

Rapport d'activités

2016-2017

s'exprimer se comprendre s'entendre



TABLE DES MATIÈRES

Mot de la coordonnatrice	2
Vision, Mission, Valeurs	3
Soutien financier	4
Équipe du SMCL	6
Résumé des demandes	7
Activités de formation et d'information	8
Représentations, implications et partenaires	9
Et l'avenir	10
Quelques mots des citoyens et citoyennes de Laval à propos du SMCL.....	11

La forme masculine est utilisée afin d'alléger le texte.

Mot de la coordonnatrice

L'année 2016-2017 en est une de réalisations pour le Service de Médiation Citoyenne de Laval (SMCL). Le passage d'un projet souhaité à un service fonctionnel et reconnu par la communauté lavalloise. En effet, dès mai 2016, le SMCL a pris son réel envol en accueillant ses premières demandes de la population lavalloise. Dès lors, le dynamisme, la passion et l'implication de l'équipe de MAJL et celle du SMCL ont permis au service de se déployer, de faire ses preuves et de s'installer dans le paysage lavallois.

C'est ainsi que l'année 2016-2017 s'achève sur une unité de médiation citoyenne forte, accessible, novatrice et empreinte des couleurs de sa région. C'est avec grand honneur que j'occupe depuis octobre 2016 le poste de coordination du SMCL. C'est également avec grand honneur que les accomplissements, les fiertés et les défis futurs du SMCL vous sont présentés aujourd'hui. C'est avant tout avec grand honneur que j'accompagne tous les jours une équipe de médiateurs et de médiatrices bénévoles impliquée, inspirée et inspirante qui a à cœur l'accompagnement offert à la population lavalloise.

De plus, c'est en février 2017, que Laetitia Amany s'est jointe à la famille SMCL comme chargée de communication. Son embauche a déjà permis au SMCL de se structurer au niveau des outils de visibilité et de communication en plus d'être une aide essentielle à la coordination. Également, un contrat a été octroyé à Analté Rodriguez Diaz, médiatrice citoyenne, pour la création et l'animation d'ateliers sur la communication interculturelle et la gestion des conflits.

Malgré cette année de grande réussite, tout est encore à construire quant à la pérennisation du SMCL. Malgré l'octroi, des plus appréciables, de trois subventions distinctes pour le développement des champs d'action du SMCL, aucun financement récurrent n'est encore assuré. Les réponses positives des partenaires du milieu, les appuis reçus, le nombre important de demandes reçues et la grande implication de l'équipe bénévole nous donnent bon espoir que nos demandes de soutien seront entendues et exaucées.

L'année 2017-2018 en sera donc une de nouveaux défis, mais qui auront comme effet, nous le croyons, le rayonnement d'une population lavalloise impliquée, consciente de l'autre et consciente de ses compétences en matière de communication et de résolution de conflits.

*Arianne Deveault
Coordonnatrice*

Vision, Mission, Valeurs

Vision : Une population lavalloise épanouie capable d'échanger, de dialoguer et de développer ses propres mécanismes de résolution des conflits.

Mission : Le SMCL offre aux citoyens de Laval un accompagnement en médiation gratuit, confidentiel, rapide et personnalisé pour la prévention et la résolution des conflits, avec l'aide de médiateurs citoyens bénévoles.

Valeurs : Respect – Communication – Multipartialité et Impartialité – Participation – Diversité – Autodétermination – Engagement

L'approche portée par l'équipe de médiateurs citoyens se veut humaine, relationnelle et propice à l'autodétermination des personnes impliquées dans des situations conflictuelles. Le développement d'un dialogue franc, authentique et respectueux est à la base des outils d'accompagnement du SMCL. De façon volontaire, les citoyens et organismes lavallois peuvent déposer une demande par téléphone ou courriel et l'équipe SMCL s'engage à faire un suivi dans les 24 à 48 heures. Les services peuvent alors être de l'ordre :

- Accompagnement en processus de médiation citoyenne ;
- Coaching quant à la communication efficace et la résolution des conflits ;
- Facilitation au dialogue en rencontre de groupe ;
- Atelier de formation sur la communication interculturelle et la gestion des conflits.

Soutien financier

Plusieurs heures ont été consacrées à la recherche de financement pour le développement du SMCL. C'est ainsi qu'une analyse des besoins, à la fois théorique et terrain, a permis de cibler trois grands axes de développement pour un accompagnement de qualité auprès de la population lavalloise :

- 1) la lutte à l'intimidation en situation de conflits (intimidation) ;
- 2) le recours à un mode alternatif de règlement des différends lors des conflits (justice) ;
- 3) l'amélioration de la communication et des dynamiques interculturelles (interculturel).

