

Rapport d'activités

2018-2019

s'exprimer se comprendre s'entendre



TABLE DES MATIÈRES

Mot de la coordonnatrice par intérim	3
Vision, Mission, Valeurs	4
Équipe du SMCL	5
L'Équipe en action !.....	6
Résumé des demandes	8
Activités de formation et d'information	9
Représentations, implications et partenariats.....	9
Et l'avenir	10
Témoignage d'une médiatrice citoyenne bénévole.....	11

La forme masculine est utilisée afin d'alléger le texte

MOT DE LA COORDONNATRICE PAR INTÉRIM

S'engager. Un simple verbe d'action qui peut être utilisé dans plusieurs circonstances. Un simple mot qui ouvre un monde de possibilités, qui permet la réalisation de grandes choses, mais qui peut faire si peur à la fois. Parce que s'engager, c'est entreprendre une action et oser y participer, malgré l'incertitude, malgré les défis que nous savons que nous aurons à surmonter.

Or, tous les jours, nous croisons des gens prêts à s'engager, car la nature humaine est porteuse d'espoir. Elle croit qu'en continuant d'avancer, qu'en faisant parfois les choses différemment, il y a possibilité de s'améliorer.

La médiation citoyenne me permet de rencontrer des personnes - citoyens, médiateurs citoyens bénévoles, collègues et partenaires - qui partagent cette conviction et qui posent des actions en ce sens. Des personnes qui prennent le temps de s'engager dans une démarche, qui prennent engagement les uns envers les autres. C'est grâce à eux que le SMCL termine son année sur une note des plus positives. Cette année encore, le recours à la médiation citoyenne a connu une forte hausse. L'équipe de médiateurs et médiatrices citoyens est aussi plus motivée et investie que jamais et la reconnaissance des partenaires nous permet d'entrevoir de nouveaux champs d'action.

Et les prévisions pour l'année 2019-2020 s'annoncent tout aussi optimistes avec, entre autres, le développement d'un service d'accompagnement, encore plus personnalisé, pour les personnes qui s'expriment peu ou pas du tout en français ou en anglais. Enfin, nous nous engageons à travailler à la recherche d'un financement stable et récurrent, pour assurer la pérennité du SMCL et nous permettre de continuer d'offrir un service apprécié et de qualité. Et nous espérons trouver sur notre chemin des gens qui seront prêts à s'engager avec nous dans cette belle aventure.

Marie-Ève D'Amour, coordonnatrice par intérim

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.

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 en résolution des conflits et communication efficace ;
- Facilitation au dialogue en rencontre de groupe ;
- Atelier citoyen : communication et résolution des conflits, communication interculturelle, vivre-ensemble ;
- Formation : approche médiatrice, communication 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

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

Arienne Deveault

Coordonnatrice

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

Marie-Ève D'Amour

Coordonnatrice par intérim depuis mars 2018

Équipe des médiateurs et médiatrices citoyen(ne)s bénévoles

L'année 2018-2019 se termine avec l'implication de 3 médiateurs citoyens et de 7 médiatrices citoyennes bénévoles. Un total de 4 d'entre eux se sont joints récemment à l'équipe, suite à la formation donnée en janvier et février 2019. En cours d'année, un médiateur citoyen et une médiatrice citoyenne ont mis fin à leur implication, faute de temps.

Fort de ses différences, la composition de l'équipe bénévole permet au SMCL de grandir à toutes les rencontres de suivi (7 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 2018-2019 :

Bénévoles actifs

Matthieu Bardin (depuis décembre 2015)

Chantal Lamarche (depuis janvier 2017)

Roy Abou Habib (depuis janvier 2017)

Caroline Thibeault (depuis janvier 2017)

Lise Higham (depuis août 2017)

Brigitte Bolduc (depuis août 2017)

Kenza Bouassi (depuis février 2019)

Lino De Giovanni (depuis février 2019)

Valérie Dubé (depuis février 2019)

Caroline Lavoie (depuis février 2019)

Départs en cours d'année

Kaila (janvier 2017 à novembre 2018)

Francis (août 2017 à janvier 2019)

L'Équipe en action !

Gala des prix Hosia : Monsieur Roy Abou Habib, médiateur citoyen bénévole, a été mis en nomination dans la catégorie Développement social du Gala des prix Hosia, tenu le 8 mai 2018. Il y a fièrement représenté toute l'équipe du SMCL, qui avait d'ailleurs voté en faveur de sa mise en candidature. Monsieur Abou Habib fait l'objet d'une forte reconnaissance au sein de l'équipe tant pour ses qualités personnelles et ses compétences que pour sa contribution au développement du service. Encore une fois bravo Roy pour ta nomination tellement méritée!



