

Rapport d'activités

2017-2018

s'exprimer se comprendre s'entendre



TABLE DES MATIÈRES

Mot de la coordonnatrice	3
Mot de la chargée de communication	3
Vision, Mission, Valeurs	4
Soutien financier	5
Équipe du SMCL	7
Quelques actions de l'équipe bénévole	8
Résumé des demandes	9
Activités de formation et d'information	10
Représentations, implications et partenariats.....	11
Et l'avenir	12
Témoignage d'une médiatrice citoyenne bénévole.....	13

La forme masculine est utilisée afin d'alléger le texte

Le Service de Médiation Citoyenne de Laval (SMCL) est un service de Mesures alternatives jeunesse de Laval (MAJL), organisme de justice alternative à but non lucratif établi à Laval depuis 1987. Il accueille officiellement des demandes de la population lavalloise depuis mai 2016 et il s'inscrit en continuité avec les activités de l'organisme en matière de justice alternative. En effet, avant le développement du SMCL, MAJL répondait déjà à des demandes de citoyens ou de partenaires et soutenait des initiatives locales en matière de résolution de conflits.

Mot de la coordonnatrice

La médiation : du latin classique *medium* – milieu. Baigner dans la médiation citoyenne, c'est d'être *au milieu* d'un monde de richesse, d'une infinité de possibilités en matière de contacts humains et de relations à l'autre. C'est d'être *au milieu* de personnes, à des degrés différents de détresse, qui ont oublié, l'espace de quelques émotions, qu'elles possèdent les compétences pour favoriser des relations harmonieuses. C'est aussi être *au milieu* de personnes engagées, confiantes et créatives qui, de façon bénévole, s'appliquent à être *au milieu* pour faciliter ces réalisations à l'échelle humaine. L'année 2017-2018 se conclut cependant *un peu plus qu'au milieu* de quelque chose. En effet, le SMCL termine l'année avec de grandes réalisations, lui permettant de se placer un peu au-delà des attentes prévues en début d'année. Une équipe bénévole forte, une confiance grandissante des citoyen(ne)s, des nouvelles avenues de financement et une reconnaissance forte des partenaires. L'année 2018-2019 en sera une, j'y crois fermement, de consolidation : des liens, du recours au SMCL pour les citoyen(ne)s, des embryons de projets et d'un financement récurrent permettant la survie du SMCL. C'est avec cette confiance et cette remarquable admiration que je quitte pour la prochaine année, me retrouver *au milieu* d'autre chose de grand humainement : un nouvel enfant. Au milieu de ce départ, une collègue riche, passionnée et motivante prendra les guides du SMCL entourée d'une équipe des plus remarquable. Amusez-vous ! Soyez passionnés ! Soyez *au milieu* de ce à quoi vous croyez !

Arianne Deveault, coordonnatrice

Mot de la chargée de communication

À l'automne 2017, je suis revenue au travail suite à un second congé parental avec l'intention de relever les nouveaux défis qui se présenteraient à moi. J'étais loin de me douter que je me retrouverais *au beau milieu* d'une création comme le SMCL. N'ayant pas participé à sa genèse ni assisté à sa naissance, il m'a été difficile de concevoir qu'un tel service existait maintenant, réellement. Je ne peux que féliciter l'équipe de MAJL pour le travail accompli et particulièrement ma collègue Arianne pour sa vision, sa ténacité et sa profonde croyance dans les compétences des êtres humains. Et que dire des médiateurs citoyens bénévoles ! Mon étonnement est sans cesse renouvelé à leur contact, tant leur engagement, leur générosité et leurs convictions sont inspirants. Merci à tous d'avoir uni vos forces pour faire du SMCL ce qu'il est aujourd'hui et merci de me permettre de me retrouver *au milieu* d'un tout beaucoup plus grand que la somme de ses parties.

Marie-Ève D'Amour, chargée de communication

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 et l'équipe du SMCL s'engage à faire un suivi dans les 24 à 48 heures.

Les services :

- 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 citoyen : communication constructive, gestion des conflits, communication interculturelle ;
- Formation : approche médiatrice, communication constructive/interculturelle et gestion des conflits, formation sur mesure.

