



Associazione Comunità  
**il Gabbiano**



**UNISS**  
UNIVERSITÀ  
DEGLI STUDI  
DI SASSARI

# WP 1

## ANALYSE DES BONNES PRATIQUES DE JUSTICE RÉPARATRICE RAPPORT SYNTHÉTIQUE

Version française / French version / Versione francese / Franse versie

## Sommaire

1. Introduction.....	3
2. Le projet Harmony et ses contextes d'intervention : un aperçu .....	4
3. Justice réparatrice : une introduction.....	8
4. Cartographie et analyse des bonnes pratiques : le cadre théorique .....	11
5. Cartographie des bonnes pratiques et des pratiques prometteuses.....	15
6. Leçons tirées des bonnes pratiques/pratiques prometteuses pour Harmony .....	23

## 1. Introduction

Ce rapport vise à fournir des connaissances sur le recours aux pratiques de justice réparatrice dans les conflits de quartier et le logement social, ainsi qu'à identifier les bonnes pratiques en la matière applicables aussi bien aux partenaires du projet qu'aux acteurs extérieurs au partenariat.

Le rapport vise notamment à :

- Fournir un aperçu de l'état de l'art sur l'utilisation de la justice réparatrice dans la gestion des conflits au niveau du quartier et dans le logement social.
- Identifier les bonnes pratiques prometteuses sur l'utilisation de pratiques réparatrices dans ce domaine et extrapoler des connaissances utiles pour les phases ultérieures du projet et, plus généralement, pour informer une communauté plus large d'opérateurs et de décideurs politiques.
- Produire un catalogue de bonnes pratiques/prometteuses et un ensemble de lignes directrices sur l'utilisation de pratiques réparatrices dans la gestion des conflits au niveau des quartiers et le logement social, afin d'informer la communauté au sens large et les phases futures du projet. Il présente le rapport qui représente une synthèse des principaux résultats du WP1 du projet Erasmus+ Harmony. La version complète du rapport inclut une analyse détaillée des bonnes pratiques identifiées.

Le rapport est structuré comme suit :

- Introduction (chapitre I), qui donne un aperçu des objectifs et de la structure du rapport.
- Le projet Harmony et ses contextes d'intervention : un aperçu (chapitre II), présentant le projet Harmony (partenariat, objectifs, activités) et les caractéristiques des contextes d'intervention dans lesquels seront appliqués les enseignements tirés des bonnes pratiques/prometteuses.
- Introduction à la justice réparatrice (chapitre III), qui donne un aperçu concis de la justice réparatrice, avec une référence particulière aux domaines couverts par le projet Harmony (à savoir les quartiers et les logements sociaux/collectifs).
- Méthodologie d'analyse des bonnes pratiques (chapitre IV), qui décrit la méthodologie adoptée pour la collecte et l'analyse des bonnes pratiques.
- Cartographie des bonnes pratiques et des pratiques prometteuses (chapitre V). La description détaillée de chaque pratique est incluse dans la version complète du rapport.
- Leçons apprises du projet Harmony (Chapitre VI), qui fournissent un ensemble de lignes directrices à prendre en compte dans les phases ultérieures du projet.

## 2. Le projet Harmony et ses contextes d'intervention : un aperçu

Le projet HARMONY vise à développer et à renforcer la coexistence harmonieuse au sein des villes, avec une référence particulière aux quartiers d'habitat social/populaire, souvent caractérisés par des difficultés et des conditions précaires.

L'objectif du projet est de promouvoir et de mettre en œuvre des pratiques réparatrices afin de prévenir et gérer les situations de conflits de voisinage de manière plus efficace et durable.

Le projet entend intervenir à deux niveaux:

- favoriser un contexte propice à une coexistence harmonieuse.
- analyser et comprendre les conditions favorables à l'application de pratiques réparatrices dans la gestion et la résolution des conflits dans les quartiers et dans l'habitat social/populaire.

Pour atteindre ces objectifs, le projet prévoit:

- l'analyse d'un ensemble de bonnes pratiques relatives à l'application de la justice réparatrice dans les quartiers et dans l'habitat social/populaire ;
- la conception, le test et l'évaluation d'une boîte à outils de pratiques réparatrices, destinée à la fois aux parties prenantes (y compris les partenaires du projet) et aux résidents dans les contextes cibles ;
- l'adoption d'un processus de mise en œuvre conforme aux principes et valeurs de justice réparatrice, qui implique la participation active des parties prenantes à la planification, à l'expérimentation et à l'évaluation des activités ;
- activités de communication et diffusion des résultats, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur du partenariat.

Le projet Harmony implique un partenariat composé d'organismes publics, d'organismes de recherche et d'ONG possédant une vaste expérience dans le domaine de la justice réparatrice:

- Commune de Carvin (France - chef de file)
- Ligand (Belgique)
- Association Gabbiano (Italie)
- Université de Sassari (Italie)

Le projet implique la mise en œuvre de pratiques réparatrices dans trois contextes territoriaux : Carvin (France) ; Courtrai/Courtrai (Belgique) et Lecco (Italie).

Les paragraphes suivants décrivent ces contextes en détail.

### **Carvin (France) : principales caractéristiques territoriales, sociales, économiques et pénales**

Carvin est une ville d'environ 18 000 habitants située dans le nord de la France, dans le département du Pas-de-Calais, en région Hauts-de-France. Elle est située à proximité de la frontière belge et à environ 20 km de la métropole lilloise. Le territoire communal s'étend sur environ 2 100 hectares, dont 600 sont urbanisés et 1 500 sont constitués d'espaces naturels et agricoles.

Historiquement, Carvin faisait partie d'un bassin minier majeur axé sur l'extraction du charbon. Le déclin de ce secteur dans les années 1980 a entraîné d'importantes difficultés économiques. À partir des années 1990 et 2000, la ville entame un processus de reconversion économique, profitant de sa proximité avec

d'importantes infrastructures de transport (comme l'autoroute Lille-Paris) pour développer des activités logistiques et créer des opportunités d'emploi.

La gouvernance locale est confiée à un Conseil municipal composé de 33 membres élus, dirigé par le Maire. Les élections ont lieu tous les six ans (le mandat actuel prendra fin en 2026). La majorité politique est orientée vers la gauche, comprenant des composantes socialistes, communistes et écologistes, ainsi que des représentants de la société civile.

La tradition minière a contribué au développement de valeurs communautaires fortes basées sur la solidarité et l'entraide, qui se traduisent par une société civile très active, composée d'associations et de clubs sportifs qui jouent un rôle central dans la vie communautaire. Il existe également des outils de gouvernance participative, comme le Conseil municipal économique, social et environnemental, qui permet aux citoyens de contribuer aux processus décisionnels locaux.

Sur le plan démographique, Carvin a connu une croissance constante, avec une augmentation d'environ 1 000 habitants au cours des cinq dernières années. En 2017, la population immigrée était de 590 personnes, en baisse de 14 % par rapport à dix ans plus tôt.

La ville connaît des taux de chômage supérieurs à la moyenne : en janvier 2021, le taux était de 13 % au total et de 19,4 % chez les jeunes de moins de 25 ans. Le taux d'activité de la population en âge de travailler était de 69,4 %. Le taux de pauvreté a légèrement diminué, passant de 22% en 2012 à 19% en 2018.

Les principales questions sociales critiques comprennent : une part importante de jeunes ayant un faible niveau d'éducation ; un grand nombre de mineurs vivant dans des familles monoparentales ; un vieillissement progressif de la population (29,8% devraient avoir plus de 60 ans d'ici 2042).

Le contexte pénal montre des signes d'amélioration : 577 délits ont été enregistrés en 2023, en baisse par rapport à l'année précédente. Parmi ceux-ci : 61 cambriolages résidentiels ; 129 agressions ; 204 dommages et intérêts ; 73 vols de véhicules ; 98 vols sans violence ; 12 vols sans utilisation d'armes.

En matière de justice réparatrice, Carvin s'aligne sur les lignes directrices nationales du ministère français de la Justice, qui définissent ces pratiques comme volontaires, confidentielles et complémentaires au système pénal. Ils impliquent la participation des victimes, des délinquants et d'autres parties intéressées, dans le but de promouvoir le dialogue, l'autonomisation et la réinsertion sociale.

Dans le domaine du logement, Carvin compte environ 8 000 logements, dont 2 600 logements sociaux (logements sociaux). Ceux-ci sont gérés par des organismes chargés de construire, de gérer et d'attribuer des logements, souvent en collaboration avec les autorités locales.

### **Courtrai (Belgique) : principales caractéristiques territoriales, sociales, économiques et pénales**

Courtrai, ou Courtrai en français, est une ville située dans le sud-ouest de la Belgique, le long des rives de la Lys. Ce fleuve représente une artère commerciale importante depuis le Moyen Âge, contribuant au développement économique et culturel de la ville.

Grâce à sa situation stratégique à proximité de la frontière française, Courtrai bénéficie de la proximité de centres urbains importants tels que Gand et Lille (à seulement 25 km). La ville est bien desservie grâce à un réseau autoroutier et ferroviaire développé, qui favorise son intégration tant au niveau national que transfrontalier, au sein de l'Eurométropole Lille-Courtrai-Tournai.

Le mode de vie et la dynamique communautaire de Courtrai sont influencés par un mélange équilibré d'éléments urbains et ruraux, offrant un environnement diversifié à ses résidents.

La gouvernance de la ville reflète la structure fédérale de la Belgique. Le conseil municipal, élu tous les six ans, gère l'administration locale sous la direction du maire. La coalition politique comprend des partis de centre-droit et de centre-gauche, tels que Open VLD, N-VA et Vooruit, qui guident les politiques de la ville conformément aux tendances politiques flamandes.

La société civile est dynamique et bien organisée, et joue un rôle important dans les secteurs de la santé, de l'éducation, de la culture et du sport.

D'un point de vue socio-économique, Courtrai présente un profil caractérisé par la stabilité et la diversité. La population est d'environ 80 032 habitants, avec une densité relativement élevée (environ 992 habitants au km<sup>2</sup>).

Malgré cette stabilité, la ville est confrontée à certains défis démographiques, parmi lesquels : un vieillissement progressif de la population (21,59% de personnes âgées) ; la présence importante des jeunes et des familles, qui nécessite des politiques sociales ciblées.

La population est également multiculturelle, les immigrants et les citoyens étrangers représentant plus de 11 % des résidents.

L'économie locale est diversifiée et comprend les principaux secteurs suivants : fabrication, services, soins de santé, éducation.

La présence de zones industrielles et de parcs d'affaires met en évidence une bonne résilience économique. Cependant, le taux de chômage, bien que peu élevé, nécessite une attention constante, notamment pour encourager l'intégration des jeunes et des groupes vulnérables sur le marché du travail. Le niveau de criminalité est modéré par rapport aux autres villes belges, avec un taux d'environ 10,1 délits pour 100 habitants.