Voici les subventionnaires de chacun des trois axes, les besoins ciblés ainsi que les réalisations principales au 31 mars 2017 :

1) Lutte à l'intimidation en situation de conflits

Cet axe a été subventionné par le ministère de la Famille du Québec — Programme de soutien financier Ensemble contre l'intimidation (octobre 2016 à janvier 2018).

Les besoins qui ont été ciblés sont les suivants :

- Promouvoir le recours à la médiation citoyenne dans les cas de conflits comprenant une composante d'intimidation.
- Outiller les citoyens à mettre fin aux situations d'intimidation (auteurs ou victimes).
- Outiller les médiateurs citoyens pour un accompagnement efficace et sécuritaire en cas de conflits à composante d'intimidation.

Les réalisations principales au 31 mars 2017 sont les suivantes :

- ✓ Création de matériel promotionnel
- ✓ Démarches de sensibilisation quant à la lutte à l'intimidation
- ✓ Recrutement et formation de médiateurs citoyens
- ✓ Formations en lien avec l'intimidation
- ✓ Formation continue auprès des médiateurs citoyens
- ✓ Accompagnement de citoyens impliqués dans des situations d'intimidation

2) Le recours à un mode alternatif de règlement des différends lors des conflits

Cet axe a reçu une aide financière du ministère de la Justice du Québec — Programme d'aide financière pour favoriser l'accès à la justice via le Fonds Accès Justice (janvier 2017 à décembre 2017)

Les besoins qui ont été ciblés sont les suivants :

- Promouvoir le recours à la médiation citoyenne comme mode alternatif de règlements des différends.
- Développer et consolider une unité de médiation citoyenne à Laval.

Les réalisations principales au 31 mars 2017 sont les suivantes :

- ✓ Création du logo et du slogan
- ✓ Création de matériel promotionnel

- ✓ Démarches de pérennisation
- ✓ Recrutement et formation de médiateurs bénévoles
- ✓ Accompagnement de citoyens impliqués dans des conflits liés à la justice (criminelle, civile, etc.)

3) L'amélioration de la communication et des dynamiques interculturelles

Nous avons reçu une aide financière pour cet axe de la Ville de Laval et ministère de l'Immigration, Diversité et Inclusion du Québec – Entente en immigration programme mobilisation diversité (février 2017 à mai 2017)

Les besoins qui ont été ciblés sont les suivants :

- Développer un atelier sur la communication interculturelle et la gestion des conflits.
- Promouvoir l'atelier auprès de la population lavalloise d'accueil et immigrante.
- Outiller les médiateurs citoyens à l'accompagnement dans les cas de conflits interculturels.

Les réalisations principales au 31 mars 2017 sont les suivantes :

- ✓ Création d'un atelier sur la communication interculturelle et la gestion des conflits
- ✓ Offre de service auprès d'organismes lavallois clés en immigration pour la réalisation des ateliers
- ✓ Participation à 5 activités liées à l'immigration et la communication interculturelle
- ✓ Création de matériel promotionnel
- ✓ Accompagnement de citoyens impliqués dans des conflits aux mésententes interculturelles

Équipe du SMCL

Équipe administrative du Service de Médiation Citoyenne de Laval (SMCL)

Arienne Deveault

Coordonnatrice du Service de médiation citoyenne de Laval (SMCL)

Laetitia Amanj

Chargée de communication

Employée contractuelle du 13 février 2017 au 21 décembre 2017

Analté Rodríguez Díaz

Création et animation d'ateliers

Employée contractuelle du 5 février 2017 au 20 mai 2017

Équipe des médiateurs et médiatrices bénévoles

L'année 2016-2017 se termine avec l'implication de deux médiateurs citoyens et de six médiatrices citoyennes formés pour un total de trois formations données au cours de l'année. Un début d'implication pour une future médiatrice citoyenne et le départ d'un médiateur citoyen sont également notés pour cette année. L'équipe SMCL est aujourd'hui fière de sa composition, à la fois diversifiée sur le plan de la provenance professionnelle, culturelle et ethnique et de l'apport essentiel des forces et compétences de chacun des médiateurs. Leur implication au cours de l'année se traduit par 70 % de temps auprès de la population lavalloise, 20 % en supervision et formation continue, 5 % en activité de visibilité et 5 % en activité de formation ponctuelle. Il est finalement primordial de souligner la collaboration soutenue de l'équipe de MAJL et des membres du conseil d'administration au développement du SMCL.

