

# **DIALOGUE INTERGÉNÉRATIONNEL ET RÉSOLUTION DE CONFLITS**

**Un guide de ressources à l'intention  
des communautés ethnoculturelles**

Subventionné par :  
Le Programme du multiculturalisme, ministère du Patrimoine canadien

Élaboré par :  
Le Conseil ethnoculturel du Canada  
176, rue Gloucester, Bureau 400  
Ottawa, ON  
K2P 0A6

2008



## TABLE DES MATIÈRES

	<b>Page</b>
<b>1.0 Historique</b>	<b>5</b>
1a. Le Conseil ethnoculturel du Canada	5
1b. Au sujet du projet	5
1c. Les partenaires	7
(i) Youth Canada Association (YOUCAN)	7
(ii) Alternate Dispute Resolution (ADR) Centre	7
<b>2.0 Forum national de dialogue jeunesse</b>	<b>8</b>
2a. Formation en résolution de conflits interculturels	8
2b. Comprendre le conflit	8
<b>3.0 Comment évoluer vers la résolution et la prévention des conflits</b>	<b>10</b>
3a. Faire fond sur les principes du Mode alternatif de résolution des conflits (MARC)	10
3b. Créer un « bon » dialogue/une « bonne » communication	13
3c. Comprendre la culture	15
<b>4.0 Ressources</b>	<b>16</b>
4a. Écoles/éducation	16
4b. Police/justice	19
4c. Milieu de travail	20
4d. Familles	21
4e. Santé	22
4f. Communauté	23
4g. Universités et collèges	23
4h. International	25
4i. Autres ressources importantes	25



## **1.0 HISTORIQUE**

### **1a. Le Conseil ethnoculturel du Canada (CEC)**

Fondé en 1980, le CEC est un front commun non partisan et sans but lucratif d'organisations ethnoculturelles ombrelles nationales qui, à leur tour, constituent un échantillon représentatif de groupes ethnoculturels d'un bout à l'autre du Canada.

Les objectifs du CEC sont d'assurer la préservation, la mise en valeur et le partage du patrimoine culturel des Canadiens, ainsi que l'élimination des obstacles qui empêchent certains Canadiens de participer pleinement à la société, la mise en échec du racisme et la protection d'un Canada uni.

Depuis sa création, le CEC a revendiqué l'adoption par le Gouvernement du Canada de la *Loi sur le multiculturalisme canadien* et de la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*, et l'inclusion de l'article 27 (multiculturalisme) dans la Charte des droits et libertés.

### **1b. Au sujet du projet**

Au cours des dernières années, le CEC a organisé et participé à de nombreuses initiatives clés qui ont mis en évidence le besoin d'un dialogue intercommunautaire avec un échantillon représentatif d'intervenants. À titre d'exemple d'une telle initiative, le CEC a tenu une conférence nationale en 2002, subventionnée par le Programme de multiculturalisme de Patrimoine canadien, afin d'analyser les façons de créer des communautés ethnoculturelles solides. À partir de cette conférence sont issues des orientations de moyens par lesquels le CEC pouvait soutenir la cohésion communautaire et favoriser le dialogue interculturel, y compris des façons d'aborder les préoccupations telles que :

- l'élaboration d'activités communautaires intergénérationnelles qui impliquent la jeunesse;
- l'initiation d'un dialogue franc sur les enjeux liés au racisme, à la discrimination et à l'intolérance.

Par la suite, le CEC a reçu une subvention pour l'actuel projet de « Dialogue intergénérationnel et résolution de conflits ». Le projet a pour but de créer un leadership communautaire ainsi que la capacité de faire face aux préoccupations

liées à la jeunesse en matière de conflit en créant des mécanismes favorisant le dialogue intergénérationnel et la résolution des conflits interculturels grâce à un mode alternatif.

Les activités ont mis l'accent sur les façons de :

- favoriser et encourager la participation de minorités ethnoculturelles/raciales, notamment de leaders d'organismes ethnoculturels et leur jeunesse, à la prise de décision publique en offrant des stratégies de dialogue et de résolution de conflits dans un contexte canadien intergénérationnel et interculturel;
- créer des stratégies de dialogue à l'aide d'un modèle alternatif de résolution de conflits afin de favoriser une compréhension culturelle, et créer des stratégies de lutte contre le racisme; cela est important car le racisme et la haine peuvent constituer la cause du conflit et ainsi contribuer aux tensions et à l'absence de cohésion sociale au sein des communautés et du grand public.

Les leaders et les organismes ethnoculturels communautaires sont de plus en plus souvent appelés à identifier des solutions aux conflits impliquant la jeunesse, en dépit du fait qu'ils ont peu d'expertise en matière de médiation et de résolution de conflits, et peu d'aptitudes au dialogue et à l'intervention. Certains des problèmes propres aux communautés ethniques peuvent provenir des attitudes culturelles variées face au conflit, du niveau de confort vis-à-vis du conflit, et des façons de résoudre les conflits. Il existe un besoin criant d'aider la jeunesse et leur famille face à ces questions et de créer des stratégies permettant aux communautés ethnoculturelles de travailler avec les agences et les institutions – par exemple la police, les représentants de la justice et les établissements scolaires – qui œuvrent dans le domaine de la jeunesse et du conflit.

L'intention du présent guide est de créer, renforcer, et soutenir la capacité des diverses communautés ethnoculturelles à dialoguer avec leurs jeunes, notamment avec ceux qui sont davantage vulnérables et à risque. Bien que l'objectif soit d'élaborer un processus qui implique la jeunesse, en bout de ligne les leaders communautaires retireront des bienfaits en acquérant des aptitudes au dialogue, tant au sein de leur communauté qu'au niveau interculturel avec d'autres segments d'une société multiculturelle.

