry in Protest Control? Comparing Protest Policing Patterns in Montreal, Toronto, And Vancouver, 1998-2004. *Mobilization: An International Quarterly*, pp. 489-50.
- Rafail, P., Soule, S-A. & McCarthy, J-D. (2012). Describing and accounting for the trends in US protest policing, 1960-1995. *Journal of conflict resolution*.
- Reicher, S., Stott, C., Cronin, P. & Adang, O. (2004). An integrated approach to crowd psychology and public order policing. *Policing: An International Journal of Police Strategies and Management*.
- Service de Police de la Ville de Montréal. (2015). Contact - Arts Martiaux. Repéré à <http://www.spvm.qc.ca/fr/Pages/Decouvrir-le-SPVM/Nos-projets/Contact--Arts-martiaux>.
- Sheptycki, James (2004). «The Accountability of Transnational Policing Institutions : The Strange Case of Interpol», *Canadian Journal of Law and Society*, vol. 19, n° 1, p.107-134.
- Simons, H. (2009). Whose data are they? Ethics in case study research. Dans Simons H. (2009). *Case study research in practice*, *Sage Publications*, p. 96-114.
- Skogan, W. (1990). *Disorder and decline : Crime and the spiral of decay in American neighborhoods*, *University of California Press*.

- Stott, C., Scothern, M. & Gorringer, H. (2013). *Advances in liaison based public order policing in England : human rights and negotiating the management of protest?* Oxford University Press.
- Tandem Villeray-Saint-Michel-Parc-Extension. (2015). Mandat. Repéré à <http://www.tandemvsp.ca/>.
- Ville de Montréal (2009). Le Petit Maghreb officiellement reconnu. Repéré à [http://ville.montreal.qc.ca/portal/page?\\_dad=portal&\\_pageid=5798,42657625&\\_schema=PORTAL&id=12551&ret=http://ville.montreal.qc.ca/pls/portal/url/page/prt\\_vdm\\_fr/rep\\_annonces\\_ville/rep\\_communiquees/communiquees](http://ville.montreal.qc.ca/portal/page?_dad=portal&_pageid=5798,42657625&_schema=PORTAL&id=12551&ret=http://ville.montreal.qc.ca/pls/portal/url/page/prt_vdm_fr/rep_annonces_ville/rep_communiquees/communiquees).
- Ville de Montréal. (2011). Profil sociodémographique 2011 : Villeray-Saint-Michel-Parc-Extension. Repéré à [http://ville.montreal.qc.ca/pls/portal/docs/PAGE/MTL\\_STATS\\_FR/MEDIA/DOCUMENTS/PROFIL\\_SOCIOD%20MO\\_VILLERAY.PDF](http://ville.montreal.qc.ca/pls/portal/docs/PAGE/MTL_STATS_FR/MEDIA/DOCUMENTS/PROFIL_SOCIOD%20MO_VILLERAY.PDF).
- Vitale, A-S. (2005). From negotiated management to command and control : how the New York police department polices protests, *Policing & Society*.
- Waddington, D-P. (2007). Theories of public disorder. Dans D.P. Waddington (2007). *Policing public disorder : Theory and practice*, William publishing, p.37-59.
- Waddington, D-P. (2013). A kinder blue : analysis the police management of Sheffield anti-Lib Dem protest of march 2011, *Policing & Society*.
- Worth, S-R. (2010). Urban battleground : the policing of dissent in Canada's capital. *Mémoire de l'Université de Carleton*.
- Zajko, M. & Béland, D. (2008). Space and protest policing in international summits. *Society and Space*.

