



Rapport annuel 2019-2020



2019-2020

RAPPORT ANNUEL



100, place Charles-Le Moyne, bureau 281
Longueuil, Québec J4K 2T4
450 679-7111 | Ligne Sentinelles : 450 679-7435

www.carrefourmoutier.org 

REMERCIEMENTS

- À tous les bailleurs de fonds :
 - Centraide du Grand Montréal;
 - Ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration;
 - Centres intégrés de santé et de services sociaux de la Montérégie-Centre et Montérégie-Est;
 - Direction de la Santé Publique.
- À la communauté religieuse « Les Sœurs des Saints Noms de Jésus et de Marie du Québec » pour son généreux don;
- À tous nos donateurs;
- À la Ville de Longueuil pour ses nombreux services, sa collaboration et son soutien;
- À tous les partenaires du milieu :
 - les membres des différentes tables de concertation auxquelles le Carrefour le Moutier participe;
 - les membres du comité des partenaires du Réseau « Sentinelles »;
 - les organismes avec qui nous collaborons sur le terrain.
- À toutes les personnes ressources pour les séances collectives et la francisation;
- À tous les bénévoles, aux membres du conseil d'administration, au personnel du Carrefour le Moutier et à tous ceux qui nous soutiennent;
- Un merci particulier à Pascal Nadeau et son équipe de l'agence Archipel pour la refonte de notre site Internet.

Les bénévoles du Carrefour le Moutier :

❖ Lenka Abelovska	❖ Catherine Gatineau	❖ Natalia Millan
❖ Lise Aganier	❖ Diane Genest	❖ Constance Morel
❖ Luc Barsalou	❖ Élizabeth Henry	❖ Jacques Morin
❖ Daphné Blain	❖ Madeleine Houle	❖ Iuliana Pandalache
❖ France Boisvert	❖ Laurence Hurltel	❖ Daniel Paquin
❖ Lili Bonnier	❖ Gérard Jouselin	❖ Mariette Parent
❖ Yvette Bouaffou	❖ Ernst Jouthe	❖ Heidy Vivian Pastor Barros
❖ Denise Boucher	❖ Nouria Karadja	❖ Desil Pierre
❖ Lucie Brisson	❖ Sessé Koffigoh	❖ Marie-Rose Pierre Louis
❖ Marie Canaan	❖ Claudine Lapierre	❖ Marie-Christine Plante
❖ Marie-Paule Carrier	❖ Gisèle Lapierre	❖ Louise Proulx
❖ Catherine Champagne	❖ Najwa Lazrak	❖ Ronald Alirio Rodriguez Porto
❖ Jean Couture	❖ Éliane Leclair	❖ Mireille Sauriol
❖ Claude Dalcourt	❖ Alain Lessard	❖ Nathalie Schad
❖ Carole Desroches	❖ Emmanuella Lumène	❖ Diamond Sheriff
❖ Jean-Luc Djigo	❖ Yves Lussier	❖ Sylvie St-Pierre
❖ Valérie Fontaine	❖ Saadia Maaroufi	❖ Luz Marina Valencia Alzamora
❖ Denis Fortier	❖ Jesus Manuel Maldonado Posso	
❖ Marc Gagné	❖ Serge Ménard	

MISSION DE L'ORGANISME

Le Carrefour le Moutier est un organisme communautaire de première ligne à portée régionale.

SA MISSION : Accueillir, écouter et outiller toute personne qui vit un moment difficile, une période de transition, afin qu'elle retrouve ses forces et son pouvoir d'agir, pour elle et pour sa communauté.

SA VISION : Le Carrefour le Moutier veut participer à l'avènement d'une société plus inclusive, solidaire et en santé, en valorisant l'écoute qu'il voit comme un moyen déterminant pour des changements individuels et collectifs.

SES VALEURS : Le respect, la générosité, l'empathie.

**Adopté le 5 juin 2018
par le Conseil d'administration**

TABLE DES MATIÈRES

HISTORIQUE.....	7
MOT DU PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION	8
MOT DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE	9
VIE ASSOCIATIVE ET IMPLICATION BÉNÉVOLE.....	12
SERVICES EN PRÉVENTION DE LA DÉTRESSE.....	14
Les services Accueil-Écoute-Info référence.....	15
Le Réseau Sentinelles.....	19
ACCOMPAGNEMENT DES NOUVEAUX ARRIVANTS	27
Tableau sommaire de nos activités P R I N T	30
SERVICE DE FORMATION	49
ACTIVITÉS DE COMMUNICATION	56
DÉVELOPPEMENT STRATÉGIQUE	62
CONCLUSION	65
MEMBRES DU PERSONNEL.....	66
MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION	67
ANNEXES – STATISTIQUES DE NOS SERVICES	68
Tableau 1 – Profil des usagers bénéficiaires de notre service Écoute et Référence	68
Tableau 2 – Les principaux thèmes abordés lors d’une écoute	68
Tableau 3 – Les références par le Carrefour le Moutier après écoute et évaluation	69
ANNEXES - COMMENTAIRES	70
Quelques commentaires suite aux formations données	70
ANNEXE - REVUE DE PRESSE 2019-2020	71
ANNEXES - TÉMOIGNAGES.....	76
FINANCEMENT	79

Le Carrefour le Moutier : cinq décennies

Le Québec des années 1960 est en pleine évolution. Les valeurs traditionnelles sont contestées. Pour offrir des activités et un lieu de rencontre pour les jeunes de la Rive-Sud de Montréal, Mgr Gérard-Marie Coderre, évêque du Diocèse de Saint-Jean-Longueuil, fonde en 1969 le Carrefour le Moutier. Le nom de l'organisme tire son origine du « moustier », endroit où les pèlerins pouvaient s'arrêter, se restaurer et se ressourcer sur leur route. Mgr Coderre voulait ainsi offrir un lieu où les citoyens pouvaient se rassembler et se ressourcer sur la route moderne. Et, quoi de plus symbolique qu'une station de métro pour marquer une halte dans un pèlerinage contemporain?

1970 à 1979 – Consolidation des services d'écoute aux adultes et d'aide aux nouveaux arrivants

Un service d'écoute individuelle est assuré par des personnes bénévoles et le Carrefour le Moutier étend ainsi ses services aux adultes (1973).

En 1977, après la guerre du Vietnam et l'invasion du Sud Vietnam par le régime communiste d'Hanoï, plusieurs milliers d'opposants fuient leur pays par voie de mer, sur des embarcations de fortune. Pour accueillir et répondre aux besoins de ces derniers, le Carrefour le Moutier crée un comité spécial pour aider ces nouveaux arrivants. Deux ans plus tard, de ce comité se consolide un service d'aide aux nouveaux arrivants, immigrants et réfugiés.

À noter qu'au milieu de ces années, un service de recherche d'emploi s'ajoute aux services déjà offerts. Ce dernier prendra fin 20 ans plus tard, en 1999.

En 1979, pour l'ensemble de ses services à la communauté, l'organisme est récipiendaire du Prix annuel Desjardins « L'innovation par l'action ».

1980 à 1989 – L'organisme : réponse à un besoin d'accueil et d'écoute

Le début des années 1980 est marqué par une récession économique et plusieurs personnes reçues à l'organisme vivent des situations de plus grande vulnérabilité. Intéressés par le modèle du Carrefour le Moutier, les Clubs Richelieu ont l'orientation de promouvoir la création de centre d'accueil et d'écoute sur ce modèle. L'organisme est alors invité au Congrès International des Clubs Richelieu. Parallèlement, afin de faire valoir son action, l'organisme se redéfinit auprès des gouvernements et des organismes subventionnaires. Enfin, le 15^e (1984) et 20^e (1989) anniversaires sont festoyés. Ces événements rassemblent plus d'une centaine de personnes.

1990 à 1999 – Le Carrefour le Moutier devient un organisme sans but lucratif

Un second local d'activités est acquis. Celui-ci se situe dans la station de métro Longueuil.

En 1993, le Diocèse de Saint-Jean-Longueuil souhaite que le Carrefour le Moutier devienne un organisme communautaire à part entière, et la population est invitée à s'impliquer dans les décisions administratives de l'organisme. Le Carrefour le Moutier s'incorpore et devient un organisme sans but lucratif.

L'action bénévole prend une place importante au Carrefour le Moutier principalement au service d'accueil et d'écoute. Dans le cadre des 25 ans du Carrefour le Moutier, une fête de reconnaissance de l'implication des personnes bénévoles est donnée (1995).

En 1999, lors de l'assemblée générale, l'organisme réaffirme sa mission d'insertion sociale.

2000 à 2009 – Projet novateur d'entraide : le Réseau Sentinelles et le Carrefour le Moutier souligne ses 40 ans !

En 2000, en compagnie de l'artiste Marc Favreau (Sol), le Carrefour le Moutier lance un projet novateur d'entraide et de solidarité pour la communauté de la Rive-Sud : l'Écouterium.

En 2002, dans le cadre du projet Écouterium, sous la supervision du professeur Henri Dorvil de l'École de travail social de l'UQÀM, une recherche-action sur l'implantation d'un modèle d'entraide « De l'aide à l'entraide » est réalisée. De cette recherche, le Carrefour le Moutier débute la mise en place d'un projet de prévention de la détresse sociale dans la communauté. Le projet Sentinelles se développe et regroupe plusieurs acteurs sociaux.

Le 20 septembre 2006, le Carrefour le Moutier et ses partenaires lancent le projet Sentinelles à la mezzanine de la station de métro Longueuil. Ce projet vise à prévenir au quotidien la détresse psychologique et sociale dans et par la communauté. Plus d'une centaine de personnes assiste à cet événement.

En 2009, le Carrefour le Moutier célèbre ses 40 ans !