## **1c. Les partenaires**

### **(i) Youth Canada Association (YOUCAN)**

YOUCAN est le premier organisme canadien « pour les jeunes, par les jeunes » qui offre une formation en résolution de conflits. Fondée en 1997, YOUCAN a formé au-delà de 20 000 jeunes canadiens dans 15 villes et plus de 30 écoles. La formation en résolution de conflits et en aptitudes à la facilitation renforce les jeunes au point de vue personnel et rehausse leur capacité à tendre la main vers les autres et les aider.

La formation de YOUCAN est offerte par le biais de partenariats avec les conseils scolaires et les organismes communautaires et elle prend la forme de séminaires de formation échelonnés sur plusieurs jours, de conférences, de camps d'été et de forums communautaires. Dave Farthing, directeur général et fondateur de YOUCAN, est d'avis que les programmes qui inculquent la responsabilité chez les jeunes et leur fournissent les outils pour devenir de bons leaders constituent un investissement dans l'avenir.

### **(ii) Alternate Dispute Resolution (ADR) Centre**

Le Centre ADR est l'un des premiers organismes en son genre. Il travaille avec les communautés en vue de favoriser le mode alternatif de résolution de conflits (MARC). Ernie Tannis, fondateur du Centre, a écrit le premier livre à ce sujet : *Alternative Dispute Resolution That Works*. En qualité d'avocat et de médiateur, il a accumulé une expérience de toute une vie en matière du MARC. Il est l'hôte d'une émission sur le MARC diffusée au poste de radio CHIN à Ottawa à l'heure du midi. M. Tannis croit fermement que si l'on souhaite impliquer et former la jeunesse avec succès en matière de médiation des conflits, les communautés qui sont le plus touchées par ces questions doivent faire preuve de leadership.

Le CEC et ses partenaires étaient d'avis que l'implication de la jeunesse et de leurs leaders communautaires constituait un processus important dans la création et la consolidation d'une culture de dialogue et de prévention des conflits au sein d'organismes communautaires. Ce processus se fonde sur des valeurs, des aptitudes et des règles de base communes que les jeunes et leurs leaders peuvent utiliser dans leur vie quotidienne.

## **2.0 FORUM NATIONAL DE DIALOGUE JEUNESSE**

### **2a. Formation en résolution de conflits interculturels**

Le CEC, en partenariat avec YOUCAN et le Centre ADR, ont coordonné la participation, et la formation, de quelque 80 jeunes et 35 adultes au forum national *Resolving conflict through intergenerational dialogue and cross-cultural understanding* (La résolution de conflits par le dialogue intergénérationnel et l'entente interculturelle) tenu à l'Université Saint Paul à Ottawa du 16 au 19 août 2007. Les formateurs de YOUCAN ont donné une formation de cinq jours en résolution de conflits interculturels. Lors des deux dernières journées, 35 adultes des associations ethnoculturelles qui avaient parrainé les jeunes se sont joints au forum et ils ont eu l'occasion de constater directement en quoi consistait la formation. La dernière journée, les jeunes et les adultes ont travaillé ensemble à la création d'un plan d'action visant à amener des changements positifs au sein de leur organisme respectif.

Dans le cadre de la formation, les jeunes formateurs de YOUCAN ont présenté le Programme de consolidation de la paix, à l'aide de documents provenant des modules de formation YOUCAN suivants :

- Introduction à la résolution de conflits
- La négociation
- L'aide aux pairs
- La résolution des conflits interculturels
- La médiation
- La facilitation
- Les Cercles de paix
- Les jeunes passent à l'action

### **2b. Comprendre le conflit**

Au terme des cinq jours de formation, la majorité des participants étaient satisfaits des connaissances et des aptitudes acquises, mais ils sentaient qu'il ne s'agissait que d'un début. Ils ont affirmé avoir acquis une meilleure compréhension des moyens de faire face aux conflits et développé un profond sentiment d'espoir face aux changements positifs pouvant s'effectuer au sein des communautés. Ils avaient également une forte envie de devenir davantage actifs à domicile et dans leur communauté. Toutefois, ils ont exprimé le besoin de ressources additionnelles dans



leur communauté, notamment de l'information sur les moyens de résoudre et de prévenir les conflits intergénérationnels.

Dans le cadre d'un sondage de suivi, les participants ont développé davantage leur plan d'action et identifié les domaines de conflit. La liste suivante présente certains genres de conflits identifiés par les représentants qui ont participé à la formation :

**Communauté :** Peu d'implication, de communication et d'entente de la part des jeunes vis-à-vis de leur communauté.

**Éducation :** Manque de communication et d'information sur les choix de carrière au niveau postsecondaire. Pression extraordinaire de réussir au plan académique.

**Emploi :** Manque de compréhension de la part des employeurs lorsqu'un employé demande congé pour une fête religieuse autre qu'une fête régulière.

**Soins aux aînés :** Différences dans les soins requis par les grands-parents (besoins financiers, retraite, etc.).

**Réunification des familles :** Problèmes pour les réfugiés cherchant à réunifier les familles dispersées par suite de violence ou de catastrophes naturelles.

**Santé :** Grand souci des questions de santé et de sécurité chez les parents par opposition à la négligence chez les jeunes.

**Domicile :** Manque de compréhension entre parents et enfants. La discipline exercée par les aînés contre la liberté et l'autonomie désirées par les jeunes.