Journée de formation : Le 12 mai 2018, l'équipe de médiateurs citoyens bénévoles s'est réunie pour suivre la formation offerte par une des leurs, madame Brigitte Bolduc. Cette formation, intitulée *Intervenir comme médiateur en contexte d'intimidation envers les aînés*, a été fortement appréciée. Elle a permis de mieux comprendre en quoi consiste l'intimidation envers les aînés, la maltraitance et les troubles neurocognitifs, en plus de fournir des pistes de solution pour favoriser un accompagnement plus adapté dans de tels contextes. Cette journée nous a permis de constater l'étendue des

connaissances de madame Bolduc sur le sujet, sa grande expertise et le plaisir qu'elle éprouve à les partager.

Kiosques de visibilité – Midi Infos-Ressources :

Le 8 novembre 2018 et le 7 février 2019, deux kiosques de visibilité ont été tenus au Centre de formation Compétence 2000 dans le cadre de cette activité. Ils ont été très populaires, puisqu'animés avec énergie et conviction par madame Carolanne Benoit, employée de MAJL. Au kiosque du 7 février, elle était accompagnée par madame Chantal Lamarche, médiatrice citoyenne bénévole. Un beau moment de collaboration qui contribue au renforcement des liens entre les deux équipes.





Kiosque de visibilité – Fête Citoyenne Berge des Écores : Pour une deuxième année consécutive, un kiosque de visibilité a été tenu lors d'une fête citoyenne organisée par la RUI Pont-Viau, le 26 mai 2018. C'est ainsi que la coordination est allée à la rencontre de citoyens et d'organismes du secteur. Bravo au comité organisateur pour cet événement rassembleur!

Formation en médiation citoyenne : Au mois de janvier et février 2019, une formation de 21 heures a été donnée à 4 nouveaux médiateurs citoyens bénévoles. La coordination était accompagnée de 2 médiateurs citoyens pour ce faire, soit monsieur Matthieu Bardin et monsieur Roy Abou Habib. Une autre démonstration du grand investissement et de l'attachement des médiateurs envers le SMCL, puisqu'ils ont coanimé la formation de façon bénévole et ont su inspirer les nouveaux médiateurs par le partage de leur expérience. Enfin, nous avons la chance de compter dans nos rangs 4 nouveaux médiateurs motivés, compétents et provenant d'horizon diversifiés. Bienvenu à Kenza Bouassi, Valérie Dubé, Lino De Giovanni et Caroline Lavoie!

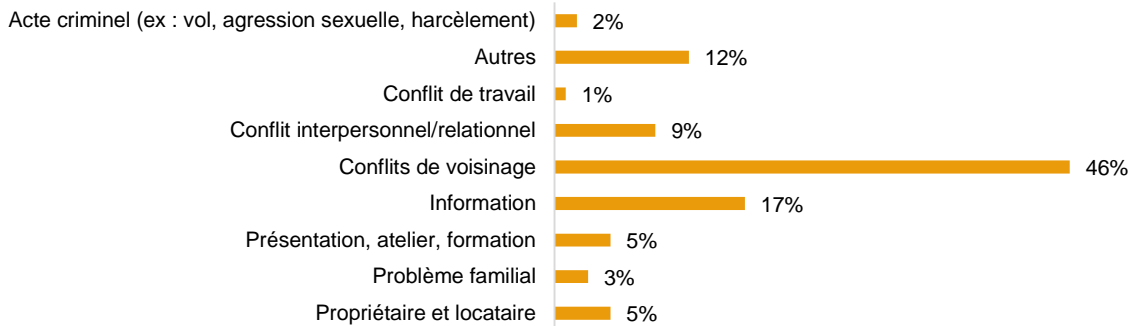


Résumé des demandes

Entre le 1^{er} avril 2018 et le 31 mars 2019, un total de **135 demandes** ont été accompagnées au SMCL pour 202 personnes rejointes impliquées dans des situations conflictuelles. Au total, près de 110 heures d'accompagnement ont été dispensées par l'équipe du SMCL pour ces demandes. Un total d'une médiation et de 52 accompagnements en coaching de résolution des conflits ont été réalisés. La majorité des demandes (102 demandes ou 75,5 %) provenaient de citoyens alors que 15 demandes (11 %) provenaient d'organismes publics et communautaires. Enfin, il est à noter que le nombre de demandes pour l'année 2018-2019 a augmenté de 73 % par rapport au nombre de demandes de l'année 2017-2018.