2010 à 2019 – Consolidation du Réseau Sentinelles, ajustement du libellé de mission de l'organisme et relocalisation de l'organisme

En 2011, dans un souci de continuum, le Carrefour le Moutier obtient son 1^{er} cours d'été en francisation et l'organisme ajuste son libellé de mission pour affirmer ses trois axes d'actions soit la promotion de la personne, la prévention de la détresse psychologique et l'inclusion sociale.

En 2013, après plus de 40 ans dans la station de métro Longueuil, le Carrefour le Moutier a choisi l'opportunité d'occuper des bureaux dans l'édifice Port de Mer, la bâtisse du Métro Longueuil-Université-de-Sherbrooke étant mise en vente par la Ville. En 2014, l'organisme souligne ses **45 ans... d'histoires !**

2016 est marqué de 2 moments forts : le Réseau Sentinelles célèbre son 10^e anniversaire et un travail de recherche visant le développement de l'image de marque de l'organisme est effectué par Viviane Agostino, étudiante aux HEC. Pour faire suite à ses travaux, une journée de réflexion se tient le 21 avril 2017, le libellé de mission est révisé afin qu'il soit plus concis et évocateur, et le logo est modernisé. Le 1^{er} février 2018, L'organisme fait un retour aux sources. Il se relocalise dans la bâtisse du Métro de Longueuil-Université-de-Sherbrooke.

2019 – L'organisme célèbre 50 ans d'accueil inconditionnel et d'écoute dans la communauté !

Un temps d'arrêt pour rendre hommage à toutes les personnes qui ont généreusement contribué à l'édification du Carrefour le Moutier et qui ont fait de lui l'organisme qu'il est : ouvert, innovant et tourné vers l'avenir.... De plus, pour l'occasion, le logo du Carrefour le Moutier se met en fête.

2019 – 2020 : L'organisme célèbre 50 ans d'accueil inconditionnel et d'écoute dans la communauté ! Un temps d'arrêt pour rendre hommage à toutes les personnes qui ont généreusement contribué à l'édification du Carrefour le Moutier et qui ont fait de lui l'organisme qu'il est : ouvert, innovant et tourné vers l'avenir.... Une soirée bénéfice au profit du projet collectif de la Maison de l'accueil, initié par le Carrefour le Moutier, rassemble 200 personnes et amasse 25 000 \$.

Un an de plus au Carrefour le Moutier

Luc Barsalou, président du conseil d'administration



L'année 2019-2020 a été marquante à plus d'un titre au Carrefour le Moutier.

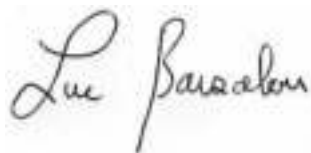
Nous avons bien sûr continué de célébrer notre cinquantième anniversaire, notamment par une soirée bénéfice Barock'n'roll avec le chef Alexandre Da Costa, au Théâtre de la Ville, le 9 octobre 2019, événement qui a permis au Carrefour le Moutier de consacrer une somme de 25 000 \$ au projet de Maison de l'accueil.

Nous avons aussi continué d'offrir des services d'accueil, d'écoute, d'info-référence, d'aide aux personnes immigrantes et réfugiées, de francisation, de formation à des milliers de personnes, par le biais de rencontres en présentiel, téléphoniques ou virtuelles, dans nos locaux et en communauté.

Nous avons persévéré, dans nos réflexions sur nos orientations stratégiques, dans nos concertations pour élaborer des projets rassembleurs permettant au plus grand nombre possible des femmes et des hommes habitant notre communauté de bénéficier d'un accueil et de services communautaires répondant à leurs besoins.

Nous avons persévéré, malgré les obstacles, malgré la pandémie, malgré et grâce aux adaptations nécessaires à notre manière d'accueillir les personnes et de leur offrir nos services. Nous avons, au nom de nos valeurs, de notre mission et de la nécessaire prévention de la détresse, refusé le confinement de la solidarité et de l'inclusion sociale.

Grâce à vous, membres du personnel, bénévoles, bailleurs de fonds ou partenaires sociocommunautaires, le Carrefour le Moutier est donc toujours bien vivant, à l'écoute des personnes et à l'affût des besoins exprimés par l'ensemble de la communauté. Merci!

A handwritten signature in dark ink, reading 'Luc Barsalou' in a cursive script.

Mot de la directrice générale

Madeleine Lagarde



Je suis très émue d'écrire ce mot en cette fin d'année qui s'est avérée bouleversante pour tous, et je veux d'emblée saluer toute l'équipe ainsi que nos bénévoles, pour leur volonté de répondre aux besoins des personnes malgré tout, dans un contexte différent. En ces derniers jours de mars, vous avez montré à quel point votre souci de la personne restait essentiel.

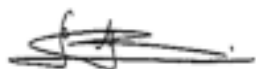
Je veux revenir maintenant sur cette année écoulée.

- Nous l'avions annoncé! Nous l'avons célébré! Le 50^{ème} du Carrefour le Moutier a été l'occasion de belles célébrités et reconnaissances.

Le cadeau à la communauté pour une Maison de l'Accueil s'est concrétisé autour d'une soirée exceptionnelle avec Alexandre Da Costa.

Et comme le mentionne notre président, nous sommes fiers d'annoncer que le montant de 25 000 \$, généré par cette soirée sera consacré à la poursuite du projet. Parallèlement, l'obtention de la Bourse d'Initiative en Entrepreneuriat Collectif nous a permis de faire élaborer une étude de viabilité du projet.

- L'équipe du Carrefour le Moutier, s'agrandit : une allocation spéciale de Centraide du Grand Montréal nous a permis sur un projet pilote, de développer des arrimages avec le système de santé et d'offrir une aide plus soutenue aux nouveaux arrivants qui vivent des situations plus complexes et de grande vulnérabilité; ce poste en soutien spécifique pourra être consolidé. Le *ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration* du Québec (MIFI) a également, dans la restructuration de ses programmes, augmenté de façon significative sa subvention, ainsi, nous avons pu également créer un nouveau poste de conseillère. Bienvenue donc cette année à Susana Navarrete et Angela Vargas.
- Si l'équipe **s'agrandit**, j'ai surtout envie de dire qu'elle **grandit** : solide dans ses valeurs et vigilante dans sa mission, elle accueille le développement avec confiance et cohésion.
Si la croissance reste un défi, elle est synonyme de dynamisme et de déploiement ; avec une vision partagée et porteuse de valeurs communes, la prévention de la détresse reste en filigrane de toutes nos actions :
 - Notre service Écoute est en demande constante;
 - Les Sentinelles se retrouvent dans des milieux de plus en plus diversifiés;
 - Notre service de formation est davantage sollicité;
 - L'accueil des nouveaux arrivants s'intensifie;
 - Notre implication dans la communauté s'inscrit dans une dynamique de développement social.
- Merci à toute l'équipe pour votre dévouement et votre professionnalisme.
- Merci au conseil d'administration pour votre soutien indéfectible.





Assemblée générale annuelle soulignant les 50 ans du Carrefour le Moutier



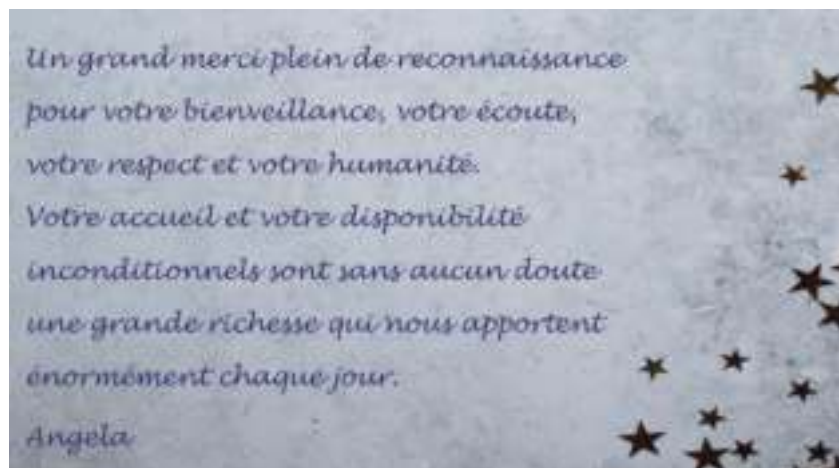


Point culminant des festivités : soirée bénéfice au profit du projet collectif de la Maison de l'accueil

Alexandre Da Costa, artiste invité



Vie associative et implication bénévole



À défaut de pouvoir se rassembler, une pensée envoyée aux bénévoles à l'occasion de la Semaine de l'action bénévole 2020 (extrait)

Service Accueil-Écoute-Info référence :

- **27 bénévoles** ont offert leurs services de façon régulière au service Accueil-Écoute-Info référence pour un total de **2916 heures** de bénévolat.
- 9 nouvelles personnes ont été formées durant la dernière année, pour le service Accueil-Écoute-Info référence.

Service Accompagnement des nouveaux arrivants :

- **21 bénévoles** ont donné de leur temps auprès des personnes, pour un total de **798 heures** :
 - **181 personnes** ont reçu un service d'assermentation et/ou de traduction de documents, ce qui représente **235 heures**;
 - **82 ateliers** de conversation française ont été donnés par **8 bénévoles**, soit **267 heures** de bénévolat;
 - **5 bénévoles** partenaires d'intégration ont été jumelés à **18 personnes différentes**, représentant **120 heures** de bénévolat;
 - **25 séances** de soutien linguistique ont été offertes par une bénévole représentant **40 heures** de bénévolat, **19 étudiants** en ont bénéficiées;
 - **232 personnes** ont obtenu de l'aide pour compléter leurs déclarations de revenus. La clinique d'impôts a été assurée par **5 bénévoles** pour un total de **116 heures**;
 - **16 personnes** ont bénéficié d'une formation de préparation à l'examen de citoyenneté donnée sur 2 sessions par **1 bénévole** pour un total de **20 heures**.