**Identité :** Difficultés à négocier une identité entre la famille et la société multiculturelle élargie.

**Langue :** Pression à apprendre et à garder la langue de la mère patrie et difficulté à converser avec les parents et grands-parents.

**Sports :** Difficultés éprouvées par les jeunes filles qui souhaitent participer à certains sports et à certaines activités physiques.

**Valeurs :** Différences dans le rôle parental et les rôles sexospécifiques entre la culture ethnique et la culture canadienne dominante.

### 3.0 COMMENT ÉVOLUER VERS LA RÉOLUTION ET LA PRÉVENTION DE CONFLITS

Le développement des capacités liées à la résolution et la prévention de conflits est multidimensionnel. Il exige des aptitudes et des connaissances à plusieurs niveaux, notamment une sensibilisation en matière des principes qui sous-tendent le mode alternatif de résolution de conflits, ainsi qu'une appréciation de ce qui constitue un « bon » dialogue. La dimension culturelle que chaque personne contribue à la situation doit également être prise en compte.

#### 3a. **Faire fond sur les principes du Mode alternatif de résolution des conflits (MARC)** par Ernie Tannis, fondateur, Centre ADR et conférencier au Forum jeunesse

Traditionnellement, le MARC englobe tout processus de règlement des différends qui ne fait pas partie de la méthode formelle ou habituelle de règlement des différends, telle une décision du tribunal. Par contre, « le MARC n'est une alternative À rien; il représente des options POUR les gens, englobant toute la gamme de l'éventail de la condition humaine ». Il inclut une variété de processus, tels la négociation (résolution par soi-même), la médiation (assistance d'une tierce partie) et l'arbitrage (prise de décision par une tierce partie). Considérées des aptitudes à la vie quotidienne, les aptitudes au MARC fournissent l'occasion de renforcer la communication et les relations. De plus, le MARC offre davantage de choix et d'options que les anciennes pratiques pour résoudre un conflit et, en général, il est volontaire, confidentiel et impartial. Les services de MARC visent à compléter, et non à remplacer, les procédures formelles de grief et de plainte.

Le MARC constitue véritablement une résolution digne, que l'on opte pour le « poing » ou « la poignée de main », tel qu'illustré par l'image de la statue dans le livre *Alternative Dispute Resolution That Works*. Il est possible de passer des « forces de l'ordre » à « la force de l'amour ». Il faut modifier le langage, p. ex., remplacer « faire d'une pierre deux coups » par « faire d'une pierre deux cailloux » puis « retirer les gants » par « retrousser nos manches ». Il s'agit d'une autre forme d'AA (ajustement d'attitude) en matière d'aptitudes à la communication.

Voici un programme en douze étapes pour « jouer franc-jeu » que vous pouvez partager avec vos organismes communautaires ou incorporer à vos débats.<sup>1</sup>

### **Douze étapes pour jouer franc-jeu**

Est-ce que je veux résoudre le conflit?

Soyez disposé à régler le problème.

Puis-je voir le gros portrait et non seulement mon point de vue?

Élargissez votre perspective.

Quels sont les besoins et les craintes de toutes les personnes impliquées?

Écrivez-les.

Comment pouvons-nous rendre la situation équitable?

Négociez.

Quelles sont les possibilités?

Pensez à autant de solutions que possible.

Choisissez celle qui donne à chacun une plus large part de ce qu'il veut.

Peut-on régler cela ensemble?

Parlez-vous d'égal à égal.

Comment est-ce que je me sens?

Suis-je trop émotif?

Pourrais-je : obtenir d'autres faits, prendre le temps de me calmer ou dire comment je me sens?

Qu'est-ce que je souhaite changer?

Soyez clair. Attaquez le problème, non la personne.

Quelles occasions peuvent découler de cette situation?

Misez sur les éléments positifs et non les négatifs.

Comment ce serait d'être à sa place?

Sait-il que je le comprends?

Avons-nous besoin d'une tierce partie neutre?

Cela pourrait-il nous aider à nous comprendre et à créer nos propres solutions?

Comment nous assurer de gagner tous deux?

Privilégiez les solutions qui respectent les besoins de tous.

---

<sup>1</sup> Tiré de : *Alternative Dispute Resolution That Works* et reproduit avec la permission de The Australian Conflict Resolution Network par E. G. Tannis (Captus Press, York University Campus), Toronto, Ontario, Canada 1988 [traduction libre]

Selon les rétroactions des participants à la séance de formation YOUCAN en août 2007, il existe trois grands domaines de réflexion pour les leaders communautaires qui tentent de faire fond sur ce qui existe déjà. En effet, bien que chaque entité, personnalité et région géographique soit unique, il existe des dénominateurs communs.

Tout d'abord, il y a l'appréciation du fait que le MARC est une aptitude à la vie quotidienne, et que les outils de négociation et de communication constituent des aspects essentiels. Les différents types d'intervention dans tous les milieux – famille, école, lieu de travail, religion, autorités policières/gouvernementales, social, média, affaires, amis, voisins, etc. – se fondent tous sur ces aptitudes. Ils dépendent également de la bonne volonté. Les nombreuses ressources liées à ce domaine d'expertise sont souvent oubliées – au fond, ce sont des moyens qui permettent aux gens de se parler et de tenter de se comprendre. « L'écoute active » et « l'empathie sincère », deux composantes clés de ce genre de leadership d'animation, permettent d'inclure toutes les parties impliquées et de veiller à ce que chacun soit entendu. On dit que l'exemple constitue la meilleure forme d'éducation. En matière de résolution de conflits, il est important de privilégier tout ce qui est simple et naturel et d'éviter la tendance de tomber dans le piège suivant propre aux interactions humaines : « Pourquoi rendre les choses difficiles lorsqu'on peut, avec un minimum d'effort, les rendre impossibles? »