La Belgique fait partie des pays les plus avancés dans l'intégration de la justice réparatrice dans le système judiciaire, et Courtrai représente un exemple significatif d'application locale.

Depuis les années 1960, la Belgique a adopté plusieurs réglementations intégrant des pratiques de justice réparatrice, avec un accent particulier sur la médiation.

Parmi les principales étapes réglementaires:

- la loi sur la protection de l'enfance de 1965, qui a introduit des mesures réparatrices dans la justice pour mineurs ;
- la loi du 10 février 1994, qui a formalisé la médiation en matière pénale, initialement pour les délits mineurs.

Par la suite, l'approche a été étendue à toutes les phases de la procédure pénale, même pour les délits les plus graves.

Dans les cas plus graves, la médiation peut être menée indépendamment du procès pénal. Toutefois, les résultats de la médiation peuvent être pris en compte par les juges lors de la détermination de la peine.

Ce modèle contribue non seulement à la gestion des préjudices immédiats, mais également à la réadaptation et à la réinsertion sociale des délinquants, faisant de la justice réparatrice un élément central du système local.

À Courtrai, les pratiques de justice réparatrice sont mises en œuvre à travers un réseau d'organisations spécialisées :

- Modérateur, qui gère la médiation pour les adultes
- Cohésie, qui traite les dossiers impliquant des mineurs
- Aura, qui organise des conférences réparatrices dans les écoles

Ces pratiques sont appliquées dans divers domaines, notamment : le système pénitentiaire ; écoles; centres de réfugiés.

Le système de logements sociaux à Courtrai est principalement géré par SW+, une société née en 2023 de la fusion de deux entités précédentes.

SW+ gère environ : 4 033 unités résidentielles ; 586 loués; la propriété restante.

L'organisme anticipe une expansion future, avec : une augmentation nette de 963 unités de propriété ; une croissance annuelle d'environ 40 unités locatives.

SW+ propose un accompagnement complet aux résidents à travers : des gestionnaires immobiliers ; conseillers en location

Ces professionnels s'occupent non seulement des aspects techniques et de maintenance, mais également : du calcul des honoraires ; gestion du retard ; problèmes de quartier.

Le système est conçu pour répondre de manière globale aux besoins des résidents, sachant que 54 % des familles sont composées d'une seule personne.

La demande de logements sociaux reste élevée : fin 2023, plus de 9 560 personnes étaient sur liste d'attente, soulignant la forte nécessité d'élargir l'offre de logements accessibles.

### **Lecco (Italie) : principales caractéristiques territoriales, sociales, économiques et pénales**

Lecco, située dans la région de Lombardie, au nord de l'Italie, est une ville surplombant un bras du lac de Côme. C'est la capitale de la province du même nom et couvre une superficie d'environ 45,93 km<sup>2</sup>.

D'un point de vue politique, Lecco est gouvernée depuis 2010 par une coalition de centre-gauche dirigée par le maire Mauro Gattinoni, tandis qu'au niveau provincial, il y a eu une alternance d'administrations d'orientations politiques différentes.

La gouvernance des politiques sociales implique divers acteurs, parmi lesquels : le District de Lecco, responsable du Plan Social Local couvrant 84 communes ; la zone de Lecco, composée de 31 communes, qui s'occupe de la planification locale des politiques sociales ; la coopérative sociale Girasole, qui collabore à la gestion des services.

La population de la ville est de 47 008 habitants (données 2022), tandis que la province compte un total de 332 457 habitants.

Du point de vue démographique, Lecco a : une population plutôt âgée (61,7% de plus de 41 ans) ; un taux de dépendance élevé ; une présence de citoyens étrangers égale à 10,59%, concentrée surtout dans les quartiers centraux.

L'économie locale se caractérise par la présence d'un tissu productif stable malgré les crises économiques de ces dernières années. Le taux de chômage est de 3 %, avec une légère augmentation récente, tandis que le taux d'emploi a enregistré une croissance, atteignant 68 % en 2023. Cependant, certains problèmes critiques persistent : la précarité de l'emploi, avec une prédominance des contrats à durée déterminée ; fragilité de certaines couches de la population.

En ce qui concerne la délinquance, Lecco se situe à un niveau moyen dans le contexte italien : 58ème position sur 107 provinces pour le nombre total de délits ; 13ème position pour les homicides volontaires.

Parmi les autres problèmes sociaux critiques figurent : l'augmentation des conflits sociaux suite à la pandémie de COVID-19 ; croissance de la consommation de drogues et d'alcool chez les jeunes.

La justice réparatrice à Lecco a connu un développement important depuis 2012, avec le lancement de l'initiative « Lecco ville réparatrice ».

Dans une première phase, la justice réparatrice n'a pas été pleinement intégrée au système juridique et aux politiques publiques. Les initiatives ont été principalement promues par : les organisations de la société civile ; les autorités locales ; institutions judiciaires. Ces activités ont été soutenues par des financements européens (Fonds social européen) et des fondations privées. Une étape fondamentale a été représentée par la réforme du système pénal de 2021 (loi n° 134/2021), qui a introduit un cadre réglementaire pour la justice réparatrice, la définissant comme : « tout programme qui permet à la victime d'un crime, à l'auteur et aux autres membres de la communauté de participer librement à la résolution des problèmes découlant du crime, avec l'aide d'un médiateur impartial et formé ». La législation prévoit l'application de la justice réparatrice dans toutes les phases de la procédure pénale, la création de Centres de justice réparatrice et l'extension de l'approche aux contextes communautaires (écoles, jeunes, citoyens). Au niveau local, l'approche de Lecco est fortement orientée vers l'implication active de la communauté, avec un rôle central de la table de Lecco pour la justice réparatrice "L'Innominato", qui implique les institutions publiques, les organisations de la société civile et les citoyens. Ce réseau favorise : la sensibilisation sur le sujet ; identification précoce des conflits ; mise

en œuvre de pratiques réparatrices. L'objectif est d'intercepter les conflits avant qu'ils ne dégénèrent en comportements criminels, en favorisant la restauration des relations.

Les politiques de logement à Lecco sont régies par la législation régionale (loi régionale 16/2016), qui intègre les services de logement dans le système plus large de politiques sociales. Ces dernières années, la Région a délégué davantage de responsabilités aux communes, favorisant : la collaboration entre les autorités locales ; développement de stratégies territoriales intégrées. À Lecco : la Région de Lecco coordonne les politiques de logement ; depuis 2018, l'Agence des Services au Logement, gérée par Girasole, joue un rôle central. Une analyse de 2020 a mis en évidence : la pénurie de logements sociaux ; une demande accrue, en particulier parmi les groupes vulnérables ; impact de la crise économique et de la pandémie. Le plan social 2021-2023 souligne la nécessité de renforcer les politiques de logement et de développer une approche intégrée entre les politiques sociales, d'urbanisme, d'éducation et d'emploi.

Malgré les différences, Carvin, Courtrai et Lecco partagent certaines caractéristiques:

- Logement social : attention aux groupes vulnérables ; gestion par le biais de partenariats entre organismes publics, organismes régionaux/nationaux et acteurs privés ou du secteur tiers ; l'intégration dans des systèmes de soutien social plus larges.
- Justice réparatrice : rôle central de la communauté et de la société civile ; se concentrer sur les jeunes et les contextes éducatifs ; utilisation d'outils tels que la médiation et le dialogue réparateur ; adaptabilité des programmes aux besoins locaux.

### 3. Justice réparatrice : une introduction

Divers chercheurs (Lizzola, 2019 ; Patrizi, 2019 ; Fassin, 2018) soulignent comment la société contemporaine se caractérise, d'une part, par un affaiblissement et une fragmentation des relations, dans lesquelles émergent des peurs, des incertitudes, de la solitude et de la souffrance.

Si ces émotions ne trouvent pas un espace d'écoute et de rencontre, elles s'étendent, augmentant les tensions et les fractures sociales. Pour retravailler et transformer leurs émotions négatives liées aux dommages subis ou commis, les personnes ont besoin que leurs « vérités » soient reconnues et que leur besoin de justice soit entendu (Patrizi P., 2019). C'est précisément à ce besoin que répond la justice réparatrice.

La justice réparatrice offre une alternative aux paradigmes plus traditionnels de : justice rétributive, basée sur la punition et sur le principe de la réparation du dommage causé par le crime par le dommage infligé par la punition ; justice distributive, basée sur le traitement et la rééducation du délinquant.

La justice réparatrice promeut un modèle de justice qui « implique la victime, le délinquant et la communauté dans la recherche d'une solution qui favorise la réparation, la réconciliation et un sentiment de sécurité collective » (Zehr, 1990).

Le Forum européen pour la justice réparatrice (EFRJ) définit la justice réparatrice comme « une approche visant à remédier au préjudice ou au risque de préjudice en impliquant toutes les personnes concernées pour parvenir à une compréhension et à un accord communs sur la manière dont le préjudice ou les actes répréhensibles peuvent être réparés et comment la justice peut être rendue.

L'UNDOC (2006) souligne que la justice réparatrice « inclut non seulement des processus et des actions réparatrices visant à réparer le préjudice, mais se concentre également sur les injustices structurelles et individuelles (...) en identifiant et en tentant de résoudre les causes profondes de la criminalité (pauvreté, inactivité, etc.) ». Selon les Nations Unies, la justice réparatrice peut être :

- basé sur la réunion, c'est-à-dire axé sur la rencontre entre les parties même en l'absence d'un délit (par exemple un conflit entre voisins) ;
- réparatrice, axée sur la nécessité de réparer les dommages causés par le crime/délit, même sans la participation directe de la victime ;
- transformateur, qui met non seulement l'accent sur la rencontre et la réparation, mais cherche également à identifier et à traiter les causes profondes du crime/délit afin de prévenir de futurs crimes et encourage les gens à appliquer les principes réparateurs dans leurs relations quotidiennes.

C'est précisément cette dernière conceptualisation de la justice réparatrice qui est particulièrement pertinente pour le projet Harmony, puisque les conflits dans les quartiers vulnérables et dans les logements collectifs/sociaux sont souvent déclenchés par des injustices systémiques, des conditions socio-économiques précaires, de mauvaises conditions de logement, etc.