Voici le portrait de l'équipe bénévole de médiation citoyenne pour l'année 2016-2017 :

- ✓ Élisabeth
- ✓ Matthieu
- ✓ Paul L. (fin d'implication en cours d'année)
- ✓ Analté
- ✓ Félicité
- ✓ Chantal
- ✓ Roy
- ✓ Caroline
- ✓ Kaila
- ✓ Lise (formation à venir)

L'équipe du SMCL s'est réunie à six reprises au cours de l'année. Ces rencontres de suivis sont l'occasion d'améliorer nos pratiques, d'échanger sur les situations vécues, de s'enrichir des réflexions des autres et de réfléchir et d'agir sur le développement du SMCL.

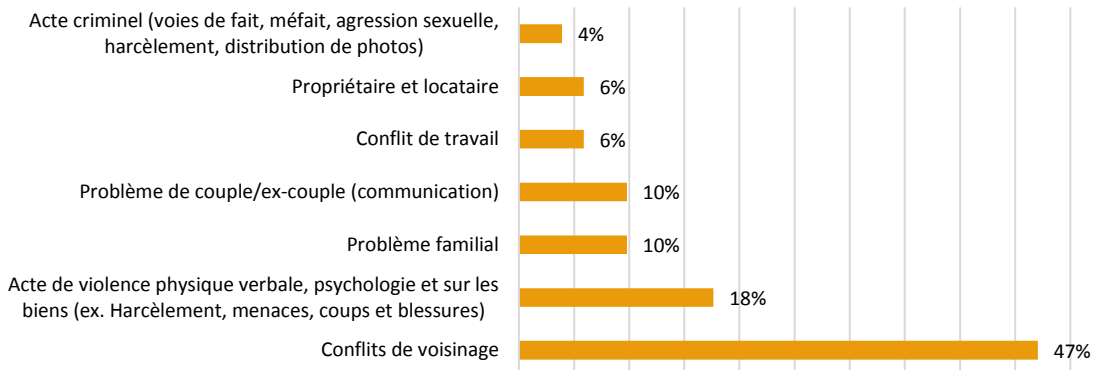
Résumé des demandes

Entre le 1^{er} mai 2016 et le 31 mars 2017, un total de 41 demandes (dont quatre toujours en cours) ont été acheminées au SMCL pour 91 personnes impliquées dans des situations conflictuelles. Au total, près de 80 heures d'accompagnement ont été dispensées par l'équipe du SMCL pour ces demandes.

Un total de quatre médiations (une directe et trois indirectes) et de 29 accompagnements en coaching de résolution des conflits ont été réalisés. La majorité des demandes provenaient de citoyens de Laval alors que quatre demandes provenaient d'organismes publics et communautaires.

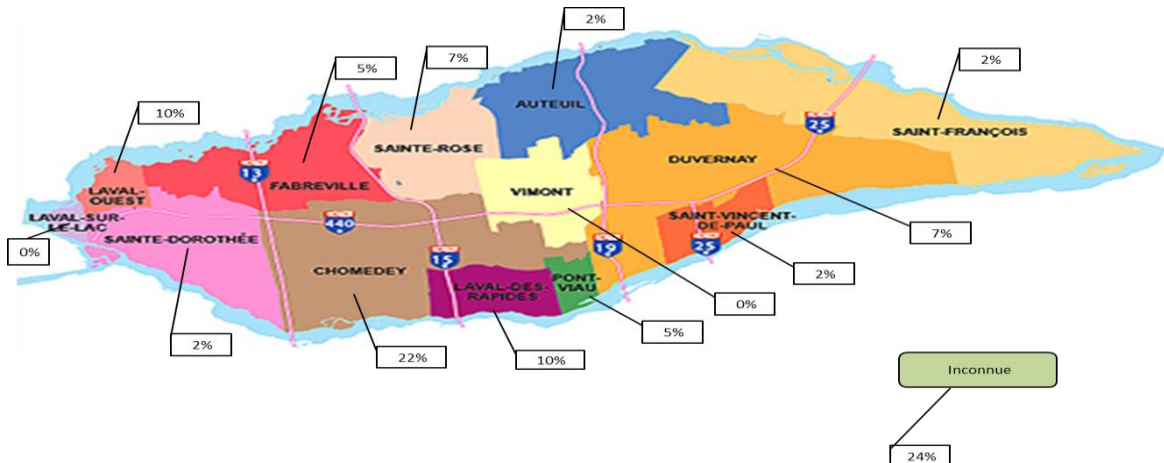
Motifs des demandes

Chaque situation étant unique, il est difficile de catégoriser les motifs des demandes reçues. Le tableau suivant présente néanmoins un portrait global des 51 motifs des 41 demandes acheminées pour le service du SMCL. Ce dernier nous indique ainsi la variété des éléments avec lesquels les citoyens de Laval doivent composer lorsqu'ils font appel au SMCL.