Nos membres sont au nombre de 88, soit :

- 84 membres de soutien;
- 2 membres issus de la communauté;
- 1 membre bienfaiteur;
- 1 membre institutionnel.

Le conseil d'administration s'est réuni à **7 reprises**.



Obtenir de l'aide

Services en prévention de la détresse

*« Le premier des droits de l'homme,
c'est le devoir pour certains d'aider les autres à vivre. »*

Jean-Paul Sartre



LES SERVICES ACCUEIL-ÉCOUTE-INFO RÉFÉRENCE

Objectifs visés pour 2019-2020

- Développer des partenariats nouveaux, pour la promotion du service de soutien personnalisé par l'écoute.
- Poursuivre le développement d'un réseau d'ambassadeurs au sein de l'équipe des bénévoles à l'écoute et cibler des bénévoles intéressés à faire des représentations.
- Revoir notre collaboration avec *Revivre*, afin d'ouvrir une offre de service plus autonome des ateliers d'autogestion de la santé.
- Actualiser les capsules Écoute, élaborées en collaboration avec la Santé publique initialement pour les écoles, et optimiser les outils proposés.

Service Accueil-Écoute-Info référence, anonyme, confidentiel et sans rendez-vous : en connexité avec les besoins grandissants

- Un service où les personnes bénéficient d'un espace, pour se confier, en toute quiétude, par rapport à leurs craintes, leurs appréhensions, et ce, sans jugement, dans le respect de l'anonymat et de la confidentialité.
- Cette écoute attentive et bienveillante permet aux personnes de puiser dans leurs forces et leurs ressources personnelles, afin de mieux comprendre les souffrances souvent paralysantes qui se présentent au quotidien. Par l'intermédiaire de ce service, les personnes peuvent aussi recevoir différentes références, dans le but d'être mieux outillées pour surmonter leurs difficultés. Le service accueil, écoute, d'information et de référence est accessible, en semaine, autant de fois que les personnes en ont besoin. C'est un accueil inconditionnel.
- Comme à chaque année, le souci de mieux comprendre les besoins des personnes faisant appel au service d'écoute demeure une préoccupation constante, pour l'équipe du Carrefour le Moutier. Cette attention particulière portée aux besoins des personnes utilisatrices du service, afin de mieux outiller à l'accompagnement des bénévoles, a permis de constater que bien que les histoires de vie soient très diversifiées, certains besoins sont tout de même récurrents. Par exemple, le besoin de briser l'isolement, de se confier, et ce non seulement, lorsque les personnes font face à différentes adversités, mais aussi, lorsqu'elles relèvent des obstacles au quotidien. Le besoin d'être épaulé et encouragé à cultiver l'espoir sont également des besoins couramment identifiés.

Au cours de la dernière année, à plusieurs occasions, les membres de l'équipe du Carrefour le Moutier ont travaillé en collaboration en agissant à titre de facilitateur auprès des personnes utilisatrices des services. En effet, par l'intermédiaire de la responsable de la francisation et des conseillers en accueil-intégration, 6 personnes ont bénéficié d'une écoute en arabe et 6 autres personnes en espagnol. Ces écoutes ont porté sur différentes difficultés d'adaptation reliées au parcours migratoire, telles que : la langue, le statut socio-économique, l'isolement et les difficultés relationnelles.

Portrait du service en quelques chiffres :

- **9 nouvelles personnes** ont été formées, cette année, pour rejoindre l'équipe de bénévoles du service Accueil-Écoute-Info référence.
- Plus de **11 000** interventions ont été faites au service Accueil (en personne et au téléphone).
- Cette année, **2265 écoutes** ont été effectuées. Parmi elles, nous comptabilisons **2073 écoutes téléphoniques** et **192 en personne**. Comparativement à l'année dernière, selon les données recueillies, nous constatons une hausse de presque 13% des écoutes téléphoniques.
- Au total, **106 nouvelles personnes** ont fait appel à ce service (80 au téléphone et 26 en personne). Ce qui représente 2 nouvelles personnes par semaine.
- Suite à l'écoute reçue, **51%** des personnes se disent apaisées, **27%** se sentent moins seules, **6%** ont une idée plus claire de la situation, **3%** ont reçu des outils pour mieux vivre la situation et **3%** ont reçu des références qui répondent à leurs besoins. **10%** des personnes affirment toutefois repartir sans aucune amélioration de leur présente situation.
- Comme l'année dernière, **97%** des personnes se disent satisfaites et très satisfaites de leur écoute.
- Près du 2/3 des personnes souhaitant une écoute sont des femmes (62%) et plus d'un tiers sont des hommes (38%).
- 94 % des personnes faisant appel à notre service d'écoute ont 35 ans et plus (61% sont âgées entre 35 et 64 ans; 33% ont 65 et plus), tandis que 6% des personnes sont âgées entre 18 et 34 ans.

Des efforts toujours présents pour développer des espaces d'écoute dans la communauté

- Cet automne, le Carrefour Mousseau a fait appel à l'équipe du Carrefour le Moutier, afin de pouvoir mettre en place à nouveau le service d'écoute dans le cadre de son organisme.
- Suite à la consultation de l'équipe des bénévoles à l'écoute, une personne s'est montrée intéressée à s'engager dans ce projet. Le service d'écoute a donc repris au Carrefour Mousseau au mois de février dernier, à raison d'une fois aux deux semaines.

Soutien personnalisé par l'écoute, sur rendez-vous : une demande croissante

- Ce service propose un processus de 3 à 10 rencontres permettant aux personnes de trouver du soutien et de reprendre confiance en leurs forces, leurs capacités. Cet accompagnement aide les personnes à démêler des situations difficiles, à retrouver un meilleur équilibre de vie, afin de se positionner, par rapport aux difficultés auxquelles elles sont confrontées dans l'ici et maintenant.

- Le travail effectué, au cours de la dernière année, pour la promotion de ce service a eu de belles retombées. En effet, il a été observé qu’une bonne majorité des personnes faisant appel à ce service sont référées par des ressources externes : médecin de famille, CLSC, ainsi que des organismes communautaires, tels que le Centre Espoir et l’Entraide chez nous.
- Devant cet accroissement de la demande, il a été nécessaire de former 2 nouveaux bénévoles. Suite à cette formation, 5 bénévoles sont maintenant présents pour accompagner les personnes nécessitant du soutien. Ce qui a permis **l’accompagnement de 6 personnes, totalisant 34 rencontres.**

Le comité écoute : pour le développement et l’amélioration continue du service

- Cette année, le comité, composé de 3 bénévoles et 2 membres de l’équipe, s’est réuni à 3 reprises. Les membres du comité étaient présents pour veiller à ce que le service accueil, écoute, information et référence demeure à l’image de la philosophie d’intervention du Carrefour le Moutier.
- Au cours de la dernière année, les membres du comité ont réfléchi à l’amélioration continue du service en abordant différentes thématiques : la révision et la création de nouveaux outils, l’analyse régulière des statistiques recueillies par les bénévoles à l’écoute, la collaboration des bénévoles lors du travail en binôme et les besoins en matière de formation continue des bénévoles.
- Des outils ont d’ailleurs été revus et bonifiés, tels que : l’outil *Réflexion sur mon écoute*, sur lequel la durée des écoutes a été ajoutée. Des changements ont également été apportés à la grille que les bénévoles complètent systématiquement suite à chacun des appels, afin de pouvoir recruter des données davantage précises par rapport à l’identification des thématiques abordées durant l’écoute. De plus, un nouvel outil a également été produit : *Phrases d’accueil et traduction?* dans lequel on retrouve différentes phrases, couramment dites à l’accueil, traduites en anglais et en espagnol, ainsi que la traduction des chiffres de 0 à 9. Cet outil, à utiliser ponctuellement a été mis à la disposition des bénévoles au service Accueil-Écoute-Info référence pour contribuer à faciliter l’accueil et l’échange avec les personnes allophones.

Ateliers d’autogestion de la santé : un travail de collaboration qui a porté fruit

- Cette année, l’atelier d’autogestion de l’anxiété a été offert à 2 reprises (printemps 2019 et automne 2019), ce qui a permis de rejoindre **27 personnes.**
- Grâce à la collaboration et au partage d’outils de deux partenaires : *Revivre et l’Arc-en-ciel des Seigneuries*, l’équipe du Carrefour le Moutier a offert, cet automne, les ateliers d’autogestion de la santé de façon autonome.
- Pour toute inscription aux ateliers d’autogestion de la santé, chacun des participants doit, au préalable, procéder à un entretien téléphonique. L’ensemble de ces entretiens téléphoniques ont été réalisés par la coordonnatrice des services en prévention de la détresse, ainsi que par Madame Catherine Degré, co-animatrice des ateliers d’autogestion de la santé. Cette belle association a permis de réaliser, depuis l’automne dernier, 35 entretiens téléphoniques, pour les ateliers d’autogestion de la santé.
- Cependant, en raison d’un manque d’inscriptions, l’atelier d’autogestion de l’anxiété qui devait être offert à la session d’hiver a dû être annulé. Quant à la session du printemps, 15 entretiens téléphoniques ont été réalisés, pour l’atelier d’autogestion de l’estime de soi. Toutefois, en raison de la pandémie, cet atelier a dû être reporté à l’automne prochain.