Que la justice réparatrice soit conçue comme fondée sur la rencontre, réparatrice ou transformatrice, ses valeurs fondamentales sont les suivantes :

- Respecter, ou « regarder à nouveau du point de vue de l'autre, se mettre à la place de l'autre puis réagir » (Evans et Vaandering, 2016, p. 32) ;
- La dignité, faisant référence à la « valeur des êtres humains qui ne peut être remplacée. Les gens ont la dignité de ce qu'ils sont dans leur essence et ne peuvent pas être remplacés » (Evans et Vaandering, 2016, p. 32) ;
- Les soins mutuels, composés de « soins mutuels et interconnectés » (Evans & Vaandering, 2016, p. 33), qui concernent la nature interconnectée de nos sociétés ;
- La solidarité, constituée de « l'interdépendance et de la diversité des personnes et de l'importance cruciale de la qualité des relations pour le bien-être individuel et la cohésion sociale. Elle offre une opportunité de se reconnecter et d'apprendre à satisfaire des obligations mutuelles envers le bien-être des autres » (EFRJ, 2021) ;
- Vérité, faisant référence à la reconnaissance de la vérité de chacun et au besoin de chacun que sa vérité soit entendue et reconnue ;
- La justice, consistant à impliquer les personnes dans des relations justes et à les rendre plus responsables de leurs actes pour prévenir les injustices et réparer les dommages existants.

Quant aux principes de justice réparatrice, ils sont :

- *Mettre l'accent sur les relations interpersonnelles*

Le point de départ est « ce que nous ressentons lorsque nous sommes ensemble », en nous concentrant sur les relations plutôt que sur les règles, sur les personnes plutôt que sur les politiques, en valorisant les capacités plutôt qu'en évaluant les compétences, en créant du sens

plutôt qu'en imposant des connaissances, en demandant plutôt qu'en disant et en visant le bien-être plutôt que le succès (Evans et Vaandering, 2016).

- Participation active, c'est-à-dire passer d'une vision des citoyens en tant qu'acteurs passifs (faire pour), bénéficiaires d'interventions de résolution de conflits, à des participants actifs (faire avec), assumant la responsabilité de la gestion des conflits.

« Une approche réparatrice au niveau communautaire se traduit dans la pratique par l'activation de processus participatifs (faire des choses avec les gens), en considérant que ce qui se passe entre deux ou plusieurs personnes ou entre des groupes ne concerne pas seulement eux, mais la communauté entière dans laquelle se sont produits les événements et les conflits. » (Patrizia Patrizi, 2017).

- Volontaire : participation non coercitive de toutes les parties ;
- Confidentialité : les discussions dans les processus de réparation sont confidentielles et ne sont pas divulguées à des tiers ;
- Transparence : les règles de participation doivent être construites avec les participants et toutes les phases des interventions doivent être partagées dès le début ;
- Équité : les interventions réparatrices placent l'équité au centre et créent les conditions permettant à chacun de participer de la manière la plus efficace, en accordant une attention particulière aux déséquilibres de pouvoir.

Ces valeurs et principes ne sont pas purement théoriques, mais constituent le noyau central de tous les processus réparateurs. Cela signifie que, pour qu'une intervention soit véritablement réparatrice, il ne suffit pas d'utiliser des outils réparateurs ; la manière dont ils sont appliqués doit également être cohérente avec les valeurs et principes réparateurs.

En ce qui concerne les domaines d'application, au cours des dernières décennies, le recours à la justice réparatrice s'est considérablement développé dans divers secteurs. Bien qu'au départ centrée sur les infractions pénales, son potentiel dans d'autres domaines s'est progressivement révélé. Wachtel (2004 : 207) note que « la justice réparatrice n'est qu'un domaine qui peut bénéficier d'une approche réparatrice ». Adopter cette perspective plus largement implique de repenser le fonctionnement des institutions telles que les écoles, les entreprises et l'administration publique (Mannozi & Lodigiani, 2015), ainsi que la manière dont les initiatives et les services destinés aux jeunes sont mis en œuvre pour les communautés défavorisées ou à forte criminalité (Mannozi, 2019). Cela comprend également la création de systèmes et de services visant à prévenir et à résoudre les conflits au sein des communautés (Shearing & Wood, 2003). En outre, cela souligne l'importance de doter les personnes de compétences qui leur permettent de participer activement à la vie civique, plutôt que de devenir des sujets passifs du système juridique (Chapman et al., 2015). Cela met en évidence la nécessité pour les individus de développer des compétences et des valeurs de coopération et de dialogue, en particulier lorsque des conflits éclatent. En conséquence, les pratiques réparatrices sont de plus en plus mises en œuvre dans différents domaines de la société, notamment les écoles et les services sociaux et, plus récemment, dans les communautés à travers des initiatives telles que les villes réparatrices. L'objectif est de fournir aux gens les compétences nécessaires pour gérer les conflits

et les préjudices de manière sûre, respectueuse et constructive à tous les niveaux de la communauté.

Bien que la justice réparatrice dans le domaine pénal soit reconnue et intégrée dans les systèmes juridiques du monde entier, son application au niveau communautaire (quartiers, villes) reste encore limitée (Vasilescu, 2023). Des candidatures au niveau communautaire ont été enregistrées en Albanie (par exemple Tirana), en Australie (par exemple Canberra, Newcastle), en Belgique (par exemple Louvain, ville réparatrice, Gand - Burenbemiddeling), au Canada (par exemple Vancouver, Nouvelle-Écosse), en Italie (par exemple Lecco, Côme et Tempio Pausania, impliqués dans le projet Harmony), aux Pays-Bas (par exemple Amsterdam et Utrecht), en Nouvelle-Zélande (par exemple Whanganui), en Corée du Sud. (Séoul), Royaume-Uni (par exemple Hull, Bristol, Leeds, Portsmouth, Southampton, Stockport) et États-Unis (Oakland, Vermont, Detroit).

En matière de logement collectif/social, les applications de la justice réparatrice sont encore limitées. Cependant, certaines expériences ont été enregistrées dans des pays ayant une longue tradition dans ce domaine, comme le Royaume-Uni (par exemple le programme de communautés réparatrices et les approches réparatrices dans le logement - RAIH), l'Autriche (par exemple le Vienna Wohnpartner dans les complexes de logements sociaux), l'Italie (« Passaporta » - Côme) et la Suède (par exemple les pratiques réparatrices dans le centre de jour Klaragarden et dans le refuge pour sans-abri Bostallet). Le chapitre « Cartographie des bonnes pratiques/pratiques prometteuses » analyse en détail les cas autrichiens, italiens et suédois.

L'analyse de ces pratiques et d'autres (voir chapitre 5) souligne que la justice réparatrice dans le contexte du logement collectif vise à résoudre les conflits interpersonnels, à construire des relations positives dans la communauté et à réintégrer les personnes marginalisées dans les réseaux de soutien. Ces pratiques se concentrent sur la lutte contre les préjudices, la promotion de la responsabilité et l'établissement de liens au sein de la communauté. Comme nous le verrons, ils permettent aux résidents d'exprimer leurs sentiments, de comprendre l'impact de leurs actes et de trouver des solutions partagées pour rétablir les relations. Cependant, la littérature souligne également plusieurs défis dans la mise en œuvre de pratiques réparatrices dans les logements collectifs/sociaux : par exemple, l'intégration avec des politiques plus larges visant à remédier aux injustices systémiques et aux problèmes structurels ou à des problèmes complexes tels que les troubles mentaux, la toxicomanie et les casiers judiciaires ; la nécessité de garantir le caractère volontaire de la participation dans des contextes de logement caractérisés par une « communauté gérée », ce qui peut amener les gens à se sentir obligés de participer ; résistances culturelles et organisationnelles de la part des opérateurs et des citoyens. Ces aspects seront approfondis dans les chapitres suivants.

## 4. Cartographie et analyse des bonnes pratiques : le cadre théorique

### *Définition des bonnes pratiques et des pratiques prometteuses*

Une bonne pratique est une pratique qui a fait ses preuves et qui produit de bons résultats. "Il n'est pas nécessairement exhaustif ou parfait. Il représente plutôt une solution disponible à un problème spécifique à la lumière des ressources disponibles et de l'environnement opérationnel dans le contexte donné." (EIGE, 2013).

Le concept de « bonne pratique » désigne : « toute expérience/initiative qui présente des techniques, des méthodes ou des approches qui :

- produire des résultats conformes à la définition de la justice réparatrice et, notamment, documenter l'aspect transformateur de l'approche réparatrice en termes de changements dans la gestion des conflits, produisant ainsi des effets durables et durables dans les relations interpersonnelles ;
- sont particulièrement efficaces pour fournir une justice réparatrice en tant que stratégie transformatrice de gestion des conflits.

Par conséquent, les bonnes pratiques sont des pratiques qui (1) ont bien fonctionné (la pratique a abouti ou montre des résultats significatifs attribuables à la pratique elle-même) ; (2) peut être reproduit ailleurs ; (3) ils sont utiles pour apprendre à penser et agir de manière appropriée.

Compte tenu de l'utilisation encore limitée des pratiques réparatrices dans le logement collectif/social, le projet a étendu la recherche de pratiques intéressantes également aux pratiques qui pourraient potentiellement être pertinentes pour le projet Harmony, mais qui ne répondent pas pleinement aux critères de sélection définis pour les bonnes pratiques. Par conséquent, les pratiques prometteuses cartographiées comprennent :

- des interventions qui ne concernent pas directement les pratiques réparatrices, mais qui sont pertinentes pour préparer les conditions de leur mise en œuvre ;
- des interventions caractérisées par des preuves limitées sur leur efficacité et/ou durabilité, mais avec un niveau élevé de pertinence par rapport aux objectifs du projet Harmony.

#### *Sélection de bonnes pratiques et de pratiques prometteuses*

Les principaux critères de sélection utilisés pour identifier les pratiques incluses dans le chapitre suivant sont :

- Pertinence par rapport aux objectifs du projet, à savoir le développement et l'expérimentation d'une boîte à outils de pratiques réparatrices pour la gestion des conflits dans les quartiers et dans les logements collectifs/sociaux.
- Efficacité : pratiques qui démontrent des résultats concrets dans la gestion réparatrice des conflits dans les contextes de quartiers/logements sociaux ; pratiques qui ont produit des résultats observables et démontrables dans la restauration des relations interpersonnelles.
- Transférabilité et répliquabilité, c'est-à-dire la possibilité de reproduire les caractéristiques d'une bonne pratique ailleurs ; une attention particulière a été portée aux facteurs de succès à prendre en compte pour garantir le succès de la pratique lors de sa répliquabilité, ainsi qu'à l'interaction entre ces facteurs et les conditions contextuelles.