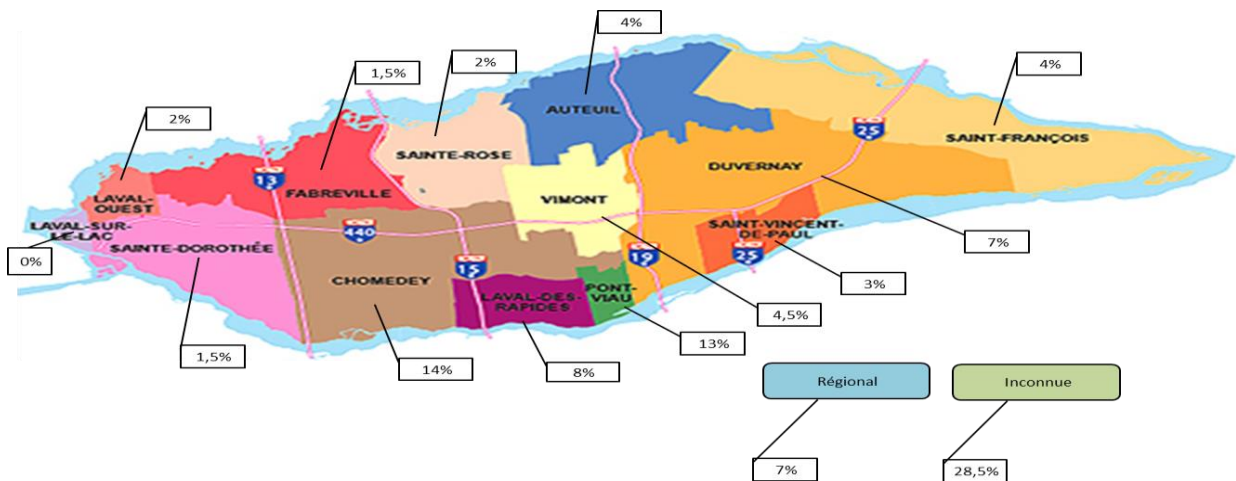
Motifs des demandes

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 135 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 (réfèrent dans 36 % des demandes), un nombre croissant de demandes se réalise par l'entremise d'organismes lavallois, par la voie du bouche-à-oreille ou grâce à la visibilité de notre site web. 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 *Intervenir comme médiateur en contexte d'intimidation envers les aînés* (l'équipe de médiateurs citoyens et coordination)
- ✓ Formation *Les troubles anxieux chez les jeunes : bien connaître pour bien intervenir* (1 médiatrice citoyenne)

La coordination a également participé à diverses activités pour suivre l'évolution des connaissances et des pratiques en lien avec les services du SMCL et pour demeurer à l'affût de ce qui se passe en sol lavallois. Voici les activités auxquelles elle a participé :

- ✓ Conférence de presse organisée par le Comité lavallois en abus et violence envers les aînés pour le dévoilement des affiches pour la lutte contre l'intimidation des aînés à Laval
- ✓ Déjeuner-conférence organisé par le CAVAC dans le cadre de la Semaine nationale de sensibilisation aux victimes et survivants d'actes criminels. Le thème : *Transformer la culture ensemble*
- ✓ Rendez-vous interculturels : *Personnes immigrantes et mesures sociales – Accès et ressources*
- ✓ Lancement et présentation du projet *Parcours types des nouveaux arrivants à Laval*
- ✓ Activité de réflexion sur la médiation citoyenne dans le cadre du congrès de l'Association des organismes de justice alternative du Québec

Pour l'année 2019-2020, l'équipe a de nouveau émis le souhait d'approfondir ses connaissances en matière de santé mentale. Elle souhaite également avoir une meilleure connaissance des ressources et services disponibles à Laval.

Représentations, implications et partenariats

Au cours de l'année 2018-2019, plusieurs représentations ont été réalisées auprès de plus de 500 partenaires et citoyens afin de les informer du SMCL :

- Employés et participants d'une dizaine d'organismes communautaires de Laval
- Agents d'intervention communautaire du Service de police de Laval
- Visiteurs du Salon des organismes dédiés aux aînés de Laval
- Visiteurs des Midis Infos-Ressources organisés par le Centre de formation Compétences 2000
- Adolescents et intervenants participant à la Matinée jeunesse du Centre jeunesse de Laval
- Partenaires de la Revitalisation Urbaine Intégrée de Pont-Viau et citoyens de ce quartier
- Membres de l'Association des juristes progressistes
- Membres du groupe l'Énergie de Laval

Implication à la RUI Pont-Viau : Encore cette année, le SMCL a maintenu son implication par la participation à 8 rencontres de la RUI Pont-Viau, et ce, comme partenaire et comme allié pour des comités de citoyens et organismes lavallois (comité entraide et comité plan de communication).