Deuxièmement, il est important d'accepter la notion que dans la gamme de MARC, les gens peuvent utiliser plusieurs processus différents. Encore là, l'élément clé est la négociation, puisqu'au-delà de 90 pour cent des divergences d'opinion, qu'elles soient locales ou globales, sont résolues par entente mutuelle. La négociation est utile à la croisée des chemins : elle signifie qu'il est possible d'affronter les problèmes sans avoir recours à la confrontation – parmi les gens, entre ou au sein des groupes, ou au sein des cultures. Plusieurs choix sont disponibles, notamment le counseling; le coaching; le repérage d'agences existantes; la collaboration; la compétition; la confrontation; la gestion et la prévention des conflits (qu'il s'agisse d'affaires personnelles, civiles ou criminelles); l'intervention d'une tierce partie neutre (informelle ou formelle); la médiation; l'arbitrage; la poursuite; et l'évitement de la violence envers les autres ou soi-même. Il existe désormais bon nombre d'organismes de résolution de conflits et de MARC qui offrent conseils, services et formation. Nous vivons dans un monde fondé sur le savoir : renseignez-vous sur ce qui est disponible. Il ne s'agit pas de « réinventer la roue », mais bien d'éviter les résultats désastreux!

En troisième lieu, et combien pertinent, figure le système de « valeurs » à l'intérieur duquel vous ou votre communauté vivez et travaillez. Dans une société laïque, il est très facile d'oublier que nos vies sont influencées par des convictions profondes, peu importe la façon dont elles sont formées. Qu'elles soient perçues ou non comme étant religieuses, ces convictions sont souvent enracinées si profondément que les différends peuvent refléter des conflits sous-jacents, lesquels doivent être abordés. Sinon, comme des symptômes non traités, faute d'un diagnostic et d'une prise en charge appropriés, les malaises réapparaîtront. Il faut identifier ces « valeurs » pour déterminer comment faire face à un différend intergénérationnel ou autre conflit. De plus, la diversité d'opinion et le multiculturalisme peuvent englober de différents « styles de réflexion » ou visions du monde. En fait, ceux-ci peuvent constituer les causes profondes de la difficulté et ce qui semblait être le problème – des choses comme des malentendus au niveau de la langue ou de l'interprétation – peuvent ne s'avérer qu'une manifestation de la cause réelle. Le truc est de savoir clairement ce que la personne tente de dire; parfois, il suffit de répéter et de clarifier ce que vous croyez avoir entendu pour prévenir les conflits perpétuels.

Dans le contexte canadien, avec sa mosaïque aux dimensions internationales, il peut être utile d'identifier un terrain d'entente à partir des systèmes de valeurs canadiens, notamment la Charte des droits et libertés, la primauté de la loi, la tendance vers le compromis, et la recherche de solutions « gagnant-gagnant » plutôt que « gagnant-perdant ». Grâce au réseau de communautés, il nous est possible de partager avec le monde entier le mode canadien de résolution des conflits.

### **3b. Créer un « bon » dialogue/une « bonne » communication<sup>2</sup>**

Selon Dave Farthing, directeur général de YOUCAN, il existe plusieurs moyens efficaces de résoudre les conflits et la communication efficace est critique dans chaque cas. Une bonne communication repose sur un intérêt vis-à-vis de ce que l'autre a à dire, le fait de canaliser l'énergie et la collaboration vers la compréhension, et de se montrer tolérant envers les concepts et les valeurs des gens, ainsi que leurs difficultés à communiquer.

De bonnes communications et rétroactions s'avèrent essentielles pour que les parties se sentent unies. Dans le même ordre d'idées, il est possible de prévenir bien des conflits en veillant à ce qu'il y ait un forum approprié pour aborder toute différence

---

<sup>2</sup> Adapté des Réseaux canadiens de recherche en politiques publiques par YOUCAN

d'opinion et toute tension dès son apparition, avant qu'elle ne se détériore en un conflit plus sérieux.

Le dialogue est un genre particulier de conversation par lequel les parties apprennent ensemble et tentent de comprendre les différents points de vue afin de créer un terrain d'entente. Le dialogue est très différent du débat.

Le dialogue :

- présume que d'autres ont des éléments de réponse
- tente d'identifier des interprétations communes
- cherche à trouver un terrain d'entente
- écoute en vue de comprendre
- explore et met à l'épreuve les hypothèses personnelles
- examine tous les points de vue
- admet que les pensées d'autrui peuvent améliorer les nôtres
- recherche les forces et la valeur de la position de l'autre
- recherche un résultat qui crée un nouveau terrain d'entente.

### **Principes et règles de base du dialogue**

- Le but du dialogue est de se comprendre et d'apprendre les uns des autres. Personne ne peut « gagner » le dialogue.
- Tous les participants au dialogue parlent pour eux-mêmes et non à titre de représentants des intérêts d'autrui.
- Dans un dialogue, chacun est traité en égal; le statut et les stéréotypes sont laissés à la porte.

Les règles de base suivantes peuvent nous aider à assurer un bon dialogue :

- Faire preuve d'ouverture et écouter les autres, surtout lorsque vous n'êtes pas d'accord. Suspendre les jugements.
- Identifier et mettre à l'épreuve les hypothèses – même les vôtres.
- Écouter attentivement et respectueusement les opinions d'autrui; reconnaître que vous avez entendu l'autre, surtout lorsque vous êtes en désaccord.
- Chercher un terrain d'entente.
- Exprimer votre désaccord avec les idées, non les personnalités ou les motifs, et ce, sans être désagréable.
- Respecter tous les points de vue.