Comment référer ou faire une demande : Le SMCL privilégie que les personnes prennent elle-même contact avec l'unité de médiation citoyenne. Elles n'ont pas besoin d'avoir obtenu l'accord de l'autre personne pour entamer une démarche. Il est également possible pour les organismes lavallois d'obtenir l'autorisation des personnes de nous fournir leurs coordonnées :

- Par téléphone au 450-663-7674 poste 221
- Par courriel au info@smclaval.org
- Par Facebook au SMCLaval
- Via le site internet au www.smclaval.org

Soutien financier

Subventions ponctuelles

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 :

Voici les subventionnaires de chacun des trois axes, les besoins ciblés ainsi que les réalisations principales au 31 mars 2018:

Ministère de la Famille du Québec – Programme de soutien financier Ensemble contre l'intimidation

Projet : Lutte à l'intimidation en situation de conflits (durée : octobre 2016 à décembre 2017)

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 terme du projet 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

Ministère de la Justice du Québec – Programme d'aide financière pour favoriser l'accès à la justice via le Fonds Accès Justice

Projet : Le recours à un mode alternatif de règlement des différends lors des conflits (durée : 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 terme du projet sont les suivantes :

- ✓ Création du logo, du slogan, du site internet et de la page Facebook
- ✓ Embauche d'une chargée des communications
- ✓ Création de matériel promotionnel
- ✓ Formation de la coordination (financement, leadership, visibilité sociale)
- ✓ Démarches de pérennisation
- ✓ Recrutement et formation de médiateurs bénévoles
- ✓ Accompagnement de citoyens impliqués dans des conflits liés à la justice (criminelle, civile, etc.)

Ville de Laval et le Ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion du Québec – Programme Mobilisation-Diversité

Projet : L'amélioration de la communication et des dynamiques interculturelles (durée : 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 terme du projet 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
- ✓ Réalisation de 8 ateliers auprès de 120 personnes

Donations

Le SMCL tient à remercier chaleureusement monsieur Saul Polo, député de Laval-des-Rapides, pour sa donation dans le cadre du budget de soutien à l'action bénévole 2017-2018 du bureau de comté. Nous tenons également à souligner la générosité d'un citoyen qui nous a fait un don après avoir eu recours à nos services.

Équipe du SMCL

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

Arienne Deveault

Coordonnatrice

(Congé maternité depuis mars 2018 suivi d'un congé parental jusqu'en mars 2019)

Marie-Ève D'Amour

Chargée de communication

Depuis le 9 octobre 2017

Laetitia Amany

Chargée de communication

Employée contractuelle du 13 février 2017 au 6 octobre 2017

Analté Rodríguez Díaz

Création et animation d'ateliers

Employée contractuelle du 5 février 2017 au 20 mai 2017

Équipe des médiateurs et médiatrices citoyen(ne)s bénévoles

L'année 2017-2018 se termine avec l'implication de trois médiateurs citoyens et de cinq médiatrices citoyennes formés pour un total d'une formation donnée au cours de l'année. En cours d'année, trois médiatrices citoyennes ont mis fin à leur implication, faute de temps.

Forte de ses différences, la composition de l'équipe bénévole permet au SMCL de grandir à toutes les rencontres de suivi (11 au cours de l'année). Les implications des médiateurs citoyens bénévoles sont nombreuses : accompagnement direct auprès des citoyens, actions de visibilité et développement du SMCL. Il est finalement primordial de souligner la collaboration soutenue de l'équipe de MAJL et des membres du conseil d'administration dans chacune des sphères du SMCL.

