

Rassurer et protéger : bonnes pratiques en contexte de tensions sociales

Ce feuillet résume certaines bonnes pratiques qui peuvent guider les actions pour mitiger les tensions et pour rassurer et protéger les communautés visées.

Au Québec comme ailleurs dans le monde, face aux enjeux économiques, écologiques et identitaires associés à la mondialisation, la polarisation sociale augmente. Celle-ci se manifeste surtout autour d'enjeux politiques (nationaux et internationaux) et sociaux (langue, genre, immigration, religion).

La polarisation peut conduire à des transformations sociales nécessaires. Elle peut aussi se traduire par une érosion des règles de civilité et de respect dans les échanges entre groupes et individus et par des incidents et crimes haineux incluant, dans les situations les plus extrêmes, de la violence physique. Face à cette situation qui inquiète à juste titre les individus, les groupes visés et les institutions traversées par ces tensions, **quelles sont les meilleures façons de préserver le sentiment de sécurité et la sécurité physique de tous?**

Mitiger et prévenir la violence

Ce qui est efficace :



1- Cultiver de façon continue un **climat** et des liens **chaleureux** et **inclusifs**. Ceci requiert de faciliter une expression respectueuse des divergences et de mettre l'accent sur ce qui rassemble (mandats ou objectifs communs : apprendre, enseigner, soigner, développer des connaissances, etc...). Il devient alors possible de ne pas être d'accord sur certaines positions, mais tout de même travailler ensemble afin d'atteindre nos objectifs communs.

2- Établir une **concertation continue**, avant (si prévisible), pendant et après les tensions, avec les leaders des groupes d'acteurs concernés qui doivent faire partie intégrante des solutions, en évitant les positions partisans. Faire des sorties publiques préapprouvées (et communes lorsque possible) par toutes les parties afin d'augmenter la portée du message et son adhésion.

3- Lorsque les revendications ou les désaccords se traduisent par des manifestations dans l'espace public ou institutionnel, éviter les contre-manifestations (qui dégénèrent souvent), et **engager** en amont les **organismes à être responsables de l'ordre et du respect** durant la manifestation (en misant sur leur leadership pour contenir les débordements violents.)

À éviter puisque sans efficacité prouvée et pouvant aggraver la situation :



1- La mise en place de systèmes de sécurité tel que des détecteurs de métal et des gardes armés. Ces dispositifs, qui peuvent rassurer à court terme, vont non seulement augmenter le sentiment d'insécurité mais souvent **attiser les tensions** et **susciter plus de colère**. Ils ne diminuent pas le nombre de crimes. Ils peuvent également être à l'origine d'incidents haineux ou de situations désagréables, par le biais d'actions trop intenses ou basées sur le profilage.

2- La détection systématique des individus à risque. Étant donné l'absence d'outil de détection fiable, la détection amène beaucoup de **faux positifs** et s'accompagne habituellement de **profilage**, ce qui met de l'huile sur le feu (sentiment accru de discrimination ou de racisme auprès de certaines communautés plus ciblées).

3- L'interdiction d'aborder certains sujets ou de manifester est habituellement associée à des **sentiments aggravés d'injustice** et de parti pris, en plus d'être vue comme une censure dans des milieux prônant la liberté d'expression et la liberté académique. L'introduction de balises négociées, où tous deviennent responsables du climat de vie et de travail est plus propice à limiter les conflits et à les régler de façon interne.

Rassurer et protéger : bonnes pratiques en contexte de tensions sociales

Ce feuillet résume certaines bonnes pratiques qui peuvent guider les actions pour mitiger les tensions et pour rassurer et protéger les communautés visées.

Intervenir

- De façon générale, en période de crise, il est recommandé d'accorder un **soutien** particulier **aux individus vulnérables** qui peuvent davantage souffrir et être déstabilisés par le climat de conflit qui réactive ou légitimise leurs griefs personnels. Les crimes et incidents haineux ne doivent pas être tolérés et doivent être dénoncés aux autorités appropriées (la police dans le cas des crimes, la police ou l'institution dans le cas des incidents haineux).
- Toutefois, lorsqu'un incident se produit, au-delà d'un rappel ferme des règles de respect et une sensibilisation quant aux impacts des gestes ou propos dénoncés, il est recommandé d'**évaluer** dans quelle mesure une **personne bénéficierait d'aide** pour éviter que la situation ne se répète (ce soutien peut provenir des ressources de l'institution ou faire appel à des services externes- voir ci-dessous). De plus, des conséquences encourageant des comportements prosociaux et un engagement civique sont à favoriser. La suspension, l'expulsion ou la criminalisation sont habituellement associées à plus de colère et peuvent aggraver le risque futur d'agir.
- Lorsqu'une expulsion est inévitable, il est essentiel de **penser un filet de sécurité** qui favorise une réhabilitation et le rétablissement de liens avec un milieu social accueillant. Même si l'intervention proposée n'est pas acceptée, elle signifie une ouverture empathique qui diminue le risque.

Rappelez-vous, comprendre n'est pas justifier!

Ressources

Service de police de la Ville de Montréal (SPVM) - Crime haineux et incident à caractère haineux :
<https://spvm.qc.ca/fr/Pages/signaler-un-evenement/Crime-haineux-et-incident-a-caractere-haineux>

Équipe Clinique Polarisation - peut être jointe au 514-267-3979 de 8 h à 22 h, 7 jours sur 7:
<https://www.ciussscentreouest.ca/programmes-et-services/situation-critique-et-crise/clinique-de-polarisation/>

Centre de Prévention de la radicalisation menant à la violence (CPRMV) – Services d'accompagnement :
<https://info-radical.org/fr/Accompagnement/services/>