YOUCAN a récemment élaboré un module de consolidation de la paix lié au dialogue (*Dialogue Peacebuilder Module*), un guide utile pouvant servir de référence qui explique les aptitudes nécessaires à la consolidation de la paix. La meilleure façon de les apprendre et les pratiquer est de participer à une séance YOUCAN menée par des jeunes. [www.youcan.ca](http://www.youcan.ca)

Une autre excellente ressource permettant aux organismes communautaires d'établir une approche de dialogue est la Trousse d'outils pour un dialogue avec les collectivités, de Partenariat rural canadien (PRC), disponible à l'adresse : [http://www.rural.gc.ca/dialogue/tool/toolcontent\\_f.phtml](http://www.rural.gc.ca/dialogue/tool/toolcontent_f.phtml)

### **3c. Comprendre la culture**

Composante essentielle du conflit et de la résolution de conflits, la culture est plus qu'une langue, une tenue ou un ensemble d'habitudes alimentaires. Les groupes culturels peuvent avoir en commun une race, une ethnicité ou une nationalité. Toutefois, des divisions culturelles peuvent également découler de différences liées aux générations; à la classe socioéconomique; à l'orientation sexuelle; à l'affiliation, aux convictions et aux pratiques politiques et religieuses; aux aptitudes et incapacités; à la langue; et au genre – pour ne nommer que ceux-là.

Il importe de se souvenir de deux choses au sujet des cultures : elles évoluent constamment et elles ont trait à la dimension symbolique de la vie. C'est au sein de cette dimension que nous découvrons le sens de la vie ainsi que notre identité. Les messages culturels véhiculés par les groupes auxquels nous appartenons nous fournissent de l'information à savoir ce qui est significatif ou important, qui nous sommes en ce monde et comment interagir avec autrui – en un mot, notre identité personnelle. Puisque la culture est si intimement liée à notre identité (qui nous croyons être) et aux moyens d'identifier le sens des choses (comment découvrir ce qui est important à nos yeux), elle constitue toujours un facteur du conflit. Les conflits entre parents et ados sont façonnés par la culture des générations et les conflits entre époux ou partenaires sont influencés par la culture des genres. Au sein d'organismes, les conflits découlant des différences culturelles augmentent les tensions entre collègues, contribuant aux communications difficiles et inexactes, ainsi qu'aux relations tendues. La culture s'infiltré dans le conflit malgré tout – se manifestant tantôt avec intensité, tantôt subtilement, sans annoncer sa présence jusqu'à ce que les gens surpris doivent y faire face.

La culture est une composante inextricable du conflit, sans toutefois toujours l'entraîner. Lorsque les différences font surface au sein de familles, d'organismes ou de communautés, la culture est omniprésente – façonnant les perceptions, attitudes, comportements et résultats. Le fait d'être conscient de la culture au sein de laquelle le conflit se manifeste peut nous aider à comprendre les intentions de l'autre partie.<sup>3</sup>

#### 4.0 RESSOURCES

Une gamme de ressources de nombreux organismes au Canada et ailleurs sont disponibles dans Internet. Il suffit de savoir trouver celles qui sont le mieux adaptées aux besoins de votre communauté. Une recherche Google pour « mode alternatif résolution conflits » pointe vers 499 000 sites; « résolution conflits » donne 2 090 000 pages; et « résolution conflits écoles jeunes » au Canada donne 112 000 sites. Cela est très différent de ce qui existait il y a à peine 25 ans. Selon Ernie Tannis, il s'agit d'un « phénomène social » et d'un « mouvement » plutôt que d'une « mode », comme le prétendent certains critiques.

Le présent guide résulte d'un effort visant à identifier les ressources les plus pertinentes aux enjeux qui confrontent les communautés aux prises avec des conflits interculturels et intergénérationnels. Bien qu'il mette l'accent sur les ressources canadiennes, certaines d'entre elles s'adressent à toute communauté, puisque nous partageons une « citoyenneté globale » au-delà de nos frontières.

Il importe de mettre à profit les plus grandioses occasions de notre société : « les dispositions humaines vers la collaboration et le compromis, plutôt que de miser sur nos propensions à la compétition et la rivalité ...le centre d'une des expériences sociales les plus créatives de notre époque. »<sup>4</sup> [traduction libre]

La liste qui suit renferme des ressources utiles pour résoudre les conflits intergénérationnels dans les domaines suivants : Écoles/éducation, Police/justice, Milieu de travail, Familles, Santé, et Communauté.

---

<sup>3</sup> Michelle Le Baron, *Culture and Conflict*, 2003

<sup>4</sup> Derek Bok, ancien président de la Harvard Law School, cité dans *ADR That Works*, 1989



#### **4a. Écoles/éducation**

##### **Bullying Canada:**

<http://www.bullyingcanada.ca/index.php>

##### **Bullying Prevention in Schools:**

##### **Programmes de lutte contre l'intimidation en milieu scolaire :**

[http://www.ps-sp.gc.ca/res/cp/res/bully\\_exec-fra.aspx](http://www.ps-sp.gc.ca/res/cp/res/bully_exec-fra.aspx)