Voici le portrait de l'équipe bénévole de médiation citoyenne pour l'année 2017-2018 :

Bénévoles actifs

- ✓ Matthieu Bardin (depuis décembre 2015)
- ✓ Chantal Lamarche (depuis janvier 2017)
- ✓ Roy Abou Habib (depuis janvier 2017)
- ✓ Caroline Thibeault (depuis janvier 2017)
- ✓ Kaila Bertone (depuis janvier 2017)
- ✓ Lise Higham (depuis août 2017)
- ✓ Brigitte Bolduc (depuis août 2017)
- ✓ Francis Forest (depuis août 2017)

Départs en cours d'année

- ✓ Élisabeth (décembre 2015 à décembre 2017)
- ✓ Analté (novembre 2016 à décembre 2017)
- ✓ Félicité (novembre 2016 à décembre 2017)

Quelques actions de l'équipe bénévole

Kiosque de visibilité – Fête Citoyenne Berge des Écores : Le 10 juin 2017, un kiosque de visibilité a été tenu lors d'une fête citoyenne organisée par la RUI Pont-Viau et ses citoyen(ne)s engagé(e)s ! C'est ainsi que la coordonnatrice et une médiatrice bénévole sont allées à la rencontre de près de trois cents citoyens et organismes de Laval.



Journée d'échange : Cette année, l'équipe bénévole a organisé, en collaboration avec l'Association des Organismes de Justice Alternative du Québec (ASSOJAQ), une journée d'échange réunissant plusieurs unités de médiation citoyenne membres de l'ASSOJAQ. C'est ainsi que le 4 novembre dernier, près de 50 personnes impliquées en médiation citoyenne se sont réunies pour célébrer leur implication, développer de nouvelles

compétences et partager quant à la médiation citoyenne. Merci à *Vrac en folie* qui nous a fourni une commandite sucrée et très appréciée pour la journée !

Journée de planification/orientation 2018-2019 : Le 24 février dernier, l'équipe bénévole s'est réunie afin de rêver au futur du SMCL. Rêver, mais également s'engager dans le développement de ce dernier. Une première journée riche en réflexions permettant de renforcer les liens et le sentiment d'appartenance de l'équipe bénévole.

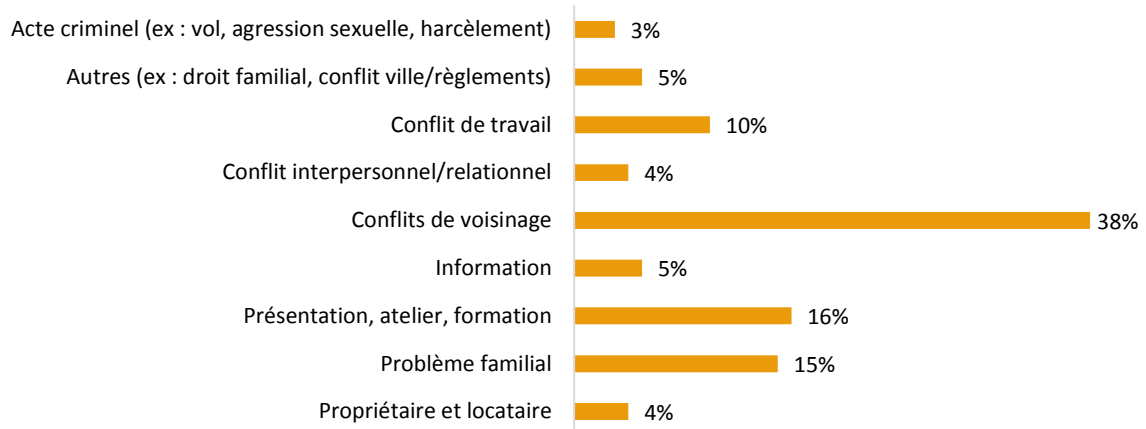


Résumé des demandes

Entre le 1^{er} avril 2017 et le 31 mars 2018, un total de 78 demandes ont été accompagnées au SMCL pour 200 personnes rejointes impliquées dans des situations conflictuelles. Au total, près de 145 heures d'accompagnement ont été dispensées par l'équipe du SMCL pour ces demandes. Un total de 2 médiations et de 37 accompagnements en coaching de résolution des conflits ont été réalisés. La majorité des demandes provenaient de citoyens de Laval alors que 28 demandes provenaient d'organismes publics et communautaires.