Provenance des demandes reçues

Alors que la majorité des personnes ont été informées de l'existence du SMCL par le Service de police de Laval, un nombre croissant de demandes se réalise par l'entremise d'organismes lavallois, d'écoles et par la voie du bouche-à-oreille. La carte ci-dessous indique la provenance par quartier des demandes reçues, démontrant que la quasi-totalité du territoire lavallois est représentée.



Activités de formation et d'information

Les principaux outils du SMCL sont sans aucun doute les médiateurs bénévoles qui s'y impliquent. Soucieux d'accompagner la population lavalloise de façon juste, adaptée et de qualité, de la formation continue est offerte aux médiateurs citoyens :

- ✓ Réalités de l'immigration au Québec (2 médiateurs citoyens et coordination)
- ✓ Réalités arabo-musulmanes du Québec (1 médiateur citoyen et coordination)
- ✓ Formation approche différenciée selon les sexes (chargé de communication et coordination)
- ✓ Formation prévention suicide (7 médiateurs citoyens et coordination)
- ✓ Techniques d'impact en groupe (2 médiateurs citoyens et coordination)
- ✓ Choc interculturel et intervention (1 médiateur citoyen)
- ✓ Identités de genre et intervention (1 médiateur citoyen)

- ✓ Soirée d'intercultures de Laval (1 médiateur citoyen et coordination)
- ✓ Colloque Citoyens Clics Laval (1 médiateur citoyen et coordination)

L'année 2017-2018 s'annonce également riche sur le plan du développement des pratiques avec des formations sous les thèmes suivants : sociofinancement, intimidation et personnes âgées, intervention en santé mentale, techniques de communication non violentes, Forum Mondial de Médiation, etc.

Représentations, implications et partenariats

Au cours de l'année 2016-2017, plusieurs représentations ont été réalisées auprès d'environ 772 partenaires et citoyens afin de les informer du SMCL :

- Équipes de patrouilleurs et patrouilleuses du Service de police de Laval
- Membres de la Corporation de développement communautaire de Laval
- Employé de l'Entraide Pont-Viau
- Employées du Centre d'Aide aux Victimes d'Actes Criminels de Laval
- Employée de l'Office Municipal d'Habitation de Laval
- Employé(e)s d'Urgence Sociale de Laval
- Employée du Relais Communautaire de Laval
- Partenaires de la Revitalisation Urbaine Intégrée de Pont-Viau
- Parents de l'école primaire Saint-Gilles
- Tables de concertation Ste-Rose, Jeunesse du Marigot

De plus, l'implication concrète du SMCL pour une valorisation de la participation citoyenne s'est actualisée par la participation à huit rencontres de la RUI Pont-Viau, et ce, comme partenaire et comme allié pour des sous-comités de citoyens et organismes lavallois.

Au moins trois rencontres d'échanges ont également eu lieu afin d'aider à la création d'autres unités de médiation citoyenne sur des territoires autres que Laval.

Fière et mobilisée, l'équipe du SMCL a également pris la décision d'organiser une journée d'échanges pour les unités de médiation citoyenne membres de l'ASSOJAQ. C'est ainsi que l'année 2017-2018 débute avec l'organisation d'une journée prévue en novembre 2017, et ce, en collaboration avec l'ASSOJAQ.

Et l'avenir...

Pérennisation : poursuivre les démarches pour permettre au SMCL de poursuivre ses activités, d'améliorer son offre de service, d'assurer la présence d'une coordination et de maintenir une aide au volet communication et visibilité.

Formation et recrutement : le SMCL désire agrandir son équipe de médiateurs citoyens, notamment par le recrutement de médiateurs citoyens hommes, ou se définissant comme homme, pour l'année 2017-2018.

Guide de formation : un début de collaboration est à prévoir avec l'unité de médiation citoyenne des Basses-Laurentides pour le développement d'un guide de formation en médiation citoyenne.

Visibilité et collaboration : poursuivre les démarches liées au site internet, à la page Facebook, au bulletin d'information et poursuivre le développement de liens de collaboration avec différents partenaires.

Réflexion face aux champs d'action : démarrer une discussion/réflexion sur les motifs de demandes acceptés par le SMCL.

Quelques mots des citoyens et citoyennes de Laval à propos du SMCL

« Une chance que vous existez ! Ça aide vraiment les gens que vous soyez là ! »

« Merci pour la rencontre... Je n'avais vraiment pas vu la situation comme ça. Je me sens plus confiante. »

« J'ai des réflexions à faire dans les prochains jours au sujet de mes relations ! Merci ! »

« Même si mes voisins n'ont pas voulu me rencontrer, merci pour votre temps. »

« Wow ! Si j'avais pu vous connaître avant ! »



Source : <http://lesbeauxproverbes.com/2012/04/22/la-communication/>