##### **Canadian Home and School Federation**

##### **La Fédération canadienne des associations foyer-école :**

<http://www.canadianhomeandschool.com/>

##### **Canadian Safe School Network (CSSN):**

<http://www.canadiansafeschools.com/programs/research.htm>

##### **Conflict Resolution: Safe Schools June 2005 :**

[http://www.edu.gov.mb.ca/k12/iru/library\\_publications/bibliographies/conflict-2005-06.pdf](http://www.edu.gov.mb.ca/k12/iru/library_publications/bibliographies/conflict-2005-06.pdf)

##### **“Huddle-Up” Bullying Prevention School Program**

<http://www.stoptheviolence.ca/index.php?id=17>

##### **Kids Help Phone: 1-800-668-6868:**

##### **Jeunesse, J'écoute 1-800-668-6868 :**

<http://www.kidshelpphone.ca/en/informed/?sec=3&sb=2>  
[www.jeunessejecoute.ca/fr/informed/?sec=3&sb=2](http://www.jeunessejecoute.ca/fr/informed/?sec=3&sb=2)

##### **Kids Help Phone Letter Builder**

##### **Outil de rédaction de lettre de jeunesse, J'écoute :**

[www.jeunessejecoute.ca/fr/informed/intimidation/letterbuilder.asp](http://www.jeunessejecoute.ca/fr/informed/intimidation/letterbuilder.asp)

##### **Peace Works, Prince Edward Island**

<http://www.isn.net/cliapei/peaceworks/index2.htm>

##### **PrevNET**

<http://www.prevnet.ca/>  
<http://www.prevnet.fr.ca>

**The Registry of Bullying Prevention Programs, Ontario Ministry of Education.  
Répertoire des programmes de prévention de l'intimidation, Ministère de  
l'éducation**

<http://www.edu.gov.on.ca/fre/teachers/bullyprevention/index.html>

**Settlement.Org**

<http://www.settlement.org/index.asp>

**Parent Involvement and Good Communication with the Teacher**

<http://www.settlement.org/site/ed/guide/catholic/elem/12.asp>

**Parent Teacher Interviews**

<http://www.settlement.org/site/ed/guide/catholic/elem/13.asp>

**Etablissement.org**

**Entrevue parent-enseignant**

<http://etablissement.org/site/ED/GUIDE/videos/pe.asp>

**Violence Free Schools Policy, The Violence Intervention Project**

**Pour des écoles sans violence : une politique**

<http://www.edu.gov.on.ca/fre/document/policy/vfreefr.html>

**Violence Intervention Program: East Metro Youth Services Program  
(Toronto)**

<http://www.violenceinterventionproject.com/aboutus.html>

**YOUCAN**

<http://www.youcan.ca/pages/about-us.php>

<http://www.youcan.ca/fr/>

**Youth Mentorship Program**

<http://www.stoptheviolence.ca/index.php?id=18>

#### **4b. Police/Justice**

**Crime Prevention Ottawa**

**Initiatives de prévention du crime Ottawa**

<http://www.crimepreventionottawa.ca/fr/programme-de-financements.cfm>

**Empowered Student Partnerships (ESP) Pamphlet**

[http://www.torontopolice.on.ca/communitymobilization/esp\\_pamphlet.pdf](http://www.torontopolice.on.ca/communitymobilization/esp_pamphlet.pdf)

**If Your Child is in Trouble with the Law – Information for Parents and Guardians**

<http://www.ncjrs.gov/App/publications/Abstract.aspx?id=209874>

**Youth Justice British Columbia**

[http://www.youthjusticebc.ca/preventing\\_youth\\_violence\\_and\\_crime/index.cfm](http://www.youthjusticebc.ca/preventing_youth_violence_and_crime/index.cfm)

**Youth Justice in New Brunswick  
Justice pour jeunes Nouveau Brunswick**

<http://www.legal-info-legale.nb.ca/yj/support1.htm>

**Youth Justice Ontario**

<http://www.youthjusticeontario.ca/default.asp?pgid=11>

**Youth Justice Renewal Initiative  
Initiative sur le renouvellement du système de justices pour les jeunes**

[http://www.justice.gc.ca/fra/nouv-news/cp-nr/2001/doc\\_25950.html](http://www.justice.gc.ca/fra/nouv-news/cp-nr/2001/doc_25950.html)

**4c. Milieu de travail**

**Canadian Institute for Conflict Resolution (CICR)**

<http://www.cicr-icrc.ca/pages/intro.php>

**Family Services Employee Assistance Programs  
Service à la famille – Programmes d’aide**

[http://www.familyserviceseap.com/home/index\\_f.html](http://www.familyserviceseap.com/home/index_f.html)

**Human Rights Commissions  
Droits de la personne**

**Canadian Human Rights Commission  
La Commission canadienne des droits de la personne**  
[www.chrc-ccdp.ca](http://www.chrc-ccdp.ca)

**Alberta Human Rights and Citizenship Commission**  
[www.albertahumanrights.ab.ca](http://www.albertahumanrights.ab.ca)

**British Columbia Human Rights Tribunal**

[www.bchrt.bc.ca](http://www.bchrt.bc.ca)

**Manitoba Human Rights Commission**

[www.gov.mb.ca/hrc](http://www.gov.mb.ca/hrc)

**New Brunswick Human Rights Commission**

**Commission des droits de la personne du Nouveau-Brunswick.**

<http://www.gnb.ca/hrc-cdp>

**Newfoundland and Labrador Human Rights Commission**

[www.gov.nf.ca/hrc](http://www.gov.nf.ca/hrc)

**Northwest Territories Human Rights Commission**

<http://www.assembly.gov.nt.ca/HumanRightsAct.html>

**Nova Scotia Human Rights Commission**

[www.gov.ns.ca/humanrights](http://www.gov.ns.ca/humanrights)