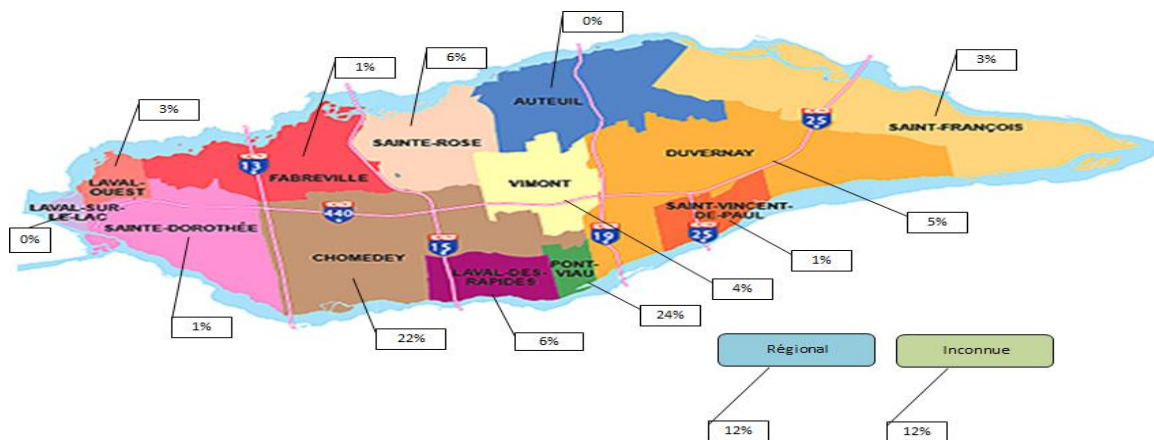
Motifs des demandes

Chaque situation étant unique, il est difficile de catégoriser les motifs des demandes reçues. Le tableau suivant présente néanmoins un portrait global des motifs des 78 demandes accompagnées au SMCL.



Provenance des demandes reçues

Alors que plusieurs 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 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 citoyens 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.

Voici les formations qui ont été suivies cette année :

- ✓ Formation sur l'intimidation et personnes âgées (7 personnes)
- ✓ Webinaire sur la planification stratégique (1 médiatrice citoyenne et chargée de communication)
- ✓ Webinaire pour des communications qui ont de l'impact (1 médiatrice citoyenne et chargée de communication)
- ✓ Formation sur le plan d'action annuel (1 médiatrice citoyenne et chargée de communication)
- ✓ Formation approche différenciée selon les sexes (coordonnatrice)
- ✓ Formation en sociofinancement pour les OBNL (chargée de communication et coordonnatrice)
- ✓ Formation sur le leadership (chargée de communication)

La chargée de communication a également participé à une journée de réflexion organisée par le *Forum québécois sur l'accès à la justice civile et familiale* et à une activité d'échanges organisée par des partenaires lavallois intitulée « *La collaboration au cœur des approches d'intervention lavalloises* ».

Finalement, considérant que l'équipe de MAJL est appelée à collaborer aux activités du SMCL, les intervenants ont participé à une formation d'appoint en médiation citoyenne le 14 décembre 2017, formation élaborée conjointement par le SMCL et Médiation citoyenne des Basses-Laurentides.

L'année 2018-2019 s'annonce riche sur le plan du développement des pratiques avec des formations sous les thèmes suivants : intimidation et personnes âgées, intervention en santé mentale, participation citoyenne et vie associative, etc.

Représentations, implications et partenariats

Au cours de l'année 2017-2018, plusieurs représentations ont été réalisées auprès d'environ 390 partenaires et citoyens afin de les informer du SMCL :

- Employés et participants d'une vingtaine d'organismes communautaires de Laval
- Partenaires de la Revitalisation Urbaine Intégrée de Pont-Viau et citoyens de ce quartier
- Membres du Comité lavallois en abus et violence envers les aînés
- Employé des Bibliothèques de Laval
- Employé de l'Hôpital juif de réadaptation
- Employés d'Éducaloi
- Employés de Bureaux municipaux lavallois
- Postes de quartier du Service de police de Laval

Implication à la RUI Pont-Viau : Encore cette année, le SMCL a maintenu son implication par la participation à 15 rencontres de la RUI Pont-Viau, et ce, comme partenaire et comme allié pour des sous-comités de citoyens et organismes lavallois.