- Selon les commentaires recueillis à chacune des sessions, nous constatons l'ensemble des retombées positives chez les personnes effectuant ce parcours. Voici différents témoignages abondant dans ce sens :
 - « Il y a plein d'autres belles choses qui se passent dans ma vie, depuis que j'ai fait l'atelier d'autogestion de l'anxiété. Cela m'a vraiment sortie de la noirceur dans laquelle j'étais engloutie depuis 2 ans. Cela m'a permis de ramener à la surface beaucoup de beauté et de sensibilité enfouie, qui avaient pourtant été auparavant, cultivées et travaillées pendant plus de 25 ans. Encore un gros merci. Il n'y a pas de plus beau cadeau! »
 - « Il y a eu une ouverture devant le mur d'anxiété qui se trouvait devant moi. Je me sentais impuissante, désemparée et l'atelier m'a fourni des outils et le courage de mieux affronter mon anxiété et de poursuivre mon développement personnel ».
 - « Des animatrices professionnelles et bienveillantes, du contenu pertinent, un groupe ouvert, à l'écoute et respectueux. Très belle expérience! »

Constats

- La courbe des écoutes reste ascendante.
- Les différentes actions de promotion du service de soutien personnalisé par l'écoute ont permis d'observer une hausse des personnes référées à ce service. En effet, comparativement à l'année précédente, 50 % des personnes souhaitant avoir de plus amples informations, par rapport à ce service avaient été référées par des ressources externes.
- Les commentaires émis par les participants des ateliers d'autogestion de la santé démontrent une grande satisfaction au terme de cette démarche. Toutefois, considérant le nombre d'inscriptions à la session d'hiver, un travail de promotion au long cours demeure à développer.

Perspectives

- Maintenir la promotion du service Accueil-Écoute-Info référence et développer un réseau d'ambassadeurs.
- Former de nouveaux bénévoles à l'écoute étant capables d'offrir ce service en différentes langues.
- Poursuivre notre partenariat avec le Carrefour Mousseau et développer de nouveaux espaces d'écoute dans la communauté.
- Accroître la promotion des ateliers d'autogestion de la santé par différents moyens de communication.
- Recruter une banque d'animateurs qui seront formés pour dispenser les ateliers d'autogestion de la santé.



LE RÉSEAU SENTINELLES

Objectifs visés pour 2019-2020

- Maintenir la vivacité du réseau.
- Poursuivre l'utilisation des sondages afin d'avoir un portrait qualitatif au long cours des actions Sentinelles. Ces sondages pourraient être transmis, à raison de trois fois par année, afin d'avoir un portrait plus exhaustif.
- Maintenir l'implantation des mini-réseaux et vérifier l'efficacité des actions des Sentinelles de liaison.
- Organiser une rencontre entre les Sentinelles de liaison identifiées, ainsi que les Sentinelles faisant partie de leur quartier.
- Poursuivre les démarches entamées, en lien avec le projet Sentinelle en milieu circonscrit, auprès des brigadiers scolaires de l'agglomération de Longueuil.
- Entamer la 2^e phase de visibilité dans le cadre de l'entente de collaboration avec le Réseau de Transport de Longueuil.

Le Réseau Sentinelles : un filet social préventif qui gagne en expansion

Le Réseau Sentinelles du Carrefour le Moutier met la communauté à contribution et est un chaînon actif important dans la prévention de la détresse. La personne formée Sentinelle repère, offre une première écoute, discerne le degré de détresse et réfère la personne aux ressources d'aide appropriées, signifiant à la personne que face à sa détresse elle n'est pas seule et que demander de l'aide est possible.

L'intégration de nouveaux milieux et le début de belles collaborations

Depuis les débuts du Réseau Sentinelles, en 2006, plus de 700 personnes ont été formées Sentinelle.

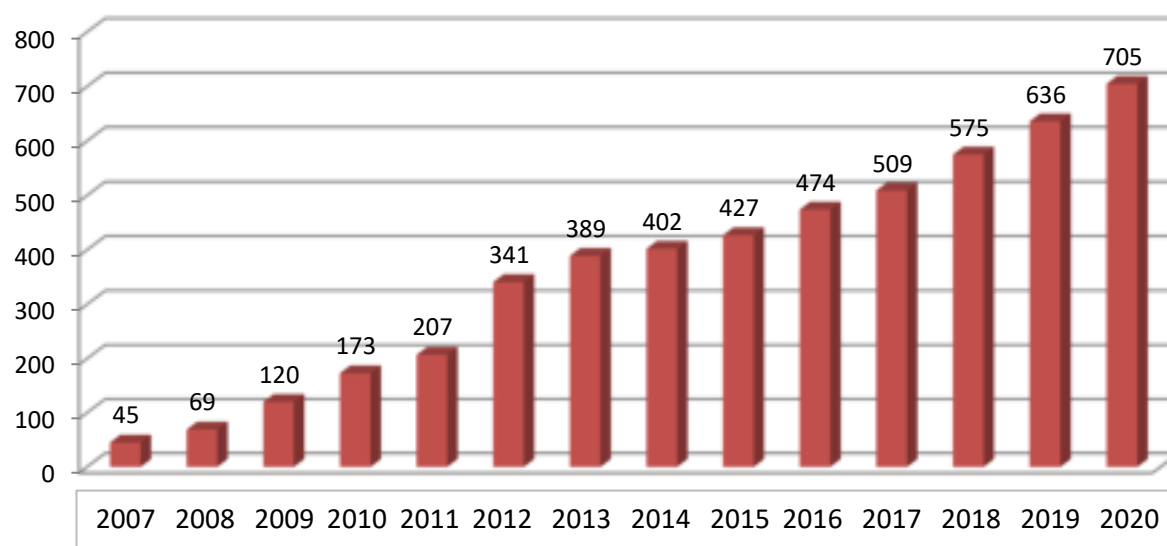
Au cours de la dernière année, de nouveaux milieux nous ont contactés, afin que nous allions former des Sentinelles dans leur organisation. Ce qui nous a permis de non seulement accroître le Réseau Sentinelles, mais aussi d'entamer de nouveaux partenariats.

Milieus des Sentinelles formées 2019-2020	Nombre de Sentinelles formées
Syndicat Unifor 510	9
Action-Services aux proches aidants de Longueuil (ASAPAL)	9
Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ)	9
La Maison de Jonathan	12
Le Carrefour Mousseau	8
Citoyens (Longueuil et les environs)	22
Total	69

Cette année, le Réseau Sentinelles réunit **113 Sentinelles en milieux ciblés, 42 en milieux communautaires**, ainsi que **56 Sentinelles citoyennes**.

Un Réseau totalisant 211 Sentinelles actives gravitant dans différents milieux. Des personnes souhaitant faire une réelle différence au cœur de leur communauté et qui, mieux outillées par la formation qu'elles reçoivent, développent des attitudes vigilantes et posent des actes bienveillants. La formation Sentinelle les outille à prévenir la détresse au quotidien, pour elle-même et pour autrui. Comme l'a déjà dit un participant à nos ateliers "Prendre soin de soi" : « Charité bien ordonnée commence par soi-même ».

Les personnes formées Sentinelles depuis 2007





- **Une première formation Sentinelle à la Société de l'assurance automobile du Québec : un partenariat amené à se renouveler**

Cette année, par l'intermédiaire de l'Association québécoise de prévention du suicide, la responsable du Programme d'aide au personnel à la SAAQ est entrée en contact avec l'équipe du Carrefour le Moutier dans le but de former 9 nouvelles Sentinelles au sein de leur organisation.

Suite à cette première expérience, la responsable a précisé qu'ils allaient assurément refaire appel au service du Carrefour le Moutier pour répondre à d'autres besoins de formation, considérant que la SAAQ forme annuellement plusieurs employés à titre de Sentinelles.

- **Pour promouvoir la formation continue, ainsi que le sentiment d'appartenance au Réseau Sentinelles**

Pour prévenir l'isolement des Sentinelles et valoriser l'échange et le partage, l'équipe du Carrefour le Moutier a organisé, cet hiver, un évènement réseautage.

Cet atelier-conférence offert par Madame Evelyne Campeau a eu lieu au Centre culturel Jacques-Ferron sur le thème : « Continuer d'y croire ». Lors de cette soirée, 29 Sentinelles étaient présentes et partie prenante de ce mouvement collectif. Cet atelier-conférence étant également ouvert au grand public, 18 citoyens se sont joints à cet évènement, ce qui a permis le rassemblement de 47 personnes.

- **Le groupe Facebook « Le Réseau Sentinelles » : un espace de partage**

Cette plate-forme permet aux Sentinelles dont l'accréditation est active de demeurer en communication, de pouvoir mutuellement s'offrir du soutien et contribuer, par la même occasion, au partage des connaissances.

En effet, ce groupe Facebook fermé est un espace de communication, par lequel les Sentinelles peuvent non seulement rester informées sur les différents enjeux psychosociaux actuels dans notre société, mais aussi avoir accès à différents outils, portant sur la prévention de la détresse.

Comité des partenaires du réseau Sentinelles : un travail de collaboration donnant lieu à des initiatives fleurissantes

Cette année, le comité des partenaires s'est réuni à 4 reprises : il est composé du Carrefour le Moutier, Macadam Sud, le Centre de crise l'Accès, le Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie-Est, la Commission scolaire Marie-Victorin, ÉquiJustice Rive-Sud (Médiation citoyenne), l'Office municipal d'habitation de Longueuil, le Service de police de l'agglomération de Longueuil, la Table itinérance Rive-Sud et Action-Services aux Proches Aidants de Longueuil.

Par l'intermédiaire de ce comité, le Carrefour le Moutier agit à titre de facilitateur, auprès de ces 8 organisations membres, en leur donnant l'occasion de se réunir, de partager ensemble et de voir aux différentes collaborations possibles. Ce comité joue également un rôle de comité avisé, particulièrement par rapport au développement des milieux ciblés et des besoins émergents.