Implication dans l'élaboration du plan d'action de la Politique régionale de développement social de Laval : Le SMCL s'est joint à cette démarche en contribuant à l'atelier de partenariat sur le thème de l'éducation populaire. Il a ensuite participé au Forum sur la gouvernance partagée de la PRDS.

Implication dans le comité ingénierie de la médiation de l'Association des organismes de justice alternative du Québec : Ce comité travaille entre autres au développement de la médiation citoyenne pour les membres de l'association, répartis à travers le Québec. Nouvellement membre du comité, le SMCL compte 2 rencontres à son actif.

D'autres partenariats importants : En 2018-2019, le SMCL a collaboré plus étroitement avec quelques organisations ou initiatives lavalloises. D'abord, il a offert 2 *ateliers sur la résolution des conflits et la communication*, un dans une résidence HLM pour personnes âgées et l'autre dans un organisme communautaire. Le contenu de ces ateliers, qui ont permis de rejoindre 17 citoyens et citoyennes, a été validé avec les intervenantes de ces milieux afin de bien répondre aux besoins qu'elles ont identifiés. Le SMCL a aussi été invité à accompagner les réflexions du comité *Co-Action citoyenne Fabreville*. Cette initiative, qui regroupe des citoyens et des partenaires du quartier, travaille à l'élaboration d'une démarche pour favoriser un vivre-ensemble positif. Il a participé à 2 rencontres et poursuivra son implication au cours de l'année 2019-2020, notamment à titre de membre du comité de coordination.

Et l'avenir...

Pérennisation : continuer 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 et développer de nouveaux liens avec des partenaires rejoignant des cibles communes du SMCL.

Réflexion face aux champs d'action : finaliser et actualiser le plan d'action issu de la démarche de planification/orientation réalisée avec l'équipe de médiateurs citoyens bénévoles.

Vie associative : favoriser l'intégration des médiateurs citoyens bénévoles dans la vie associative de MAJL.

Réponse adaptée aux besoins des citoyens :

- *Chacun a sa place et Chacun prend sa place* – Fort de sa reconnaissance comme partenaire au processus d'intervention concerté prévu à l'Entente-cadre nationale pour lutter contre la maltraitance envers les personnes âgées, le SMCL a décidé d'offrir ces deux ateliers, développés par un comité de travail de la MRC de Thérèse-de-Blainville. Le premier atelier a comme objectif de sensibiliser au vivre-ensemble et à l'intimidation entre aînés, alors que le second vise à outiller en matière de gestion des conflits et communication.
- *Service d'accompagnement personnalisé en médiation citoyenne : Quand la langue n'est plus une barrière !* – Financé par le Fonds Accès Justice du Ministère de la Justice du Québec, ce projet vise à rendre accessible la médiation citoyenne aux personnes immigrantes lavalloises qui sont dans l'incapacité ou qui ont de la difficulté à s'exprimer en français ou en anglais. Il sera développé au cours de la prochaine année en collaboration avec des organismes et organisations lavalloises.

Témoignage d'une médiatrice citoyenne bénévole

*D*epuis mon jeune âge, je me suis toujours impliquée auprès des organisations sportives et culturelles de ma région. Suivant les traces de ma famille, qui a toujours été active auprès de la communauté et ayant été témoin d'heureux dénouements, j'ai poursuivi l'œuvre de mes parents avec cette même sensibilité et bienveillance.

Depuis 28 ans déjà, je travaille auprès d'une clientèle vulnérable ayant besoin de support, d'accompagnement, d'aide et de réconfort pour maintenir leur qualité de vie. Mes expériences vécues auprès de ces gens me confirment, jour après jour, du rôle que nous pouvons avoir dans la vie des gens.

Cette conviction profonde a été un « leitmotiv » pour élargir ma contribution auprès d'un organisme comme le Service de Médiation Citoyenne de Laval. Vivre des contextes difficiles ou des conflits peuvent avoir des impacts importants sur la santé physique et psychologique. Être à l'écoute de cette vulnérabilité, bien comprendre ce que les gens vivent, rétablir la communication entre eux et les accompagner à identifier des pistes de solutions qui leur conviennent pour améliorer la situation est pour moi, une grande satisfaction et un accomplissement personnel enrichissant. J'aime croire que ma contribution, que la contribution de l'équipe de médiateurs bénévoles du Service de Médiation Citoyenne de Laval fait une différence dans la qualité de vie de la population lavalloise. »

Brigitte Bolduc

Médiatrice citoyenne bénévole