**Nunavut Fair Practices Officer**

[mlove@gov.nu.ca](mailto:mlove@gov.nu.ca)

**Ontario Human Rights Commission**

**La Commission ontarienne des droits de la personne**

[www.ohrc.on.ca](http://www.ohrc.on.ca)

**Prince Edward Island Human Rights Commission**

[www.gov.pe.ca/humanrights](http://www.gov.pe.ca/humanrights)

**Quebec - Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse**

**Quebec Human Rights Commission**

<http://www.cdpcj.qc.ca>

**Saskatchewan Human Rights Commission**

[shrc@justice.gov.sk.ca](mailto:shrc@justice.gov.sk.ca)

**Yukon Human Rights Commission**

[www.yhrc.yk.ca](http://www.yhrc.yk.ca)

**Canadian Charter of Rights and Freedoms**

**Charte canadienne des droits et libertés**

<http://laws.justice.gc.ca/en/charter/>

[http://laws.justice.gc.ca/en/charter/const\\_fr.html](http://laws.justice.gc.ca/en/charter/const_fr.html)

**Ministry of Labour, Ontario**

**Ministère du Travail, Ontario**

[http://www.labour.gov.on.ca/french/hs/workplace\\_violence.html](http://www.labour.gov.on.ca/french/hs/workplace_violence.html)

[http://www.labour.gov.on.ca/english/hs/workplace\\_violence.html](http://www.labour.gov.on.ca/english/hs/workplace_violence.html)

**St. Stephen's Community House, Toronto.**

[http://www.ststephenshouse.com/crs\\_pages/crs\\_workplace.shtml](http://www.ststephenshouse.com/crs_pages/crs_workplace.shtml)

***Working with Conflict: Skills and Strategies for Action*, Simon Fisher, ed.**

ISBN 1 85649 836 0 Hb (hard cover)

ISBN 1 85649 8379 PB (paper back)

#### **4d. Familles**

**Alberta Family Mediation Society (AFMS)**

<http://afms.ca/index.php?pid=1>

**British Columbia Council for Families**

<http://www.bccf.bc.ca/hm/inside.php?sid=40&id=117>

**Family Service Association of Toronto (FSA)**

<http://www.fsatoronto.com/programs/counselling/parenting/red.html>

***My Father's Life***

<http://theylah.wordpress.com/2008/03/14/intergenerational-conflict/>

**National Crime Prevention Strategy**

**Stratégie nationale pour la prévention du crime**

<http://www.sp-ps.gc.ca/prg/cp/ncps-fr.asp>

**National Crime Prevention Council (U.S.)**

<http://www.ncpc.org/topics/conflict-resolution>

**NebGuide**

<http://www.ianrpubs.unl.edu/epublic/live/g1542/build/g1542.pdf>

**Ontario Association for Family Mediation (OAFM)**

<http://www.oafm.on.ca/>

**Ottawa Centre for Family Mediation (OCFM)**

<http://www.ottawafamilymediation.com/familyconsultation.html>

#### **4e. Santé,**

***Building Capacity for Welcoming Communities: Resources for Immigrant-Serving Organizations to Understand and Fight Racism in Canada,***

<http://ipac.vpl.ca/ipac20/ipac.jsp?index=BIB&term=1623465#focus>

**Public Health Agency of Canada: Family Violence Initiative (FVI), National Clearinghouse on Family Violence (NCFV).**

**Agence de santé publique du Canada, Initiative de lutte contre la violence familiale (LCVF), Centre nationale d'information sur la violence dans la famille**

<http://www.phac-aspc.gc.ca/ncfv-cnivf/violencefamiliale/index.html>

**Vancouver Island Health Authority Conflict Management Program**

[http://www.viha.ca/conflict\\_management/](http://www.viha.ca/conflict_management/)

#### **4f. Communauté.**

**Alternative Dispute Resolution Centre, Ottawa**

<http://www.adrcentre.org/>

**Association for Conflict Resolution**

<http://www.acrnet.org/about/CR-FAQ.htm>

**Canadian Institute for Conflict Resolution (CICR)**

[http://www.cicr-icrc.ca/english/index\\_e.htm](http://www.cicr-icrc.ca/english/index_e.htm)

**Institut canadien pour la résolution des conflits (ICRC)**

[http://www.cicr-icrc.ca/francais/index\\_f.htm](http://www.cicr-icrc.ca/francais/index_f.htm)

**Canadian Rural Partnership (CRP) Community Dialogue Toolkit.**

**Partenariat rural canadien : Trousse d'outils pour un dialogue avec les collectivités**

[http://www.rural.gc.ca/dialogue/tool/toolcontent\\_f.phtml](http://www.rural.gc.ca/dialogue/tool/toolcontent_f.phtml)

**City of Toronto Campaign: Involve Youth 2**

<http://www.toronto.ca/involveyouth/index.htm>

**Conflict Mediation Services of Downsview**

<http://www.cmsd.org>

**Conflict Resolution Network Canada**

<http://www.cnetwork.ca>

**Intercultural Institute of Montreal**

**Institut interculturel de Montréal**

<http://www.iim.qc.ca/index1.html>

**Leave Out ViolencE (LOVE)**

**Vivre sans violence**

<http://www.leaveoutviolence.com/francais/index.htm>

**Peace and Conflict Society (PACS)**

<http://www.trudeaucentre.ca/pacs-whatispacs.html>

**Peacemakers Trust**

<http://www.peacemakers.ca/links.html>

**ROJAQ (Regroupement provincial) Montreal**

<http://www.rojaq.qc.ca/index.php>

#### **4g. Universités et collèges**

**British Columbia Justice Institute Conflict Resolution Certificate Program**

<http://www.jibc.bc.ca/ccr/f-ccr.html>

**Conrad Grebel University. University of Waterloo in Ontario Peace and Conflict Studies Diploma Program**

<http://watserv1.uwaterloo.ca/~congreb/academics/pacs/index.html>

**Humber College Business Management Skills Certificate and Leadership Skills Certificate for the Ontario Management Development Program.**