Au cours de la dernière année, 5 nouvelles personnes se sont jointes au comité. Ces nouveaux apports ont non seulement amené l'émergence de nombreuses idées, mais cela a aussi permis de mettre de l'avant de belles initiatives :

- Au printemps dernier, la responsable du Réseau Sentinelles et la Coordinatrice-Répit de l'organisme Action- Services aux proches aidants de Longueuil ont toutes deux offert la formation Sentinelles. Un volet « Proches aidants » avait d'ailleurs été ajouté au contenu de la formation. Suite à la formation, les 9 personnes formées ont mentionné avoir fort apprécié la complémentarité de l'expertise des deux animatrices et être maintenant plus outillées à repérer toute forme de détresse dans leur environnement au quotidien.
- Le stage d'immersion auquel les deux patrouilleurs du métro de Longueuil ont participé leur a permis une meilleure compréhension des différents services offerts au Carrefour le Moutier.
- Ce qui a eu pour effet d'initier une approche en collaboration avec le SPAL auprès de 4 organisations religieuses dont les responsables avaient évoqué un besoin d'être davantage outillé à repérer toutes formes de détresse, considérant la diversité des besoins qu'ils sont amenés à côtoyer dans le cadre de leur communauté. Ainsi, 7 nouvelles personnes ont été formées Sentinelles dont le directeur et le président du Centre communautaire Musulman de Longueuil et 2 pasteurs (Église de l'Espoir et Église Adventiste de Saint-Hubert). Cette formation a donné l'occasion à ces 7 représentants d'échanger en commun sur les problématiques et besoins vécus dans leur communauté. Cela a également permis de voir les actions ou initiatives qui pourraient être mises en place, pour mieux répondre aux besoins présents chez les membres de leur organisation. Ces Sentinelles œuvrant avec des personnes de culture et religions diversifiées, nous permettront ainsi de mieux comprendre les différentes réalités présentes dans leur milieu, mais aussi d'agir en prévention, favoriser l'inclusion et l'ouverture à la diversité.
- Des démarches sont aussi en cours avec l'Office municipal d'habitation de Longueuil, afin de sensibiliser les locataires au « Sentinellat ».

Sentinelles en milieu circonscrit, un projet en continu développement

Cet automne, l'équipe a poursuivi les démarches entamées, en lien avec le projet Sentinelles en milieux circonscrits.



- **Provisions communautaires** : dans le cadre de ce projet, 9 bénévoles œuvrant à la distribution de denrées alimentaires ont été formés Sentinelles. Une rencontre de soutien a également été organisée, cette année, ce qui a permis de clarifier le rôle de chacun et particulièrement celui de la Sentinelle de liaison. Durant ce moment réseautage, les différents services du Carrefour le Moutier ont aussi été revus. Suite à cette rencontre, les Sentinelles ont mentionné mieux comprendre le cadre de ce projet et être très satisfaites des informations qu'elles ont reçues. Ce temps en commun a d'ailleurs favorisé la cohésion et le partage d'informations entre les Sentinelles de ce mini-réseau. Moment réseautage qu'elles souhaitent reproduire dans le cadre de leur bénévolat.
- **Brigadiers scolaires au sein du Réseau Sentinelles : le projet se concrétise**
Cette année, 2 représentants de l'équipe des Brigadiers de Longueuil ont reçu la formation Sentinelle, soit : la Chef d'unité à la Section support aux opérations gendarmerie- Direction des opérations, ainsi que la Coordinatrice à la brigade scolaire. Suite à cette formation, la Coordinatrice a confirmé le souhait d'aller de l'avant par rapport à ce projet. Les brigadiers de Longueuil devraient donc suivre la formation Sentinelles, en différentes cohortes.

Poursuite de l'entente de collaboration avec le Réseau de Transport de Longueuil

Le Carrefour le Moutier, pour une 2^e année consécutive, en partenariat avec le Réseau de transport de Longueuil et avec le soutien de l'agence de communication Archipel synergie créative, a développé une nouvelle campagne de sensibilisation de prévention de la détresse psychologique et sociale : « La détresse est parfois difficile à voir. Apprenez à la reconnaître. Devenez Sentinelle ». Cette campagne sera lancée ce printemps dans une centaine d'autobus.

Constats

- Le Réseau Sentinelles prend de l'ampleur dans des milieux qui se diversifient.
- 2 formations Sentinelle prévues au mois de mars dernier ont été reportées en raison de la COVID-19. Ces formations devaient rejoindre 13 personnes issues de l'organisme MAM Autour De La Maternité, ainsi que des professionnels de la SAAQ et seront remises à l'automne 2020.
- Le contexte de confinement a également mis en suspens la collaboration avec la brigade scolaire mais se poursuivra, cet automne, au retour de l'équipe des brigadiers scolaires.
- Les nouvelles collaborations au sein du comité des partenaires ont permis d'ajouter une couleur au Réseau Sentinelles en accédant à de nouvelles communautés.
- Les nouvelles affiches dans le cadre de la campagne avec le RTL n'ont pu être installées comme prévu dans les autobus étant donné la crise sanitaire. Elles sont cependant imprimées et prêtes à diffuser leur message qui sera d'autant plus important dans un contexte d'après-crise.

Perspectives

- Maintenir la vivacité du Réseau Sentinelles.
- Poursuivre l'effort d'évaluation des actions des Sentinelles et de leurs impacts en renouvelant régulièrement l'utilisation des sondages.
- Poursuivre les démarches entamées, auprès des brigadiers scolaires de l'agglomération de Longueuil.
- Reconduire pour la troisième et dernière année l'entente de collaboration avec le Réseau de Transport de Longueuil.
- Le contexte d'après-crise va sûrement voir émerger d'autres façons de faire notamment pour notre service Écoute et nos formations. Nous devons sûrement innover et être créatifs pour continuer de répondre au mieux aux besoins des personnes.

Il nous apparaît essentiel, pour réaliser pleinement notre mission, de s'investir dans la communauté et de participer au développement du pouvoir d'agir collectif. Pour concourir à une approche intégrée à l'égard des réalités et des enjeux sociaux souvent complexes, le développement d'une vision partagée de ces enjeux de même qu'un travail collaboratif sont incontournables. C'est dans ce sens que le Carrefour le Moutier s'implique au sein de la communauté. Il souhaite ainsi collaborer au changement social : au développement d'une communauté plus en santé et solidaire.

- **Développement social à l'échelle de l'agglomération de Longueuil : contribution au Comité consultatif**
Démarche d'Alliance pour la solidarité de l'agglomération de Longueuil (DASAL) : pour lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale

Dans le cadre de cette démarche où le Bureau de développement social et communautaire de Longueuil (BDSC) agit à titre de mandataire, un comité des partenaires a été formé et joue un rôle consultatif auprès du BDSC. Composé d'une trentaine d'acteurs du milieu provenant du secteur communautaire, municipal et institutionnel, ce comité a pour rôle d'accompagner les structures locales dans toutes les phases qui mèneront à la réalisation des initiatives en matière de lutte à la pauvreté et d'exclusion sociale. Le Carrefour le Moutier est membre de ce comité comme représentant du secteur Immigration.

Les travaux du comité ont culminé en novembre 2019 par une journée de lancement de la démarche d'Alliance pour la solidarité de l'agglomération de Longueuil auprès de l'ensemble des acteurs de l'agglomération. Le Carrefour le Moutier, en plus d'avoir contribué aux orientations de cette journée, y a participé. Cette rencontre visait à favoriser l'appropriation locale des principaux éléments et ainsi faciliter la compréhension d'informations nécessaires et utiles pour contribuer à cette démarche en développement social. Parmi les éléments énoncés : une approche de co-construction tout au long de la durée du projet est préconisée; un principe de priorisation des projets agissant davantage sur les causes que sur les effets de la pauvreté est également mis de l'avant.

Parallèlement à la DASAL, les rencontres du Comité Développement Social Agglo se poursuivent (3 rencontres). Ce comité anciennement appelé OBNL avait pour mandat d'évaluer la forme que pourrait prendre une gouvernance en développement social. Il porte désormais mieux son nom compte tenu du lien qu'il fait avec les différentes Tables représentant différents secteurs de l'agglomération.

Avec la démarche de l'alliance pour la solidarité et le déploiement du FQIS, le comité souhaite une rencontre élargie avec le milieu afin de voir quelle position prendre pour s'assurer d'un processus et d'un plan de travail qui respecte les priorités des milieux.

- **Développement social à l'échelle de l'arrondissement du Vieux-Longueuil : contribution au portrait social de l'arrondissement et participation aux rencontres collectives de priorisation des enjeux sociaux de l'arrondissement.**

Processus de concertation locale, multisectorielle et multi-niveaux en développement social pour le Vieux-Longueuil (DSVL). Le Carrefour le Moutier a continué son implication sur le comité de travail dont les travaux ont pris fin cette année.

Participation au comité analyse (2 rencontres) : cette année, le comité a finalisé le portrait social de l'arrondissement du Vieux-Longueuil. À cette dernière étape, le Carrefour le Moutier y a entre autres contribué en y posant un regard en lien avec son champ d'action et sa mission. En juin 2019, il a également participé au lancement du portrait.

Participation à la rencontre collective relative aux modifications de la structure de gouvernance (4 décembre). À la suite de la nomination et de l'exercice du Comité de coordination et vigilance, il a été constaté que des ajustements dans le mode de fonction de DSVL devaient être apportés. Le Carrefour le Moutier a participé à cette grande rencontre visant l'adoption de ces modifications.

Participation aux 2 rencontres collectives vers la priorisation des enjeux sociaux de l'arrondissement (21 janvier et 10 mars) : ces rencontres visaient à mieux faire connaître DSVL et à dégager, dans un premier lieu, de grandes catégories d'enjeux sociaux (Travailler, étudier et se développer; Cadre bâti et infrastructures; Ressources pour les citoyenNEs; Logement; Environnement; Vivre ensemble; Travailler ensemble). Le Carrefour le Moutier a participé à ces rencontres de priorisation en prenant appui sur le portrait social de l'arrondissement de même que sur les enjeux perçus en lien avec sa mission.