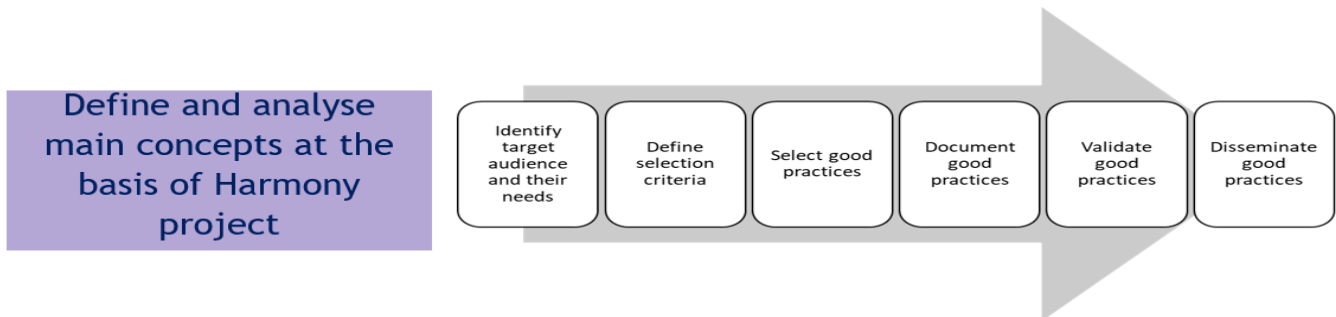
Les principes suivants ont été respectés dans la sélection des bonnes pratiques et des pratiques prometteuses :

- Vérifiez si une analyse approfondie de l'efficacité de la pratique a été menée.
- Identifier « l'idée sous-jacente - une idée sur la façon dont les actions pratiques contribuent à résoudre un problème ou à atteindre un objectif » (Bardach, 1998) ; comment la pratique a-t-elle créé de la valeur (c'est-à-dire en exploitant quelles opportunités latentes/problèmes critiques ?).

- Soyez attentif à la fois aux mécanismes qui permettent d'atteindre le succès et aux caractéristiques qui activent ces mécanismes.
- Décrire les vulnérabilités génériques, c'est-à-dire celles qui pourraient conduire à l'échec de la pratique dans le contexte applicatif. *Fasi per la selezione di buone pratiche e pratiche promettenti*

Le processus de collecte et d'analyse des bonnes pratiques prometteuses inclus dans le chapitre suivant est résumé dans la figure ci-dessous.

Figure 1 Principales phases de la collecte et de l'analyse des bonnes pratiques



La collecte et l'analyse des bonnes et prometteuses pratiques ont été divisées en phases suivantes:

- i. *le. Définition des principaux concepts qui sous-tendent le projet Harmony, à savoir la justice réparatrice et le logement collectif/social. Cette phase comprenait :*
  - définition de modèles (templates) pour la cartographie et l'analyse de la littérature et des bonnes pratiques.
  - revue de la littérature sur la justice réparatrice.
  - analyse documentaire des contextes locaux/nationaux liés au logement collectif/social et à la justice réparatrice en France, en Italie et en Belgique.
- rencontres en ligne entre partenaires.
- ii. *ii. Identification des destinataires et de leurs besoins:*
  - définition du public cible pour l'analyse des bonnes pratiques et des pratiques prometteuses : partenaires du projet Harmony impliqués dans le développement et le test de la boîte à outils ; acteurs locaux dans les contextes d'intervention, y compris les partenaires de soutien.
  - des rencontres avec les acteurs locaux du secteur du logement collectif/social et des quartiers défavorisés, où des pratiques réparatrices peuvent être appliquées, visant à opérationnaliser les concepts clés du projet et à recueillir des informations sur les besoins des acteurs. Pour cela, 2 focus groupes ont été organisés au niveau local en France et en Italie. Par ailleurs, en France, un questionnaire a été administré aux parties prenantes.
  - rencontres en ligne entre partenaires. definizione del pubblico target dell'analisi delle buone e promettenti pratiche: partner del progetto Harmony coinvolti nello sviluppo e nella sperimentazione del toolkit; stakeholder locali nei contesti di intervento, inclusi i partner di supporto.

- des rencontres avec les acteurs locaux du secteur du logement collectif/social et des quartiers défavorisés, où des pratiques réparatrices peuvent être appliquées, visant à opérationnaliser les concepts clés du projet et à recueillir des informations sur les besoins des acteurs. Pour cela, 2 focus groupes ont été organisés au niveau local en France et en Italie. Par ailleurs, en France, un questionnaire a été administré aux parties prenantes.
  - rencontres en ligne entre partenaires.
- iii. *iii. Définition des critères de sélection (voir ci-dessus), y compris l'identification des critères eux-mêmes. La sélection des bonnes pratiques s'est déroulée en trois phases:*
- dans un premier temps, chaque partenaire a dressé une large liste de pratiques à partir de la revue de la littérature et des discussions avec les parties prenantes. Un modèle commun a été utilisé pour garantir l'homogénéité des informations collectées.
  - Par la suite, les partenaires se sont rencontrés en ligne pour discuter des pratiques cartographiées.
  - enfin, 10 bonnes pratiques prometteuses ont été sélectionnées sur la base des critères identifiés et des échanges entre les partenaires.
- iv. *iv. Documentation et validation des bonnes pratiques, y compris:*
- collecte d'informations par le biais d'analyses documentaires et, si nécessaire, d'entretiens avec les parties prenantes pour combler les éventuelles lacunes d'informations.
  - traitement des informations collectées et compilation du modèle commun de bonnes pratiques/pratiques prometteuses.
  - identification des principaux enseignements tirés.
  - des rencontres entre partenaires, en ligne et en personne, pour discuter et valider les pratiques analysées et leur utilisation dans les contextes d'expérimentation du projet Harmony. A cette occasion, les partenaires ont également rencontré des acteurs impliqués dans l'une des bonnes pratiques (la ville réparatrice de Lecco, avec son organisme intermédiaire L'innominato).
  - rédaction du rapport sur les bonnes et prometteuses pratiques.
- v. *v. Diffusion des bonnes pratiques/pratiques prometteuses et des enseignements tirés, à travers des événements dédiés à la diffusion des résultats préliminaires et au renforcement des compétences des acteurs locaux sur ce sujet. Avant la version finale du rapport, deux événements ont été organisés dans les pays du projet (France et Italie), tandis que d'autres auront lieu ultérieurement pour diffuser le rapport final.*

## 5. Cartographie des bonnes pratiques et des pratiques prometteuses

- **Wohnpartner : pratiques réparatrices dans les logements sociaux (Gemeindebau) à Vienne - AUTRICHE (bonne pratique)**

Wohnpartner représente une initiative importante dans le contexte du logement social à Vienne, intégrant des pratiques réparatrices pour résoudre les conflits interculturels et promouvoir la cohésion sociale au sein des complexes Gemeindebau. Établi au sein de l'administration publique de la maison, il emploie environ 150 opérateurs, dont des médiateurs issus de différentes origines culturelles, garantissant une communication efficace et une sensibilité culturelle dans la résolution des conflits. Le programme combine des mesures de gestion des conflits, telles que la médiation pour les litiges liés au bruit, aux espaces partagés ou aux malentendus culturels, avec des initiatives d'autonomisation telles que des événements de développement communautaire et des activités de formation.

Wohnpartner organise des activités telles que les Hof-Cafés, des rencontres informelles qui favorisent le dialogue et la confiance entre les résidents, et le programme Welcome Neighbour, qui soutient l'intégration des nouveaux locataires.

Les séances de médiation sont adaptées à la complexité des conflits et se déroulent souvent dans des espaces communautaires neutres pour encourager l'ouverture. Les médiateurs interculturels aident à combler les différences de compréhension et à renforcer la confiance entre les différents groupes de résidents.

Les principaux résultats comprennent une cohésion sociale améliorée, une escalade réduite des conflits et des capacités renforcées des résidents en matière de gestion des conflits. L'initiative promeut également l'inclusion, en intégrant des résidents issus de différents milieux socio-économiques et culturels.

La structure décentralisée de Wohnpartner et son approche collaborative avec les organismes publics et les organismes communautaires garantissent un accompagnement accessible et ancré dans le quartier. Le programme souligne l'importance de l'inclusion culturelle, de la présence locale, de l'implication proactive et de la flexibilité dans la médiation.

- **BURENBEMIDDELING (Gent) - [médiation pour les voisins] - BELGIQUE (bonne pratique)**

Il s'agit d'une bonne pratique pour résoudre les conflits entre voisins sans recourir à des procédures judiciaires, conformément à l'accent mis par le projet HARMONY sur les pratiques réparatrices. Géré par la municipalité, le programme emploie deux professionnels à temps plein et un réseau de 40 bénévoles formés, sélectionnés grâce à un programme de formation rigoureux de cinq jours et des séances de recyclage continues. La plupart des cas sont signalés par la police de quartier, démontrant la collaboration entre les acteurs communautaires.

Le programme aborde les conflits de voisinage typiques, tels que les problèmes de bruit, de stationnement et d'espace partagé, en proposant en moyenne 350 médiations par an, avec un taux de réussite de 90 % pour les cas qui aboutissent effectivement à la médiation. Les bénévoles consacrent environ six heures à chaque médiation, garantissant ainsi une préparation adéquate et une implication approfondie. La participation à la médiation est toujours volontaire et, lorsque des barrières linguistiques surviennent, des interprètes sont utilisés, même si les séances se déroulent en néerlandais. Les bénévoles sont formés à la sensibilité interculturelle pour gérer la diversité des participants.

Les résultats incluent une meilleure compréhension mutuelle, une réduction de l'escalade des conflits et un renforcement des liens communautaires. Le processus de médiation encourage un dialogue ouvert, évitant souvent le recours aux tribunaux ou à d'autres voies litigieuses. Cependant, certains problèmes critiques demeurent, puisque seulement environ 50 % des cas signalés aboutissent à une médiation efficace, souvent en raison du refus de l'une des parties de participer.

La portée relativement limitée de la médiation la rend efficace pour les conflits de faible intensité, mais le programme pourrait explorer des interventions supplémentaires dans les cas où la médiation n'est pas pratique. L'approche démontre l'intérêt d'intégrer la médiation dans des stratégies plus larges de sécurité communautaire et de cohésion sociale.

- **Conférences réparatrices - BELGIQUE (pratique prometteuse)**

Les conférences réparatrices (CR) sont une pratique largement reconnue dans le domaine de la justice réparatrice, qui offre une méthode structurée pour remédier aux préjudices en impliquant toutes les parties touchées par un conflit. En Flandre, en Belgique, les CR sont intégrés dans les systèmes de justice, d'éducation et de services à la jeunesse, démontrant leur adaptabilité à différents contextes. Ils mettent l'accent sur la réparation des dégâts grâce à un dialogue inclusif, ce qui s'avère particulièrement pertinent pour le projet HARMONY, notamment pour résoudre les conflits de quartier impliquant de multiples acteurs.