<http://www.uwo.ca/cstudies/courses/professional/adr/index.html>

**Langara College non-credit, non-fee public lecture series in Peace and Conflict Studies as well as a Diploma in Peace and Conflict Studies.**

[http://www.langara.bc.ca/progcours/courses/AS\\_PceCnft.html](http://www.langara.bc.ca/progcours/courses/AS_PceCnft.html)

**Morris J. Wosk Centre for Dialogue, Simon Fraser University, Vancouver BC**  
<http://www.sfu.ca/dialogue/activities.htm>

**Norman Paterson School of International Affairs (NPSIA), Carleton University,  
Master's Program in Conflict Studies**  
<http://www.carleton.ca>.

**The Department of Law at Carleton University offers a graduate program in  
conflict resolution.**  
<http://www.carleton.ca/law/conflict.htm>

**Pearson Peacekeeping Centre (PPC) offers certificates, as well as university  
credit from the University of Manitoba, Dalhousie, George Mason University  
(in northern Virginia near Washington, DC), and others.**  
<http://www.cdnpeacekeeping.ns.ca/>

**Royal Roads University offers a Conflict Analysis and Management Program**  
<http://modules.royalroads.ca/>

**Royal Roads also offers short courses on ADR through the Vancouver-based CSE  
group.**  
<http://www.royalroads.ca/mcpa/newsreleases/conflict.htm>

**Saint Paul University, Conflict Studies Program,  
l'Université Saint-Paul, Études de conflits**  
[http://www.ustpaul.ca/HumanSciences/aims\\_f.asp](http://www.ustpaul.ca/HumanSciences/aims_f.asp)

**Trinity Western University, Associated Canadian Theological Schools (ACTS)**  
<http://www.acts.twu.ca/ldr.html>

**University of British Columbia's Faculty of Commerce and Administration**  
<http://www.executive.programmes.commerce.ubc.ca/Seminars/CourseDescr/StratDyn.html>

**University of Lethbridge Therapeutic Recreation and Gerontology Program**  
[http://www.lethbridgec.ab.ca/dept/therapeutic/de\\_course.htm](http://www.lethbridgec.ab.ca/dept/therapeutic/de_course.htm)

**York University's MA program in International Relations**  
<http://www.yorku.ca>



#### **4h. Internationaux**

**Canadian International Institute of Applied Negotiation (CIAN)**

<http://www.canadr.com/>

**Centre for Conflict Resolution – International (CCR)**

**Centre de résolution de conflit International**

[http://www.conflictatwork.com/conflict/index\\_e.cfm](http://www.conflictatwork.com/conflict/index_e.cfm)

**Children, Youth and Women’s Health Service (Australia)**

<http://www.cyh.com/HealthTopics/HealthTopicDetails.aspx?p=243&np=291&id=2183>

**Institute for Multi-Track Diplomacy, Ambassador John McDonald,  
Washington, D.C.**

<http://www.imtd.org/>

**International Center for Cooperation and Conflict Resolution (ICCCR)**

<http://www.tc.edu/icccr/>

**National Association for Community Mediation**

<http://www.nafcm.org/>

#### **4i. D'autres ressources importantes**

**Canadian Race Relations Foundation**

**La Fondation canadienne des relations raciales (FCRR)**

<http://www.crr.ca/index.php?lang=french>

**Canadian Heritage, Multiculturalism Program**

**Programme de multiculturalisme, Patrimoine Canada**

[http://www.canadianheritage.gc.ca/progs/multi/index\\_f.cfm](http://www.canadianheritage.gc.ca/progs/multi/index_f.cfm)

## **Le Conseil ethnoculturel du Canada**

### **Organisations membres**

Association chrétienne et culturelle des asiatiques du sud  
Association nationale des Canadiens d'origine indienne  
Belarusan Canadian Coordination Committee  
Congrès canadien-polonais  
Congrès des Ukrainiens-Canadiens  
Congrès germano-canadien  
Congrès hellénique canadien  
Congrès Hispanic Canadien  
Congrès juif canadien  
Congrès national des Italo-Canadiens  
Congrès national portugais-canadien  
Conseil de la communauté musulmane du Canada  
Conseil national des associations canadiennes des Philippines  
Conseil national des canadiens chinois  
Conseil national des slovaques-canadiens  
Cypriot Federation Canada  
Fédération canado-arabe  
Fédération des associations danoises du Canada  
Fédération nationale arménienne du Canada  
Fédération nationale lettone au Canada  
Federation of Canadian Turkish Associations  
Federation of Korean-Canadian Associations  
Fédération vietnamienne du Canada  
Indonesian Canadian Congress  
National Association of Japanese Canadians  
National Council of Barbadian Associations in Canada  
National Council of Jamaicans and Supportive Organizations in Canada Inc.  
National Council of Trinidad and Tobago Organizations in Canada  
National Federation of Pakistani Canadians  
Serbian National Shield Society of Canada  
Slovenian National Federation of Canada  
Ugandan Canadian National Association  
United Macedonians Organization of Canada  
[www.ethnocultural.ca](http://www.ethnocultural.ca)