- **Membre du conseil d'administration de la Corporation de développement communautaire de l'agglomération de Longueuil (CDC AL) (3 rencontres) :** après réflexion avec les membres du conseil d'administration du Carrefour le Moutier, il a été proposé que l'organisme pose sa candidature pour siéger sur le conseil d'administration de la CDC AL. Cette motivation vient du fait que depuis les dernières années le Carrefour le Moutier est impliqué dans les différentes démarches portées par la CDC AL et reste interpellé par les enjeux du milieu communautaire et de développement social.
- **Membre du conseil d'administration de la Maison La Virevolte** (Organisme d'appui aux familles du Vieux Longueuil) **(5 rencontres)**
- **Membre de la Table de concertation en santé mentale de l'agglomération de Longueuil (13 rencontres avec les comités de travail) :**
 - Comité de coordination
 - Comité arrimage Centre de crise L'Accès : l'outil de communication élaboré par le comité a été présenté aux membres de la Table; dans sa mise en pratique des améliorations sont encore à apporter. Ce comité s'est poursuivi avec l'élaboration en cours d'une activité conjointe avec les deux CISSS prévue pour la semaine Santé mentale

- **Membre du comité secteur métro de Longueuil (3 rencontres)**

Année après année, le secteur du métro Longueuil est à l'origine de multiples interventions policières en lien avec des problématiques récurrentes, tant criminelles que sociales, générant un sentiment d'insécurité pour les usagers et les citoyens du secteur. Souhaitant la mise en place d'un plan d'action concerté, tant entre les diverses sections du SPAL qu'avec les partenaires externes, un comité a alors été mis en place.

Initié par le SPAL, ce comité est composé de la Table Itinérance Rive-Sud, le Réseau de transport de Longueuil, Macadam Sud, le Repas du passant, L'Antre-Temps, les trois CISSS de la Montérégie, l'Abri de la Rive-Sud, l'Université de Sherbrooke, le Réseau d'Habitations Chez Soi, l'Hébergement La Casa Bernard-Hubert, la Ville de Longueuil, deux membres de l'équipe du Carrefour le Moutier accompagné de Jean Couture, la Sentinelle attitrée au métro.

L'objectif du comité est de cibler des situations bien précises et de travailler ensemble pour y apporter des solutions en évaluant les besoins particuliers des personnes nécessitant des interventions spécifiques. L'arrimage entre les ressources, mais également la diffusion de l'information entre chacune de ces organisations, ont permis de mettre en place des actions concrètes et efficaces.

Constats

- L'émergence d'une vision partagée en développement social et la priorisation collective des enjeux est un processus au long cours qui a toute sa pertinence sur notre territoire. S'y impliquer est essentiel. De plus, cette implication permet également de rester ancré avec les besoins évolutifs des milieux.
- On note une réelle volonté des différents milieux de mieux travailler ensemble, ce qui facilite le dialogue et l'émergence d'initiatives collectives.
- Le projet collectif de la Maison de l'accueil initié par le Carrefour le Moutier semble cadrer aux enjeux de développement social identifiés et dans l'approche de co-construction préconisée.

Perspectives

- Rester engagé dans les démarches de développement social et contribuer au développement d'une vision partagée des enjeux sociaux et de leur priorisation afin de rester proche des besoins des milieux.
- Partager le projet collectif de la Maison de l'accueil aux différentes instances de développement social pour contribuer au déploiement de ce projet.



Accompagnement des nouveaux arrivants

« Vos préjugés sont vos fenêtres sur le monde.
Nettoyez-les de temps en temps, ou la lumière n'entrera pas. »

Isaac Asimov

ACCOMPAGNEMENT DES NOUVEAUX ARRIVANTS

En partenariat avec le ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration (MIFI), le Carrefour le Moutier offre un service d'accueil, d'installation et d'accompagnement des personnes immigrantes dans leurs différentes démarches s'inscrivant dans nos services de première ligne.

La période 2019-2020 est marquée par une transition entre le *Programme réussir l'intégration (PRINT)* et le nouveau *Programme d'accompagnement et de soutien à l'intégration (PASI)*. Depuis juillet 2019, la redéfinition du programme par le MIFI élargit l'accès des personnes aux services en admettant des statuts d'immigration additionnels et en mettant de côté la limite de 5 ans depuis leur arrivée au Canada pour en bénéficier. Elle met l'accent sur les démarches d'installation au cours de la première année suivant l'arrivée, puis sur l'efficacité des démarches d'intégration dans les années qui suivent afin d'atteindre le plus rapidement possible la capacité de participer pleinement à la vie collective québécoise.

1/ Accompagnements individuels

Objectifs visés pour 2019-2020

- Consolider le poste de troisième conseiller accueil-intégration.
- Poursuivre nos efforts conjointement avec nos partenaires afin de favoriser l'accès aux services de santé des personnes immigrantes, particulièrement des demandeurs d'asile.
- Élaborer une approche stratégique de recherche de logements afin d'être en mesure en continu de proposer des appartements en bon état d'habitation et à coût abordable, dans des quartiers diversifiés.
- Développer et approfondir le partenariat avec les conseillers en Relations et mobilisation des communautés du Service de police de l'Agglomération de Longueuil.
- Poursuivre la collaboration avec le Centre de formation professionnel Charlotte-Tassé au-delà de l'élaboration du projet éducatif.
- Maintenir le service d'écoute en espagnol.
- Assurer une relève aux bénévoles pour le service de déclaration d'impôts.
- Rester impliqué sur les travaux pour un plan d'action en immigration à l'échelle de l'agglomération de Longueuil et poursuivre notre participation au comité pour la mise sur pied d'une Table de concertation régionale en immigration et diversité culturelle.

L'implication du Carrefour le Moutier dans l'accueil des personnes en processus migratoire ne date pas d'hier. C'est depuis plusieurs années (plus de 40 cette année) que l'organisme ouvre ses portes aux personnes immigrantes de tous horizons et les accompagne dans les différents aspects de leur installation et de leur intégration. C'est en offrant un accompagnement respectant l'unicité de chaque personne reçue que l'organisme a approfondi et diversifié son expertise, étant conscient que le parcours de chacun est défini par de multiples facteurs, autant personnels que contextuels. C'est ainsi que chaque année, travailleurs qualifiés, personnes parrainées, personnes protégées, réfugiés ou demandeurs d'asile (pour ne nommer que ceux-là), franchissent la porte du Carrefour le Moutier et y sont accueillis par son équipe, soucieuse de contribuer à l'atteinte de leur intégration et leur épanouissement dans leur société d'accueil. L'organisme a construit et entretenu consciencieusement avec ses partenaires un réseau solide de référencement lui permettant d'être en mesure de soutenir la personne en parcours migratoire à toute étape de ses démarches, au moment opportun et le plus en adéquation possible avec ses besoins.

Parmi les **1484** personnes reçues en cours d'année, **1155** se présentaient au Carrefour le Moutier pour la toute première fois. La grande majorité d'entre elles est référée par un ami ou un membre de la famille déjà établi au Canada, ayant lui-même reçu le soutien de l'organisme à un moment ou un autre de son parcours. D'autres personnes le sont par des partenaires les accueillant au cours de leurs premières démarches, tels que la Commission scolaire Marie-Victorin au moment de l'inscription des enfants à l'école, ou plus tard dans leur parcours migratoire dans les cas où survient une problématique ou un obstacle à l'intégration. À ce moment, la référence sera faite par une travailleuse sociale d'un CLSC ou un bénévole d'un organisme de dépannage alimentaire par exemple.

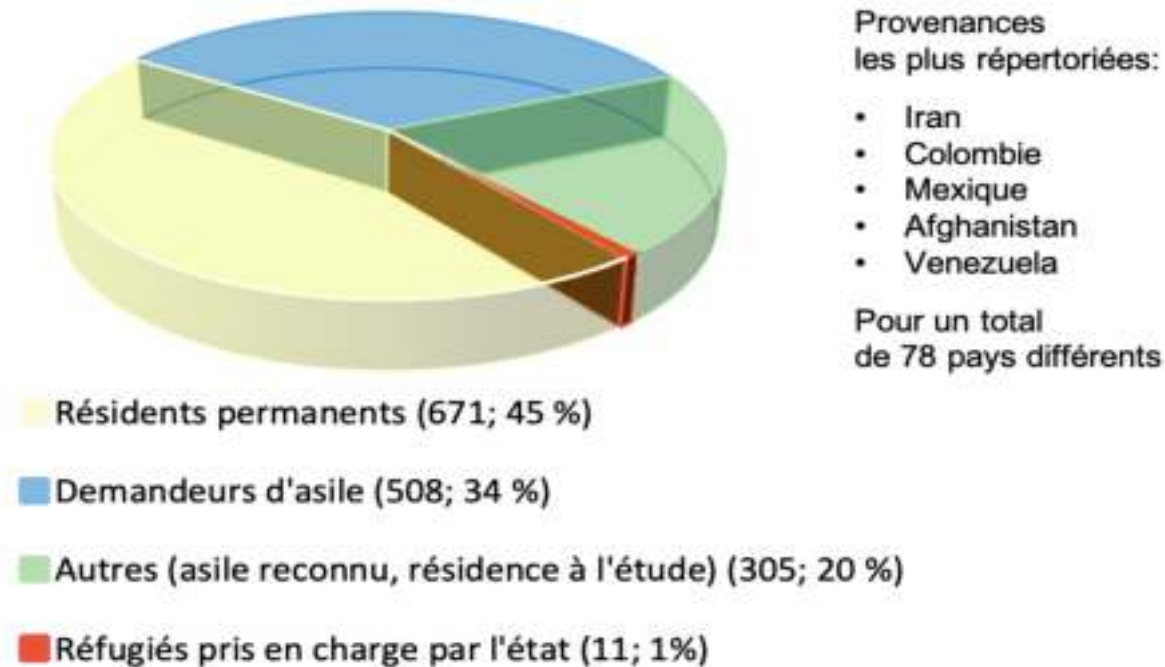
Au total, **7447** services ont été offerts lors de **1804** rencontres. Ces services sont très diversifiés. Il s'agit dans un premier temps des démarches concrètes d'installation telles que la recherche de logement et de meubles, l'ouverture d'un compte avec un fournisseur d'énergie, l'inscription à l'assurance-maladie, l'inscription des enfants à l'école, les demandes d'allocations familiales ou encore l'échange de permis de conduire. Un soutien est également offert lors de démarches d'immigration, telles que la demande de certificat de sélection du Québec et de résidence permanente pour une personne protégée ou dans le cadre d'un regroupement familial. Les conseillers offrent de plus un accompagnement plus soutenu et des informations précieuses lorsque la personne est confrontée à une situation problématique, parfois la plaçant en position de grande détresse et de vulnérabilité. Tout en misant sur les forces intrinsèques de la personne et en favorisant son autonomie, l'équipe est appelée à utiliser tout son savoir-être et son savoir-faire afin d'être efficace et rassurante dans des situations délicates.