Partenariats importants : En 2017-2018, Le SMCL a établi et/ou poursuivi des collaborations avec plusieurs organisations comme le Service de police de Laval et d'autres unités de médiation citoyenne. Il a aussi collaboré plus étroitement avec quelques organismes communautaires dans le cadre de diverses activités. En plus des ateliers sur la communication interculturelle et la gestion des conflits réalisés auprès d'organismes lavallois, une formation en communication interculturelle et gestion des conflits en milieu de travail a été offerte à 6 employées d'un organisme communautaire. La coordonnatrice a également été invitée à participer à titre d'experte à un panel sur la valorisation de la diversité et de la lutte à l'intimidation. Cette activité a rejoint 40 personnes.

Et l'avenir...

Consolidation ! Consolidation ! Consolidation !

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

Liens : maintenir les liens privilégiés avec les principaux partenaires lavallois (référencement et autres) notamment grâce à l'envoi de bilans des références et l'implication aux tables de concertation. Développer également de nouveaux liens avec des partenaires rejoignant des cibles communes du SMCL.

Visibilité auprès des citoyen(ne)s de Laval : favoriser le recours au SMCL par les citoyen(ne)s de Laval en augmentant nos activités de visibilité directe auprès d'eux.

Projet : poursuivre l'offre de service en matière de formation sur mesure pour les organismes lavallois (source d'autofinancement).

Réflexion face aux champs d'action : donner suite à la journée de planification/orientation du 24 février 2018.

Témoignage d'une médiatrice citoyenne bénévole

« J'ai connu le SMCL grâce au directeur de l'école que fréquente mon fils. J'y ai fêté ma première année à titre de bénévole au début de l'année 2018. J'ai eu la chance d'avoir quelques cas où j'ai pu mettre à profit toutes les connaissances acquises lors des différentes formations et rencontres que nous avons eues au courant de l'année. Je suis une des personnes privilégiées qui a le plaisir de pouvoir donner une opportunité aux citoyens de la ville de Laval de pouvoir s'exprimer, se comprendre et s'entendre. Je crois du plus profond de moi que grâce à ce genre de services nous pouvons faire un changement dans la vie des gens afin d'assurer une pérennité plus harmonieuse et humaine dans un monde où la communication se fait de plus en plus difficilement.

Contrairement aux instances judiciaires où le cheminement est froid et où les parties sont à la merci d'un processus dans lequel ils ont peu (pour ne pas dire pas du tout) de contrôle sur le cheminement et dans lequel les apprentissages individuels sont extrêmement limités, nous pouvons changer les choses en contribuant au développement des outils de communication, en aidant les personnes en devenant plus autonomes et responsables quant aux échanges possibles avec les autres membres de la société à laquelle elles appartiennent.

J'ai moi-même appris beaucoup et les effets collatéraux de ces apprentissages ont des répercussions positives sur ma vie de tous les jours. Je démontre beaucoup plus de tolérance et d'ouverture envers mes concitoyens et je suis maintenant plus alerte aux situations conflictuelles pouvant être vécues par mes pairs. Les bienfaits de ces expériences se ressentent même au sein de mon cocon familial où même mon jeune adolescent, qui représente l'avenir de la ville de Laval, est lui-même plus à l'affût de l'influence de ses propres choix et actions quant aux autres personnes qu'il peut rencontrer.

Je ne pourrai jamais remercier assez les membres de l'équipe du SMCL d'avoir cru en moi et d'avoir ravivé en moi cette flamme que je croyais éteinte, soit l'espoir en les capacités des gens à pouvoir vivre ensemble et créer ce qu'il reste de plus beau et de gratuit dans ce monde : l'amour, peu importe la forme.

J'ai l'intime conviction que le SMCL a un bel avenir et qu'il continuera d'apporter grandement à la société lavalloise, et cela vaut autant pour les personnes ayant besoin des services offerts que pour les personnes impliquées dans ce service. »

*Caroline Thibeault
Médiatrice citoyenne bénévole*



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