Les RC sont utilisés pour plusieurs types de conflits, notamment la délinquance juvénile, les conflits scolaires et les problèmes sur le lieu de travail. Le processus implique une phase préparatoire au cours de laquelle les facilitateurs rencontrent individuellement les participants pour établir la confiance et clarifier les attentes, suivie d'une conférence formelle impliquant toutes les parties dans un cercle réparateur. Les participants partagent leurs expériences, leurs émotions et leurs responsabilités, élaborant conjointement un plan pour réparer les dégâts. La conférence se termine par une phase de suivi visant à garantir le respect des engagements pris. Les principaux résultats comprennent un soulagement émotionnel, le renforcement des relations et la réintégration des auteurs de violences dans leurs communautés. Les victimes ont la possibilité d'exprimer leurs besoins, tandis que les agresseurs assument leurs responsabilités et développent de l'empathie envers ceux qui ont été touchés. Les études et les pratiques mettent en évidence des niveaux élevés de satisfaction des participants, en particulier dans les contextes éducatifs, où les relations sont continues et où la réparation favorise une cohésion durable.

Les principaux enseignements tirés concernent l'importance d'une formation approfondie des animateurs pour garantir que les CR soient réalisés de manière sûre et efficace. La phase préparatoire est essentielle pour répondre à toute résistance initiale des participants, avec des facilitateurs experts capables de transformer les préoccupations en opportunités de dialogue. Les CR sont particulièrement efficaces dans les contextes où les participants sont interconnectés, comme les quartiers, et où les réparations partagées peuvent améliorer considérablement la dynamique de groupe. En Flandre, la présence de plusieurs facilitateurs formés au sein des organisations renforce la durabilité et le succès de la mise en œuvre des CR, permettant la co-facilitation et le soutien par les pairs. Ces éléments, ainsi que la nature structurée mais flexible des CR, démontrent leur potentiel dans la gestion de conflits sociaux complexes et dans la promotion de communautés inclusives et réparatrices.

- **Conférence communautaire (« Community conference » ou « Neighborhood conference ») développée par Eigen Kracht Centrale - BELGIQUE ET PAYS-BAS (bonne pratique)**

Le modèle de conférence de quartier développé par Eigen Kracht Centrale (EKC) en Belgique et aux Pays-Bas est une pratique réparatrice communautaire qui vise à donner aux résidents les moyens de résoudre de manière collaborative les conflits et les problèmes dans leur contexte de vie. Inspiré des pratiques autochtones, le modèle place les résidents au centre de la résolution des problèmes, favorisant le dialogue, la compréhension mutuelle et la construction d'un plan d'action partagé pour résoudre les problèmes critiques et renforcer la cohésion sociale. Sa pertinence pour le projet HARMONY réside dans la possibilité de résoudre les conflits de voisinage dans les contextes de logement social en impliquant toutes les parties prenantes intéressées.

Le processus de la conférence commence par une demande d'une institution (par exemple une municipalité ou une agence de logement) auprès de l'EKC, suivie d'une phase préparatoire dirigée par un coordinateur bénévole indépendant et formé, qui facilite la conférence. Les participants, parmi lesquels des victimes, des auteurs, des voisins et des réseaux informels, discutent de l'impact du conflit et se concentrent sur la définition de solutions concrètes. Les solutions sont pilotées par la communauté et visent à éviter les mesures coercitives.

Les principaux résultats comprennent le renforcement des liens communautaires, l'augmentation de la confiance et l'établissement de plans opérationnels pour résoudre les conflits en cours. Les évaluations indiquent le succès du modèle dans la promotion de la collaboration, même si certains défis subsistent, comme impliquer toutes les parties prenantes et garantir le respect des accords au fil du temps. Le succès du modèle dépend d'une facilitation neutre, de la participation active des parties prenantes et de mécanismes de suivi robustes. Cette pratique souligne l'importance de garantir des coordinateurs indépendants, une formation adéquate et d'instaurer la confiance dans le processus. Le modèle met en évidence le pouvoir des solutions réparatrices communautaires pour créer une harmonie durable dans les quartiers.

- **Médiation Nomade - « La parole plus forte que la violence » - FRANCE (pratique prometteuse)**

L'initiative Médiation Nomade intervient dans les quartiers urbains défavorisés en France, adoptant une approche mobile pour favoriser le dialogue, réduire les tensions et identifier des solutions aux conflits locaux. A travers un camion équipé, l'association crée des espaces informels dans les espaces publics, équipés de tables, chaises et boissons, pour faciliter les échanges dans un environnement neutre et accueillant. Destinée particulièrement aux jeunes et aux habitants, Médiation Nomade favorise le dialogue entre individus et acteurs locaux, dans le but de construire la confiance et la compréhension mutuelle.

Le cabinet, fondé par Yazid Kherfi, met l'accent sur la prévention, abordant des problèmes tels que le bruit, les foules et les perturbations communautaires par le biais d'interactions spontanées et inclusives. Les médiateurs, apportant souvent des expériences de vie similaires à celles des participants, incarnent la neutralité et servent de pont entre les résidents et les acteurs institutionnels. Leur approche repose sur des principes clés tels que l'absence de jugement, la distinction entre la personne et ses actes et la promotion du respect mutuel.

Bien qu'elle ne soit pas explicitement une pratique réparatrice, Médiation Nomade s'inscrit dans les principes de la justice réparatrice, encourageant la participation communautaire à

l'identification et à la résolution des conflits. Parmi les résultats, nous soulignons le développement de l'empathie, l'augmentation du dialogue et l'orientation des résidents vers les ressources locales. Depuis sa création, le programme a réalisé plus de 260 interventions, offrant un modèle d'implication en dehors des contextes institutionnels traditionnels.

Cette pratique met en évidence l'importance de la mobilité, de la sensibilité culturelle, de la neutralité et de la création d'espaces sûrs pour un dialogue ouvert. Son adaptabilité met en évidence le potentiel de gestion des conflits urbains et de renforcement de la résilience des communautés grâce à des approches innovantes et centrées sur la communauté.

- **Organismes intermédiaires de Lecco et Côme - ITALIE (bonne pratique)**

Les organismes intermédiaires de Côme et de Lecco représentent un exemple d'approche réparatrice communautaire, visant à promouvoir la cohésion sociale et à résoudre les conflits. Leur pertinence pour le projet HARMONY réside dans la capacité à intercepter les tensions sociales, à responsabiliser les citoyens en tant qu'« antennes » réparatrices et à intégrer les principes et valeurs de justice réparatrice dans les interactions quotidiennes. Ces organismes offrent un espace neutre de dialogue, permettant à la communauté d'identifier et de remédier collectivement aux fractures sociales, créant ainsi des pratiques réparatrices durables.

À Côme, l'initiative est née en 2018 dans le cadre du projet ConTatto, tandis qu'à Lecco elle a débuté en 2012 ; tous deux impliquent une pluralité de citoyens, d'institutions et d'organisations de la société civile. Les organismes intermédiaires servent de points de rencontre où des citoyens formés collaborent pour résoudre les conflits et promouvoir une culture réparatrice.

Les principales activités comprennent la formation interactive, le travail sur le terrain et la gouvernance participative. Les membres sont formés aux pratiques réparatrices et progressivement impliqués dans leur application. Les initiatives abordent des questions telles que les conflits de voisinage et les fractures relationnelles.

Les résultats incluent un sens accru de la responsabilité communautaire, de meilleures compétences en matière de gestion des conflits et une plus grande cohésion sociale. Les participants rapportent des changements de perspective, une plus grande empathie et une participation active à la recherche de solutions aux tensions locales.

Les principaux défis comprennent la nécessité d'un leadership initial fort, la stabilité du groupe dans le temps et la disponibilité de ressources et de temps suffisants pour instaurer la confiance et la légitimité sociale.

Cette pratique met en évidence l'importance d'une gouvernance inclusive, d'une implication communautaire continue et de l'adaptation des interventions aux contextes locaux. En fournissant aux citoyens des outils pour gérer les conflits de manière réparatrice, Intermediate Corps démontre le potentiel de transformation de l'intégration des pratiques réparatrices dans les contextes communautaires.

- « Passaporta » - promotion des valeurs, principes et pratiques réparatrices dans le logement public - ITALIE (pratique prometteuse)

« Passaporta », créée à Rovellasca, dans la province de Côme, visait à aborder les tensions sociales présentes dans un complexe de logements sociaux à travers une approche orientée vers la justice réparatrice. La pratique est conforme aux objectifs d'HARMONY d'intégrer la justice

réparatrice dans le logement social, démontrant des moyens efficaces de gérer les conflits et d'impliquer la communauté.

Dans une première phase, le projet a analysé les tensions présentes dans un complexe ALER à travers des entretiens et des observations non participatives, identifiant des micro-conflits enracinés dans les préjugés culturels et les dynamiques de pouvoir. Par la suite, un espace neutre et inclusif, appelé « Passeport », situé à l'extérieur du complexe d'habitation, a été créé dans le but de réduire la stigmatisation et d'élargir l'implication. Les activités comprenaient des séances d'écoute individuelles, des ateliers créatifs pour les enfants et des événements publics sur des sujets tels que la migration, conçus pour favoriser la confiance, le dialogue et les pratiques réparatrices.

Parmi les résultats qui ont émergé figurent une plus grande confiance dans Portaporta en tant que lieu sûr et neutre pour la résolution des conflits et sa reconnaissance par les institutions locales comme une ressource précieuse. Le projet a également contribué à une meilleure compréhension de la justice réparatrice au sein de la communauté et a facilité les liens entre les résidents d'origines diverses.

Les principaux facteurs de succès ont été l'approche sans jugement du projet, la présence d'opérateurs qualifiés et formés en restauration, la forte collaboration avec les autorités locales et la promotion active de l'espace. Cependant, sa pérennité a été entravée par le changement d'administration locale et la crise du COVID-19.

Les leçons offertes par cette pratique concernent l'importance de bâtir la confiance, la neutralité des facilitateurs, la légitimité générée par la communauté et la nécessité de réduire la dépendance excessive à l'égard des acteurs politiques pour assurer la durabilité à long terme. Les phases préparatoires et la présence d'« antennes » locales sont cruciales pour encourager l'implication et enraciner les principes réparateurs dans des contextes sociaux complexes.