Nous remarquons une baisse de services rendus en comparaison avec l'an dernier, ce qui peut être en partie attribuable à l'absence de l'un des conseillers pour les mois de février et mars. Cela étant dit, le nombre de personnes reçues reste comparable à celui de l'an dernier. Mentionnons aussi qu'il arrive que les personnes nouvellement admissibles au service d'accompagnement n'aient pas leur document d'immigration avec elles au moment de leur visite à l'organisme (puisque'il s'agit de services de première ligne offrant la possibilité d'être reçu sans rendez-vous), ou n'en possèdent tout simplement pas (lors de certaines situations complexes). Citons en exemple le cas d'un homme qui avait obtenu sans le savoir un statut de résident permanent alors qu'il était d'âge mineur par des démarches entreprises par sa famille, et qui a été informé de sa situation d'immigration au moment de son retour au Canada en tant que visiteur. Il en est de même pour cet autre qui s'est trouvé « coincé » au Canada avec un passeport périmé, alors que son statut de résident temporaire dans son pays de domicile avait expiré, ne pouvant être que renouvelé en personne, et que son pays de citoyenneté ne possède aucune ambassade au Canada... Comme il est de l'approche du Carrefour le Moutier d'offrir un accueil inconditionnel, il peut arriver que des services soient rendus sans qu'il soit possible d'ouvrir un dossier pour la personne aidée.

Depuis le début de cette année, suite au redéploiement des Directions régionales et aux changements récents prévus par le MIFI au Programme Réussir l'intégration (PRINT), les nouveaux arrivants sont rencontrés dès leur arrivée lors d'un rendez-vous avec un agent d'aide à l'intégration du ministère afin d'établir leur parcours personnalisé. Ils sont ensuite référés aux organismes partenaires pouvant répondre à leurs besoins. C'est ainsi que **7 familles et une personne seule** ont été référées au Carrefour le Moutier entre le début de février et la mi-mars, jusqu'à l'interruption des rendez-vous avec les agents d'aide à l'intégration en raison de la pandémie de la COVID 19.

Tableau sommaire de nos activités P R I N T

ACCOMPAGNEMENT DES NOUVEAUX ARRIVANTS



Accompagnement des nouveaux arrivants : observations et événements marquant la dernière année

- **L'équipe du Carrefour le Moutier s'est agrandie et réorganisée.** Le poste de conseiller chargé de l'accompagnement des demandeurs d'asile (principalement au niveau de la recherche de logement) s'est converti en cours d'année en poste de conseiller accueil-intégration à part entière, offrant lui aussi désormais un accompagnement à toute personne dans ses démarches d'installation et d'immigration. Il reste néanmoins le principal responsable de la banque de logements et du lien avec les propriétaires. L'accueil des demandeurs d'asile est partagé par l'ensemble des conseillers, ce qui permet une répartition plus équilibrée des situations rencontrées.
De plus, une conseillère supplémentaire est venue prêter main forte afin de développer la banque de logements et de venir en soutien aux conseillers accueil-intégration en offrant un accompagnement à certaines personnes et familles en cas de besoin.
Finalement, une personne chargée d'offrir un soutien plus spécifique aux personnes vivant des situations particulières de vulnérabilité est venue compléter et approfondir les interventions. Les conseillers accueil-intégration ont pu y référer systématiquement et sans délai les personnes avec un besoin immédiat. Ce nouveau mécanisme de référence a permis à l'équipe de faire un pas de plus en prévention de la détresse chez les personnes en parcours migratoire.
- **La redéfinition par le MIFI, au cours de l'été 2019, du programme prévoyant les services d'accompagnement aux nouveaux arrivants a amené de façon plus marquée des résidents temporaires (travailleurs temporaires, étudiants étrangers et visiteurs) et des personnes établies depuis plusieurs années au Canada à venir chercher un soutien auprès de l'organisme,** que ce soit pour répondre à une inquiétude concernant un aspect de leur situation d'immigration, pour faciliter l'accès à un service ou pour recevoir un soutien social (aide alimentaire, ressource communautaire...). Le Carrefour le Moutier ayant une tradition d'accueil inconditionnel, ses portes ont toujours été ouvertes à toute personne en éprouvant le besoin. Ceci étant dit, les services offerts aux nouveaux arrivants étant encadrés par les critères d'admissibilité établis par le MIFI, les personnes y ayant recours sont en très forte majorité arrivées récemment au Canada avec un statut de résident permanent. En plus d'avoir vu augmenter le nombre de demandes d'accompagnement provenant de personnes détenant un statut temporaire (suivi en personne ou question ponctuelle par téléphone, sur une base hebdomadaire), l'équipe doit répondre à toute une gamme de nouvelles situations spécifiques à ces statuts (par exemple, comment passer d'un statut d'étudiant à celui de travailleur, comment obtenir l'assurance-maladie pour l'enfant visiteur d'un travailleur temporaire, comment trouver une garderie subventionnée avec un statut d'étudiant étranger...).
- **Le Carrefour le Moutier a été invité par le Service de police de l'agglomération de Longueuil (SPAL) à se joindre à la toute première cohorte formée au Travail thérapeutique de réseau au Québec.** Le Dr Jean-Marie Lemaire, psychiatre père de cette méthode d'intervention, est venu de Belgique afin d'initier certains des intervenants du SPAL ainsi que quelques-uns de leurs partenaires ayant l'expérience de collaborer lors de situations complexes. Cette approche place la personne ou la famille vivant des détresses multiples au cœur de la recherche de solution en tant que force mobilisatrice des différents acteurs (intervenants ou membres de l'entourage) y prenant part. Ainsi, chacun d'eux ne travaille plus seul de son côté, mais joint ses efforts à un groupe mobilisé autour de la personne. Chacun bénéficie de la répartition de la charge que des détresses multiples peuvent provoquer et de la complémentarité des expertises. Aussi, le dédoublement des démarches est évité, décuplant l'efficacité des interventions.

Cette formation s'inscrit dans la continuité et la pérennisation de la collaboration étroite développée depuis l'an dernier entre le Carrefour le Moutier et les conseillers en Relation et mobilisation des communautés du Service de police de l'agglomération de Longueuil lors de l'accompagnement d'une personne ou une famille vivant une situation particulièrement complexe. L'approche en elle-même fait écho à celle préconisée depuis 50 ans par le Carrefour le Moutier.

- **Une augmentation inhabituelle des délais d'obtention du Certificat de sélection du Québec a provoqué des situations de très grande vulnérabilité chez certains nouveaux arrivants et a demandé un accompagnement particulièrement rigoureux de la part des conseillers accueil-intégration.** Ce document est essentiel notamment à l'obtention de la carte d'assurance-maladie du Québec. En raison de ces délais qui ont presque triplé depuis l'été 2019, les personnes ayant été reconnues comme personnes protégées au terme d'une demande d'asile se sont trouvées dans une situation où elles n'étaient plus couvertes pour aucun soin de santé pendant des mois. Sachant que plusieurs d'entre elles sont des enfants ou des personnes âgées, souvent affectées par des problèmes de santé requérant des consultations médicales ou la prise régulière de médicaments, les conseillers ont dû faire de nombreuses démarches complexes et assurer des suivis très soutenus afin de permettre à certaines personnes touchées d'obtenir leur document dans des délais très courts. Certains conjoints parrainés se trouvant au Canada en attente de leur statut ont également subi cette situation.

Service de garde

Dans le cadre de l'accompagnement d'installation des nouveaux arrivants, l'aide dans la recherche de service de garde a représenté un aspect important au cours des derniers mois. À travers les différents outils de recherche fournis par le gouvernement, le Carrefour le Moutier guide les familles pour inscrire leurs enfants dans les ressources disponibles notamment la place 0-5 et ma.garderie.com, il fournit également des renseignements sur les frais selon le type de service et l'accès aux ressources selon le statut d'immigration de la personne.

En effet, l'organisme a reçu au cours des derniers mois principalement des personnes ayant le statut de résident permanent, des travailleurs temporaires et des demandeurs d'asile. Parmi les nationalités qui utilisent ce service, on trouve des personnes originaires du Congo, de la Côte d'Ivoire, de l'Algérie, de la Colombie et du Mexique.

Les parents d'enfants d'âge préscolaire qui n'ont pas encore accès à la maternelle mais qui remplissent les conditions pour s'inscrire à la pré-maternelle 4 ans, sont référés vers ce programme de la commission scolaire Marie-Victorin.

En outre, le Carrefour le Moutier continue à bénéficier du soutien de partenaires tels que le CPE Pierrot la Lune qui offre 5 places réservées pour les parents qui commencent leurs études ou qui ont trouvé un emploi et remplissant les conditions d'éligibilité à ce service.