# Annexe

## A-1 : Zone géographique du Petit Maghreb à la ville de Montréal



## A-2 : Questionnaire d'entretien avec les policiers du SPVM

### A. Question d'ouverture

1. Pouvez-vous décrire votre participation à la Coupe du monde 2014 (les matchs d'Algérie) au Petit Maghreb?

### B. Expérience

1. Pouvez-vous me décrire les étapes de planification (activités de prévention) du SPVM pour le service d'ordre du Petit Maghreb?
2. Quelle approche adoptez-vous lors de la gestion de la Coupe du monde 2014?
3. Comment se déroulaient les contacts avec la population? Pour quelle fréquence? Pour quelles raisons?
4. Quels étaient les principaux problèmes que vous aviez à affronter durant la Coupe du monde 2014?
5. Pouvez-vous me décrire le processus d'intervention de la police lorsque vous apercevez un individu qui contrevient à un règlement ou une loi?
6. Quelle est votre appréciation générale de l'approche de la médiation durant la Coupe du monde 2014?
7. Pouvez-vous me décrire votre relation avec l'équipe de médiation urbaine de Tandem?
8. Est-ce que vous communiquiez avec l'équipe de médiation urbaine (avant, pendant, après) durant le service d'ordre du Petit Maghreb? Si oui, à quelle fréquence? Pour quelles raisons?
9. Est-ce que l'équipe de médiation urbaine communique avec vous (avant, pendant, après) durant le service d'ordre du Petit Maghreb? Si oui, à quelle fréquence? Pour quelles raisons?
10. Selon vous, quelles sont les forces et les faiblesses de l'approche de la médiation?
11. Selon vous, est-ce qu'il y a des éléments que nous devons améliorer dans les interventions policières lors de la gestion du Coupe du monde 2014? Dans l'approche de la médiation? Si oui, lesquels? Et pourquoi?

### C. Prospective

1. Que pensez-vous de la possibilité de reproduire cette expérience sur d'autres territoires de l'île de Montréal et pour d'autres événements? Lesquels? Pourquoi?
2. Selon vous, quels sont les éléments essentiels pour garantir une intégration optimale de l'approche de la médiation urbaine sur d'autres territoires de l'île de Montréal?

### D. Données socio-démographiques

1. Âge
2. Quel était votre fonction durant le service d'ordre du Petit Maghreb?
3. Depuis combien de temps travaillez-vous pour le SPVM?
4. Depuis combien de temps êtes-vous policier au poste de quartier 30?
5. Combien de fois avez-vous participé aux matchs de soccer dans le Petit Maghreb en tant que policier?

### A-3 : Questionnaire d'entretien avec les médiateurs de Tandem VSP

#### A. Question d'ouverture

1. Pouvez-vous décrire votre participation à la Coupe du monde 2014 (les matchs d'Algérie) au Petit Maghreb?

#### B. Formations/expertises

1. Pouvez-vous me décrire le processus pour devenir médiateur ou pacificateur? (application, recrutement, formation)?
2. Quelles sont les qualités essentielles d'un médiateur ou pacificateur?
3. Est-ce que vous aviez une connaissance préalable de la communauté maghrébine?
4. Qu'est-ce que vous avez pensé de la formation? Utile ou inutile? Des éléments à améliorer?

#### C. Expériences

1. Quelle est votre appréciation générale de la médiation durant la Coupe du monde 2014?
2. Comment se déroulaient les contacts avec la population? À quelle fréquence et pour quels motifs?
3. Quels étaient les principaux problèmes que vous aviez à affronter?
4. Est-ce que vous communiquiez avec le SPVM (avant, pendant, après) pour le service d'ordre du Petit Maghreb? Si oui, à quelle fréquence? Pour quelles raisons?
5. Est-ce que le SPVM communiquait avec vous (avant, pendant, après) pour le service d'ordre du Petit Maghreb? Si oui, à quelle fréquence? Pour quelles raisons?
6. Quels sont les facilitateurs de l'approche de la médiation?
7. Et les obstacles?
8. Selon vous, est-ce qu'il y a des éléments que nous devons améliorer dans l'approche de la médiation? Si oui, lesquels? Pourquoi?

#### D. Prospective

1. Que pensez-vous de la possibilité de reproduire cette expérience sur d'autres territoires de l'île de Montréal et pour d'autres événements? Lesquels? Pourquoi?
2. Selon vous, quels sont les éléments essentiels pour garantir une intégration optimale de l'approche de la médiation urbaine sur d'autres territoires de l'île de Montréal?

#### E. Données socio-démographique

1. Âge
2. Origine ethnique
3. Langues parlées
4. Quelle est votre formation?
5. Depuis combien de temps travaillez-vous pour Tandem?
6. Depuis combien de temps êtes-vous médiateur ou pacificateur?

7. Quartier de résidence et depuis quand.
8. Combien de fois avez-vous participé aux matchs de soccer dans le Petit Maghreb comme médiateur ou pacificateur? Et d'autres événements semblables?