- **Ville réparatrice de Tempio Pausania - ITALIE (bonne pratique)**

Tempio Pausania, en Sardaigne, est devenue la première ville réparatrice d'Italie en 2012, représentant un exemple significatif de la manière dont les pratiques réparatrices peuvent promouvoir la cohésion communautaire et la résolution des conflits. Initialement créée pour répondre aux tensions liées à la création de la prison de Nuchis pour détenus mafieux, l'initiative a contribué à combler le fossé entre les résidents, les détenus et les institutions locales à travers des cercles réparateurs, des conférences et des activités participatives. Mené par l'équipe des pratiques réparatrices de l'Université de Sassari, le projet a ensuite été étendu aux écoles, aux municipalités et aux institutions sociales, intégrant les valeurs réparatrices dans la vie quotidienne. Des initiatives telles que les ateliers Photovoice et le programme « Apprentice Facilitators » ont confié aux jeunes la responsabilité de médier les conflits entre pairs, en promouvant l'inclusion et le respect. Le modèle Co.Re. (Communauté de Relations Réparatrices) interventions orientées au niveau individuel, culturel et écologique, renforçant la cohésion sociale et le bien-être collectif.

Les résultats incluent plus de 900 participants à des conférences réparatrices, une réduction des préjugés, un renforcement des réseaux communautaires et une augmentation de la confiance entre les citoyens et les institutions. L'initiative a également inspiré d'autres municipalités italiennes et a conduit au développement d'outils innovants, tels que le service de conseil en rattrapage dans les écoles. Les enseignements utiles pour le projet Harmony soulignent l'importance d'une approche multi-niveaux, capable d'intégrer une gouvernance descendante et une implication ascendante. La présence de professionnels formés aux pratiques réparatrices, à la gouvernance participative et à la planification à long terme s'est avérée

fondamentale. Même si la pandémie de COVID-19 a posé des défis, la capacité d'adaptation du projet a mis en évidence la résilience des modèles réparateurs. Tempio Pausania montre comment les villes réparatrices peuvent cultiver des communautés inclusives et proactives, offrant un modèle reproductible à la fois dans le contexte de la vie collective et, plus généralement, dans d'autres domaines sociaux.

- **Restorative Lunch to Inspire Innovation (“Déjeuner réparateur pour inspirer l'innovation”)** - ITALIA (bonne pratique)

Le « Déjeuner réparateur pour inspirer l'innovation », organisé à Tempio Pausania, en Italie, en novembre 2014, a été un événement important qui a montré comment les principes de la justice réparatrice peuvent être intégrés dans un contexte communautaire. Organisé par l'équipe des pratiques réparatrices de l'Université de Sassari en collaboration avec la prison de Nuchis et les institutions locales, le déjeuner a abordé les conflits entre la communauté et la prison récemment créée. Environ 130 participants, parmi lesquels des détenus, des citoyens, des autorités locales, des magistrats, des avocats et des représentants d'associations de victimes, ont partagé un repas assis autour de tables thématiques dédiées aux valeurs réparatrices telles que la confiance et le respect. Ce contexte a favorisé le dialogue, éliminant les barrières entre les participants et offrant aux détenus une rare opportunité de se connecter avec la communauté au sens large.

L'événement, organisé dans le cadre de la Semaine internationale de la justice réparatrice, a constitué une plateforme de discussion sur la résolution des conflits, l'inclusion et la justice. Les animateurs ont dirigé les interactions, tandis que les participants ont contribué en partageant de la nourriture et des idées, symbolisant la collaboration et le soutien mutuel. Le déjeuner a inspiré des activités réparatrices ultérieures, telles que des ateliers, des dialogues communautaires et des programmes éducatifs, contribuant ainsi à intégrer les pratiques réparatrices dans les écoles et institutions locales.

Parmi les principaux résultats, nous soulignons un renforcement de la confiance dans la communauté, une plus grande sensibilisation à la justice réparatrice et des liens plus forts entre les institutions et les citoyens.

L'événement a mis en évidence le potentiel transformateur de la justice réparatrice pour résoudre les tensions et bâtir des communautés cohésives.

Cette pratique démontre l'importance des outils d'engagement innovants, tels que les repas partagés, pour promouvoir la confiance, sensibiliser et initier des dialogues réparateurs dans les milieux de logement et communautaires. Il souligne également la nécessité de disposer d'animateurs formés, d'une planification collaborative et d'approches adaptatives pour surmonter les obstacles logistiques et bureaucratiques, garantissant ainsi un impact communautaire durable.

- **Pratiques réparatrices dans un contexte résidentiel pour personnes sans abri - SUÈDE (bonne pratique)**

Les pratiques réparatrices développées par la Stockholm City Mission dans des contextes résidentiels pour personnes sans abri représentent une approche innovante de construction communautaire et de gestion des conflits, en ligne avec les objectifs du projet Harmony. Mises en œuvre à Klaragården, un centre de jour pour femmes sans-abri, et à Bostallet, la première

maison de transition pour sans-abri en Scandinavie, ces pratiques intègrent des valeurs réparatrices dans les activités quotidiennes. L'approche aborde le sans-abrisme et les problèmes de santé mentale qui y sont associés, en promouvant la responsabilité, la réconciliation et la réintégration, plutôt que l'exclusion.

Les principales pratiques réparatrices comprennent des conférences informelles (improvisées), des réunions formelles de réparation et des conférences de groupes familiaux. Ces outils sont utilisés pour résoudre les problèmes de comportement, les violations des règles et les relations familiales difficiles, en mettant l'accent sur la responsabilité personnelle et la réintégration dans la communauté. Klaragården se concentre sur la résolution immédiate des conflits dans un environnement accueillant et solidaire, tandis que Bostallet adopte un modèle de logement progressif, accompagnant les résidents vers l'autonomie à travers un parcours structuré et accompagné.

Les résultats mettent en évidence de profonds changements culturels dans ces contextes, qui permettent aux résidents de rétablir la confiance, de réparer les dommages et de développer des relations plus solides avec les professionnels, leurs pairs et la communauté au sens large. Des exemples significatifs incluent les interactions transformatrices avec des personnes atteintes de troubles mentaux, démontrant le potentiel des interventions réparatrices adaptées aux besoins individuels. Les événements publics, tels que les expositions d'art et les initiatives d'engagement communautaire, ont également renforcé les liens entre Bostallet et le quartier environnant, contribuant ainsi à réduire la stigmatisation et à promouvoir un climat d'ouverture. Les principaux enseignements tirés concernent la nécessité d'équilibrer empathie et responsabilité, de structurer des processus clairs et d'adapter les pratiques à des populations hétérogènes. En outre, cette expérience démontre comment des stratégies telles que l'adoption de pratiques réparatrices, l'implication communautaire et la communication proactive (y compris à travers les médias) peuvent contrecarrer toute résistance, favorisant la création d'un environnement inclusif, accueillant et intégré.

Les pratiques évoquées ci-dessus ont à la fois pour objectif de prévenir les conflits et de les gérer. Pour atteindre cet objectif, ils utilisent différents types d'activités intégrées:

- Interventions réparatrices, telles que les « cercles », la médiation, les conférences (y compris communautaires ou de quartier), les « conférences de groupes familiaux », les réunions réparatrices, etc. Les interventions réparatrices sont utilisées à la fois pour gérer et prévenir les conflits (par exemple les cercles).
- Interventions de renforcement de la communauté : par exemple création d'organismes intermédiaires, création d'espaces sociaux (tels que coins réparateurs, cafés sociaux, programmes d'accueil de quartier, événements sociaux, déjeuners réparateurs). Bien qu'elles ne soient pas réparatrices en elles-mêmes, ces interventions sont particulièrement pertinentes à la fois pour prévenir les conflits et pour créer les conditions nécessaires à la mise en œuvre d'interventions réparatrices. Par exemple, la présence d'organismes intermédiaires nous permet d'intercepter les situations de dommages et de souffrance dans la communauté, de renforcer les réseaux locaux et de fournir les ressources (telles que la légitimité sociale et les connaissances) nécessaires pour mettre en œuvre des pratiques réparatrices lorsque des conflits éclatent ; les cafés sociaux à Vienne encouragent l'interaction entre les gens, la connaissance mutuelle des cultures et des habitudes, la

création de liens, contribuant à des relations positives, à la réduction des conflits et à une plus grande propension à recourir à la justice réparatrice.

- Activités de sensibilisation : par exemple débats sur la justice réparatrice, films, représentations théâtrales, lectures, ateliers, flashmobs, photovoix, déjeuners réparateurs. Ces activités sont fondamentales pour diffuser la culture réparatrice dans un contexte social caractérisé par une polarisation croissante, des fractures sociales et un populisme pénal.
- Activités de formation : formation de base sur la justice réparatrice et formation avancée/professionnelle destinée aux citoyens, aux travailleurs sociaux, au personnel judiciaire, au personnel scolaire (à tous les niveaux), aux hommes politiques, aux journalistes, etc. Ces activités sont particulièrement importantes pour développer les compétences en justice réparatrice à tous les niveaux de la communauté et parmi les professionnels impliqués.

Les pratiques cartographiées utilisent un large éventail de méthodes et d'outils, comme résumé ci-dessous, soulignant qu'il n'existe pas de modèle idéal unique pour prévenir et gérer les conflits de manière réparatrice dans les logements collectifs/sociaux et les quartiers, mais plutôt des parcours personnalisés basés sur les caractéristiques du contexte, les besoins des personnes et les ressources disponibles :

- Médiation (sous différentes formes et modalités) - utilisée dans les cabinets Wohnpartner, Burenbemiddeling, Médiation Nomade, Como Città Riparativa, Tempio Pausania, Stockholm
- Conférences réparatrices - aux Pays-Bas, en Belgique, à Stockholm et dans les cabinets de Tempio Pausania
- Conférences de groupes familiaux - dans les cabinets de Stockholm
- Cercles - dans les corps intermédiaires de Côme et Lecco, en Italie (Passaporta), dans les cabinets de Stockholm, dans la ville réparatrice de Tempio Pausania et chez Wohnpartner
- Séances d'écoute et rencontres individuelles - en Italie (Passaporta), Stockholm, Wohnpartner
- Photovoix - dans la ville réparatrice de Tempio Pausania
- Événements communautaires (y compris repas partagés) et réunions informelles - dans les organismes intermédiaires de Lecco et Côme, à Wohnpartner et dans la ville réparatrice de Tempio Pausania
- Espaces d'intégration sociale - à Portaporta

Une description détaillée des pratiques ci-dessus est disponible dans la version complète du rapport.

## 6. Leçons tirées des bonnes pratiques/pratiques prometteuses pour Harmony

Ce chapitre présente une série de leçons à prendre en compte lors de la conception et de la mise en œuvre de pratiques réparatrices dans les logements collectifs/sociaux et les quartiers. Ces aspects sont explorés en profondeur dans les paragraphes suivants.

### IMPLICATION PROACTIVE DE LA COMMUNAUTÉ DANS TOUTES LES PHASES DES PRATIQUES DE RÉPARATION

La communauté joue un rôle essentiel dans la justice réparatrice. Comme nous l'avons déjà souligné, l'un des principes clés de la justice réparatrice est de « faire avec » plutôt que de « faire pour » ou de « faire pour ». Cela signifie que la communauté, entendue au sens large (par exemple les citoyens, les institutions, les acteurs sociaux et économiques, les politiciens), doit être activement impliquée dans les interventions de justice réparatrice. Cela implique non seulement une participation active aux pratiques réparatrices, mais également un rôle actif dans la planification, la mise en œuvre et le suivi des interventions elles-mêmes. Comme le soulignent les pratiques analysées, cet aspect est essentiel tant pour l'efficacité des interventions que, surtout, pour leur légitimation sociale. La pertinence de la participation communautaire active est également soulignée par la littérature qui souligne à quel point les interventions réparatrices sont difficiles à mettre en œuvre lorsqu'elles ne sont pas reconnues et soutenues au niveau communautaire (Pali & Pelikan, 2010).

Bien que l'implication de la communauté soit cruciale pour la gestion réparatrice des conflits, plusieurs auteurs (Dighera, Vasilescu et Aertsen, 2021 ; Weitekamp, 2015) soulignent qu'impliquer l'ensemble de la communauté n'est pas simple et nécessite des stratégies spécifiques. Les bonnes pratiques prometteuses analysées dans le projet Harmony nous permettent d'identifier différentes stratégies pour renforcer le rôle actif de la communauté dans toutes les phases des interventions réparatrices:

- **Impliquer des personnes reconnues par la communauté comme promoteurs de pratiques réparatrices et supporteurs d'interventions.** Ceci est particulièrement important dans le cas d'interventions innovantes, telles que les interventions réparatrices, et dans des contextes caractérisés par le conflit et la polarisation. La réputation et la légitimité des organisations et des experts sont fondamentales pour générer la confiance et encourager la participation. Cela implique de valoriser les ressources au sein de la communauté et de prêter attention aux dynamiques de pouvoir et aux relations sociales existantes.
- **Identifier les « antennes » dans la communauté.** Les « antennes » sont des membres de la communauté formés à la justice réparatrice, capables d'intercepter les situations inconfortables et de contribuer activement à la planification et à la mise en œuvre des interventions. Les antennes représentent un outil clé à la fois d'implication et de légitimation des pratiques. Il est important de sélectionner des personnes connues et motivées et de favoriser l'expansion du réseau (par exemple en invitant chaque participant à impliquer d'autres personnes).
- **Créer des interactions structurées dans la communauté, notamment entre les « antennes ».** Des expériences comme celles des organismes intermédiaires italiens montrent que les réunions répétées favorisent la connaissance mutuelle, la création de liens et d'un sentiment d'appartenance, augmentant l'implication dans les pratiques réparatrices.

- **Établir la confiance dans les professionnels de la justice réparatrice.** Outre l'implication de personnalités reconnues et d'« antennes », la confiance se construit par une présence constante sur le territoire et des interactions continues entre opérateurs et communautés (comme le soulignent les cas de Vienne, Lecco et Côme). Ceci est facilité lorsque les professionnels sont issus du territoire lui-même et lorsqu'ils opèrent en toute impartialité.
- **Stimuler la curiosité envers la justice réparatrice.** Cela peut se faire grâce à des stratégies de communication proactives (comme dans le cas de Stockholm) et à des outils innovants : flashmobs (Tempio Pausania), déjeuners réparateurs, photovoix, expositions, réunions informelles, lectures réparatrices (Passaporta), contes, etc.
- **Former les membres de la communauté et les impliquer directement dans la mise en œuvre des pratiques réparatrices.** L'expérience directe nous permet de comprendre concrètement les bénéfices de la justice réparatrice, en la transformant d'un concept théorique à une pratique quotidienne. Cela renforce le sentiment de responsabilité et d'appartenance, réduit la dépendance à l'égard des professionnels et favorise une culture d'autogestion et de durabilité dans le temps.
- **Renforcer le leadership communautaire dans la conception et la mise en œuvre de pratiques.** Comme le montrent les cas d'Eigen Kracht Centrale et des organismes intermédiaires de Lecco et de Côme, il est important de renforcer la capacité des citoyens à trouver des solutions, en transférant progressivement le pouvoir des professionnels vers la communauté. Les professionnels assument ainsi le rôle de facilitateurs et de « bâtisseurs d'échafaudages », plutôt que de contrôleurs de processus.
- **Fournir des commentaires sur les résultats obtenus.** Redonner des résultats et des progrès à la communauté encourage une implication continue dans le temps, comme le démontrent les expériences de Lecco et de Côme.
- **Créer des espaces sécuritaires, accueillants, neutres et inclusifs.** Le lieu où se déroulent les activités est fondamental pour encourager la participation, tant dans la prévention que dans la gestion des conflits (comme le soulignent les cas de Vienne, Portaporta, Stockholm et Belgique).

Pour impliquer efficacement la communauté, une étape préalable est nécessaire : comprendre la culture locale, les normes sociales, les dynamiques de pouvoir, les cadres juridiques et la présence de conflits (manifestes ou latents) et leurs causes. Avant de mettre en œuvre toute intervention corrective, une analyse approfondie du contexte et de sa dynamique est donc essentielle.

Enfin, en impliquant la communauté, il est essentiel d'éviter de reproduire les déséquilibres de pouvoir et les injustices systémiques, incluant toutes les catégories de citoyens, notamment ceux menacés d'exclusion sociale. Des outils tels que des déjeuners réparateurs, des cafés sociaux et des événements gratuits peuvent encourager la participation. Il est également utile d'impliquer les organisations représentant ces groupes et d'activer des dynamiques de participation des pairs pour renforcer leur implication.

**PRATIQUES DE RÉPARATION RÉPONDANTES AUX BESOINS DE LA COMMUNAUTÉ DANS LAQUELLE L'INTERVENTION EST RÉALISÉE**

Comme le soulignent les pratiques analysées, les interventions réparatrices adoptées doivent être ancrées dans les besoins de la communauté dans laquelle elles sont mises en œuvre et dans la contribution de ses membres à leur conception et à leur mise en œuvre. Cela implique que les méthodes et les outils doivent être adaptés aux caractéristiques du contexte dans lequel ils sont appliqués, créant ainsi des parcours personnalisés.

De plus, les approches et méthodes réparatrices adoptées doivent être suffisamment flexibles pour s'adapter aux changements des besoins de la communauté. Des pratiques telles que Burenbemiddeling (Gand), Wohnpartner (Vienne) et des pratiques réparatrices pour les sans-abri en Suède soulignent la nécessité de flexibilité, d'une compréhension approfondie de la dynamique sociale spécifique de la communauté et de personnalisation des interventions, en adaptant les stratégies aux besoins concrets du contexte local.

### PRATIQUES DE RÉPARATION CULTURELLEMENT SENSIBLES ET INCLUSIVES

Comme le soulignent les pratiques analysées, pour être efficaces, les pratiques réparatrices doivent prêter attention à des aspects tels que l'interculturalité et l'inclusion, en particulier lorsque les interventions sont menées dans des contextes multiculturels et lorsque les facteurs culturels sont à la base des fractures et des tensions sociales. Il est donc nécessaire de comprendre comment les aspects culturels et religieux influencent les comportements des membres de la communauté, ainsi que la communication et les relations interpersonnelles. De plus, les barrières linguistiques et leur rôle dans la compréhension mutuelle et la création de liens sociaux doivent être prises en compte.

Les pratiques analysées offrent diverses idées sur la manière d'aborder ces aspects:

- Wohnpartner (Vienne, Autriche) souligne l'importance de veiller à ce que les médiateurs reflètent la diversité culturelle et linguistique de la communauté, afin de favoriser la confiance et la participation aux processus réparateurs. La formation interculturelle renforce également les compétences des médiateurs dans la gestion des conflits dans des contextes culturellement hétérogènes. La pratique viennoise souligne également la nécessité de garantir que tous les groupes culturels présents dans la communauté soient représentés et se sentent inclus dans les pratiques réparatrices.
- Burenbemiddeling (Gand, Belgique) souligne l'importance du recours à des interprètes dans les médiations impliquant des personnes issues de milieux culturels différents, afin de surmonter les barrières linguistiques et culturelles.
- Les pratiques réparatrices pour les sans-abri (Suède) soulignent la pertinence d'adopter une attitude sans jugement envers tous les participants aux processus de réparation, quel que soit leur rôle dans les événements survenus (par exemple dans le cas des auteurs des dommages). La communication sans jugement est au cœur des processus réparateurs et doit être encouragée à toutes les étapes des pratiques, tant par les professionnels que par les participants. Tous les opérateurs impliqués dans la planification et la mise en œuvre des pratiques réparatrices doivent donc être formés à la communication et à une relation empathique et sans jugement avec tous les membres de la communauté.
- Les pratiques réparatrices pour les personnes sans abri (Suède) soulignent également l'importance de reconnaître les différents besoins des différentes catégories de personnes et d'adapter les pratiques réparatrices à ces besoins. Par exemple, la pratique montre que

les interventions destinées aux femmes doivent prêter attention à la dimension de genre, car les femmes vivent souvent la culpabilité et les relations complexes différemment des hommes. En outre, la pratique montre que même les personnes fragiles ou souffrant de problèmes de santé mentale peuvent et doivent être impliquées dans des pratiques réparatrices, qui doivent tenir compte de ces conditions dans leur conception et leur mise en œuvre. Dans le cas de Stockholm, les personnes souffrant de problèmes de santé mentale qui violent les normes sociales du centre d'hébergement sont tenues responsables de leurs actes et impliquées dans des processus de réparation..

## PRATIQUES DE RÉPARATION INTÉGRÉES AUX POLITIQUES SOCIALES

Les pratiques analysées (par exemple les Organismes Intermédiaires de Lecco et Côme, Passaporta, Wohnpartner) soulignent que l'intégration des pratiques réparatrices dans un cadre plus large des politiques sociales municipales est particulièrement pertinente pour garantir à la fois leur efficacité et leur durabilité.

Les pratiques examinées montrent que les conflits trouvent souvent leur origine dans des injustices systémiques et des conditions de vie précaires et que, tant que ces problèmes sous-jacents ne seront pas résolus, les effets à long terme des pratiques réparatrices dans la gestion de conflits spécifiques peuvent être compromis.

L'expérience des Corps Intermédiaires de Lecco et Côme souligne que l'implication de la communauté dans les pratiques réparatrices est précieuse non seulement pour renforcer la participation et la sensibilisation à ces pratiques, mais aussi pour accroître la compréhension des problèmes sociaux qui sont à la base des conflits et pour identifier des solutions de manière collaborative.

Il est tout aussi important d'adopter une approche réparatrice et transformatrice, qui ne se limite pas à améliorer la rencontre et la reconstruction des relations entre les parties impliquées dans un conflit, mais qui cherche également à identifier et à traiter les causes profondes des dommages, afin d'éviter la récurrence de problèmes futurs.

## PROXIMITÉ, ACCESSIBILITÉ ET CONTINUITÉ DES PRATIQUES DE RÉPARATION

Les bonnes pratiques prometteuses analysées montrent que les pratiques réparatrices doivent être accessibles et continues dans le temps. Dans les expériences examinées, l'accessibilité concerne les aspects physiques, économiques et linguistiques (comme déjà illustré). En matière d'accessibilité économique, la participation à toutes les pratiques cartographiées est gratuite.

En termes d'accessibilité physique, les pratiques soulignent l'importance des structures décentralisées dans les lieux où sont dispensées les interventions réparatrices. Les structures locales, telles que les bureaux de proximité au sein des communautés (par exemple Wohnpartner à Vienne, Passaporta à Rovellasca, Médiation Nomade en France), rendent les services plus accessibles. Cette proximité permet des interventions rapides - un facteur essentiel d'efficacité, comme le démontrent les cas de Vienne et de Stockholm - et favorise la confiance, dans la mesure où les facilitateurs deviennent des figures familières et accessibles pour la communauté. De plus, il permet aux professionnels d'intercepter les tensions sociales, manifestes ou latentes, à travers l'interaction quotidienne avec les habitants, sans avoir à attendre que les parties en conflit se tournent vers les services.

Comme le souligne également le cas « Passaporta », il est important que les structures soient réparties sur tout le territoire pour éviter la stigmatisation des quartiers vulnérables et de leurs habitants. Par exemple, dans le cas de Passaporta, il a été choisi de placer l'espace en dehors du complexe de logements sociaux, pour souligner que les conflits ne sont pas exclusifs aux contextes vulnérables, mais peuvent surgir partout où il y a des interactions sociales. En même temps, le lieu ne devait pas être trop éloigné pour faciliter la participation des habitants.

La proximité et l'accessibilité sont encore renforcées par l'intégration de pratiques réparatrices dans les contextes de vie et de travail quotidiens des personnes. Insérer l'approche réparatrice dans des lieux déjà fréquentés par la communauté évite les chevauchements d'engagements, qui pourraient réduire la participation. En outre, pour garantir l'accessibilité, il est essentiel de tenir compte du temps des citoyens : par exemple, à Lecco et Côme, les réunions des organismes intermédiaires ont lieu le soir pour faciliter la participation.

La continuité des pratiques réparatrices dans le temps est tout aussi cruciale. Comme il ressort de l'analyse, les interventions mettent du temps à produire des effets et leur efficacité dépend de la possibilité de leur maintien à long terme. La durabilité peut être assurée à la fois par un financement et un soutien social continus, et par l'intégration de la justice réparatrice dans les cadres politiques aux niveaux local, régional et national, ainsi que dans différents contextes sociaux.

Plus la participation des citoyens et des parties prenantes est grande, plus la pression est forte sur les institutions et les décideurs politiques pour garantir un soutien financier stable. En outre, une participation croissante génère un effet de « chaîne » (train en marche), qui stimule une implication toujours plus large dans la justice réparatrice.

## **PRÉPARATION COMMUNAUTAIRE AUX PRATIQUES DE RÉPARATION, NOTAMMENT DANS LES QUARTIERS VULNÉRABLES ET DANS LES LOGEMENTS POPULAIRES/SOCIAUX**

Tant la littérature (Vanfraechem & Aertsen, 2018) que les pratiques analysées (par exemple Wohnpartner à Vienne et Passaporta) soulignent qu'une phase préparatoire est souvent nécessaire pour construire progressivement un soutien aux pratiques réparatrices au sein des communautés locales. Comme nous l'avons déjà souligné, le renforcement de la légitimité sociale des pratiques réparatrices au niveau communautaire est crucial pour encourager la volonté des gens à participer.

De plus, dans les communautés caractérisées par des conflits culturels et une polarisation, cette phase préparatoire a également pour objectif de permettre aux gens d'entrer en relation les uns avec les autres. Cette phase se matérialise par la planification et la mise en œuvre d'initiatives de renforcement de la communauté, telles que des événements sociaux (par exemple le Hof-Café à Vienne), des programmes sociaux (comme le programme Welcome Neighbour également à Vienne) et des initiatives telles que des déjeuners réparateurs (comme dans le cas de Tempio Pausania).

Ces programmes remplissent également une fonction préventive. Par exemple, les événements communautaires et les rassemblements informels (comme les Hof-Cafés à Vienne) créent des espaces d'interaction sociale positive avant l'émergence de conflits, renforçant ainsi les liens et le respect mutuel. De même, les programmes qui présentent aux nouveaux résidents les normes et les espaces communautaires (comme les initiatives Welcome Neighbour à Vienne) facilitent

l'intégration entre différents groupes, évitant ainsi les conflits liés au manque de connaissance mutuelle ou aux malentendus.

## **PROCESSUS CLAIRS ET TRANSPARENTS POUR LA CONCEPTION ET LA MISE EN ŒUVRE DE PRATIQUES DE RÉPARATION, CONFORMES AUX PRINCIPES ET VALEURS DE LA RÉPARATION**

Les pratiques analysées soulignent que la définition d'une structure transparente, mais en même temps flexible, des pratiques réparatrices contribue à instaurer la confiance et à garantir une application cohérente dans le temps. Lors de la définition de cette structure, il est particulièrement important de concevoir un calendrier clair du processus de mise en œuvre, identifiant les phases et l'évolution attendue des pratiques dans un laps de temps donné. Cela aide les acteurs impliqués à comprendre que les pratiques réparatrices nécessitent suffisamment de temps pour produire des résultats.

De plus, selon les expériences analysées (par exemple les Corps Intermédiaires de Lecco et Côme), la co-planification de pratiques réparatrices avec les membres de la communauté est fondamentale pour renforcer leur sentiment d'appartenance et de participation. Le processus de co-conception doit être cohérent avec les principes et valeurs de justice réparatrice.

## **OPÉRATEURS ET MEMBRES DE LA COMMUNAUTÉ FORMÉS AUX PRATIQUES DE RÉPARATION**

Toutes les pratiques analysées soulignent qu'une solide compréhension de la justice réparatrice, ainsi que des compétences pratiques et la capacité de l'appliquer efficacement sur le terrain, sont essentielles au succès des approches réparatrices. Dans toutes les expériences examinées, les facilitateurs réparateurs - qu'ils soient médiateurs professionnels ou membres de la communauté - suivent une formation spécifique sur la justice et les pratiques réparatrices, afin de garantir leur qualité et leur efficacité.

Selon ces analyses, un haut niveau de professionnalisme parmi les animateurs, tant professionnels que bénévoles, est également essentiel pour légitimer les pratiques réparatrices et gagner la confiance de la communauté. De plus, former les citoyens à la gestion réparatrice des conflits favorise la diffusion d'une culture réparatrice à tous les niveaux de la communauté, contribuant ainsi à sa durabilité à long terme.

Plusieurs pratiques soulignent que les facilitateurs doivent non seulement posséder une solide connaissance théorique des pratiques réparatrices, mais également de grandes compétences relationnelles, la capacité de maintenir la neutralité tout au long du processus et la capacité d'agir comme une structure « d'échafaudage » pour les personnes impliquées. Cela implique de savoir transférer la responsabilité aux participants, tout en conservant le rôle de facilitateur, et de savoir distinguer la personne de ses actes.

En outre, les pratiques analysées soulignent l'importance de former les animateurs - tant professionnels que bénévoles - également sur les aspects interculturels, en promouvant une approche sans jugement et inclusive. Certaines expériences, comme les Organismes Intermédiaires de Lecco et Côme et les Conférences de Quartier développées par Eigen Kracht Centrale, mettent en évidence la valeur de la formation de citoyens volontaires et leur implication directe dans la mise en œuvre de pratiques réparatrices.

## **LEADERSHIP ET PARTENARIATS MULTI-ACTEURS POUR LES PRATIQUES DE RÉPARATION**

Les pratiques analysées mettent en évidence que la mise en œuvre de pratiques réparatrices au niveau communautaire, également dans le contexte du logement collectif/social, dépend dans

une large mesure de la présence d'un leadership capable de susciter l'intérêt pour la justice réparatrice parmi les différentes parties prenantes et de construire un réseau de partisans locaux engagés à promouvoir ses principes et ses valeurs même au-delà du système de justice pénale.

### RESSOURCES ADÉQUATES

Les pratiques analysées soulignent que l'allocation de ressources adéquates - en termes de temps, de financement et de compétences - est fondamentale pour garantir la mise en œuvre efficace des pratiques réparatrices et leur durabilité dans le temps.

## 6 Bibliographie

Chapman, T., Gellin, M., Andersen, M., & Soininen, M. (2015). *Protecting rights, restoring respect and strengthening relationships: A European model of restorative justice with children and young people*. European Forum for Restorative Justice.

European Forum for Restorative Justice. (2021). *Restorative justice values and principles*. Retrieved from [EFRJ website](#).

Evans, K., & Vaandering, D. (2016). *The little book of restorative justice in education: Fostering responsibility, healing, and hope in schools*. Good Books.

Fassin, D. (2018). *The will to punish*. Oxford University Press.

Mannozi, G., & Lodigiani, G. (2015). *Giustizia riparativa. Ricostruire legami, ricostruire persone. Roma: Il Mulino*

Patrizi P. (ed.) (2019). *La giustizia riparativa. Psicologia e diritto per il benessere di persone e comunità*. Roma: Carocci.

Pali, B., & Pelikan, C. (2010). *Building social support for restorative justice in Europe: Challenges and strategies*. European Forum for Restorative Justice.

Shearing, C., & Wood, J. (2003). *Governing security: Explorations in policing and justice*. Routledge.

UNODC (United Nations Office on Drugs and Crime). (2006). *Handbook on restorative justice programmes*. Vienna: United Nations.

Vanfraechem, I., & Aertsen, I. (2018). *Restorative justice: A European perspective*. Routledge.

Vasilescu, S. (2023). *Building a restorative city: what aims and processes?*, in *The International Journal of Restorative Justice*, Vol. 6 TIJRJ.

Wachtel, T. (2004). *From restorative justice to restorative practices: Expanding the paradigm*. International Institute for Restorative Practices.

Weitekamp, E. (2015). *Restorative justice: Theoretical foundations and practical applications*. Springer.

Zehr, H. (1990). *Changing lenses: A new focus for crime and justice*. Herald Press.



Co-funded by  
the European Union



Associazione Comunità  
**il Gabbiano**



**UNISS**  
UNIVERSITÀ  
DEGLI STUDI  
DI SASSARI



Harmony  
Restorative practices  
at the heart of collective housing

<http://harmony-project.eu/>