Accueil des demandeurs d'asile

Lorsqu'une personne arrive au Canada afin d'y demander la protection, c'est souvent après avoir vécu une accumulation d'épreuves qui laisseront des marques pour longtemps. En plus du stress vécu par les événements constituant le fondement de la demande d'asile qui parfois se sont étalés sur plusieurs années (harcèlement, menaces, enlèvement, agressions, voire même torture), il y a aussi celui qui marque le parcours menant jusqu'à un point d'entrée canadien. Certains auront réussi à obtenir les documents afin de faire le voyage en avion vers cette destination de dernier recours dont ils ne savent presque rien, d'autres auront transité par plusieurs autres pays, mettant chaque jour leur vie en péril durant des périodes qui peuvent s'étendre sur des mois avant d'y arriver. Tous auront dans l'urgence laissé derrière famille, amis, emploi, propriétés pour faire face à l'inconnu, parce qu'il en va de leur sécurité, de leur survie. Après l'arrivée au Canada, c'est tout le processus de demande d'asile dont l'issue positive n'est pas garantie, ainsi que l'adaptation au pays d'accueil sans aucune préparation préalable qui peut générer de la détresse supplémentaire.

Le Carrefour le Moutier est l'un des 14 organismes partenaires du MIFI désigné pour offrir un accueil aux demandeurs d'asile, le seul sur la Rive-Sud. Étant sensible à l'état d'esprit dans lequel ils peuvent se trouver, l'organisme offre un accompagnement qui va bien au-delà de la seule recherche de logement. Au besoin, l'équipe prête assistance dans toutes les démarches d'installation et offre soutien et information pendant la période d'attente de l'audience devant la Commission de l'immigration et du statut de réfugié (recherche de service de garde ou inscription des enfants à l'école, recherche de consultation médicale ou de banque alimentaire, demande et renouvellement de permis de travail ou d'études, prise de rendez-vous pour échange de permis de conduire par exemple). Suite à l'audience, les conseillers sont disponibles pour aider les personnes reconnues comme réfugiées dans leurs démarches d'immigration (demande de Certificat de sélection du Québec, résidence permanente et regroupement familial). Le soutien se poursuit aussi pour les personnes dont l'issue de l'audience est négative jusqu'à leur éventuel départ du Canada. Au total, **508** personnes en processus de demande d'asile ont été accompagnées pour répondre à leurs différents besoins durant la période 2019-2020.

Cette année, un effort supplémentaire a été fourni afin de développer une stratégie pour bonifier la liste d'appartements disponibles. Nous avons mis en place une campagne de sensibilisation auprès des propriétaires partenaires du Carrefour le Moutier ainsi que d'autres propriétaires et bureaux de location de la région avec l'objectif de les informer davantage de la situation des nouveaux arrivants et de faciliter leur installation. 12 rencontres ont été organisées avec les propriétaires, dont 8 avec des propriétaires avec lesquels l'organisme entretient déjà un lien, et 4 avec des bureaux de location ou courtiers immobiliers. 2 nouveaux propriétaires ont accepté de se joindre à notre liste. De plus, nous avons pu compter sur le support de monsieur Jacques Morin, bénévole et ami du Carrefour le Moutier depuis plusieurs années, afin de rédiger une lettre de sensibilisation et en faire la distribution dans la communauté.

Durant l'année, 120 familles, dont 238 adultes et 186 enfants, ainsi que 38 personnes seules ont été accueillies et aidées dans leur recherche de logement. Au final, **31 baux** ont été signés.



Programme de soutien accru

Depuis le mois de juillet 2019, le ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration a mis sur pied un projet pilote de **soutien accru à la recherche de logement** pour des personnes ou familles demandant l'asile au Canada, hébergées dans les centre d'hébergement temporaire (YMCA du quartier Westmount à Montréal et dans l'ancien hôpital Royal-Victoria) et présentant des conditions particulières de vulnérabilité. Ces personnes ayant été évaluées à leur arrivée dans ces centres par des travailleurs sociaux du PRAIDA (Programme régional d'accueil et d'intégration des demandeurs d'asile) sont ensuite référées à l'un des cinq organismes désignés par le MIFI afin de recevoir un accompagnement soutenu dans la recherche de logement et les différentes étapes d'installation.

Le MIFI a établi la nécessité d'un soutien accru pour les personnes ou familles présentant l'un ou l'autre des facteurs suivants :

- Celles ne parlant ni le français ni l'anglais
- Les familles monoparentales
- Les familles nombreuses comptant plus de 4 enfants
- Les personnes handicapées

Dans le cadre de son entente avec le MIFI, le Carrefour le Moutier est désigné pour accueillir les personnes ainsi référées sur la Rive-Sud. Il doit s'impliquer dans toutes les étapes menant à la signature du bail et veiller à ce que soient menées à bien toutes les étapes d'installation (aider à trouver les meubles, faire le lien avec l'organisme de dépannage alimentaire, procéder à l'inscription des enfants à l'école ou trouver une halte-garderie etc.), tout en assurant un suivi auprès du travailleur social référant. Dans le cadre de ce programme le Carrefour le Moutier a reçu **36** personnes référées.

Soulignons que l'organisme a eu le soutien de certains partenaires dont la Maison de la paix, qui a fourni des logements avec une possibilité de séjour de deux ans pour les femmes (familles monoparentales) et un accès à un service d'intervenant sur place.



Groupe d'entraide

Depuis le printemps 2019, le Carrefour le Moutier vient en soutien à un groupe d'entraide qui s'est formé entre des personnes ayant présenté une demande d'asile au Canada. Ce groupe autonome est né de la volonté de certains usagers du Carrefour le Moutier de se retrouver avec des personnes partageant le même processus et par conséquent, des préoccupations et des besoins similaires, afin de se prêter main forte au quotidien dans leur milieu de vie, de partager des expériences et des informations pertinentes ainsi que du soutien moral. Les participants restent connectés par les réseaux sociaux et organisent des rencontres régulièrement (maintenant deux fois par mois, réunissant en moyenne une douzaine de personnes) dans les locaux de l'organisme, qui met une salle à leur disposition. Lors de ces rencontres, au moins un conseiller en accueil-intégration est présent afin de répondre aux questions. Les thèmes récurrents sont l'accès au logement et aux soins de santé, le processus de demande d'asile ainsi que certaines situations particulières vécues par les participants. À deux reprises à l'approche du temps des Fêtes, des discussions de groupe ont été organisées et menées par la responsable du soutien spécifique afin d'aider les participants à traverser cette période loin de leur famille.

Le fait que le groupe réunisse des personnes se situant à différentes étapes de la demande d'asile et accueille régulièrement de nouveaux participants tout juste arrivés au Canada est fort bénéfique puisque cela permet un réel échange avec ceux qui ont déjà traversé plusieurs étapes (parfois même qui ont déjà reçu leur statut de personne protégée), rassurant ainsi ceux qui se trouvent au tout début de leur parcours. Les plus « anciens » se font toujours un plaisir de donner au suivant en accompagnant les « nouveaux » à leur rendez-vous d'inscription au service de dépannage alimentaire, ou en les aidant à trouver ce qui leur manque pour meubler leur appartement par exemple.

Les conseillers accueil-intégration réfèrent également au groupe d'entraide les personnes qu'ils identifient pouvoir en bénéficier.

Participation à un événement organisé par la Maison de la famille des Maskoutains pour les demandeurs d'asile

Le Carrefour le Moutier a été invité par la Maison de la famille des Maskoutains à une rencontre réunissant des personnes en processus de demande d'asile embauchées par des employeurs situés à Saint-Hyacinthe. Plusieurs entreprises ont effectivement ouvert leurs portes aux demandeurs d'asile, mais peu de ressources se trouvent sur place pour répondre aux besoins spécifiques à leur statut. Notons par exemple les difficultés d'obtenir un soutien pour effectuer le renouvellement du permis de travail ou d'obtenir des soins de santé. Ayant une expérience solide dans l'accompagnement des demandeurs d'asile depuis plusieurs années, le Carrefour le Moutier a pu répondre à plusieurs questions et partager des informations importantes avec les participants tout en réitérant son soutien et sa disponibilité à collaborer avec La Maison de la famille des Maskoutains en cas de besoin.

Traductions et assermentations

Un certain nombre des démarches incontournables dans le processus d'installation ou d'intégration nécessite la présentation d'un document émanant du pays d'origine dans une langue autre que le français accompagné de sa traduction. Nommons parmi celles-ci l'inscription des enfants à la garderie ou à l'école, la demande d'inscription dans un programme d'aide financière aux études pour adultes, la demande de résidence permanente ou de citoyenneté. Le Carrefour le Moutier a la chance de pouvoir compter sur la générosité de Monsieur Marc Gagné qui, en plus de procéder à la traduction de documents de l'espagnol au français (et à une occasion, de l'allemand au français!), est aussi commissaire à l'assermentation. Il peut ainsi valider le caractère solennel de certaines déclarations lorsque nécessaire, par exemple lors d'une déclaration de lieu de résidence pour accéder à l'assurance-maladie du Québec. Monsieur Gagné offre une présence hebdomadaire sur place et sans rendez-vous dans les bureaux de l'organisme. Il a ainsi effectué **392 traductions et 103 assermentations** au cours de la dernière année.

Clinique d'impôts

La production de la déclaration d'impôt est souvent source de préoccupation ou d'inquiétude pour plusieurs personnes. Ça l'est à plus forte raison lorsqu'il s'agit d'une première déclaration dans un pays que l'on connaît très peu, d'autant plus lorsque notre statut d'immigration n'est pas acquis ou lorsqu'on éprouve une crainte de le compromettre. Étant conscient de l'importance de cette étape, le Carrefour le Moutier compte depuis plusieurs années sur la grande expérience, les compétences et l'implication de Monsieur Diamond Sheriff, bénévole formé afin d'offrir le service de déclarations d'impôt aux nouveaux arrivants. Sa bienveillance fait toute la différence pour les utilisateurs lors de cette étape particulièrement significative pour eux.

Soulignons cette année la participation à la clinique d'impôts de 4 nouveaux bénévoles issus du Groupe d'entraide des demandeurs d'asile pour la toute première fois. Dans un esprit de solidarité et une volonté de redonner au suivant tout en consolidant le lien du groupe avec le Carrefour le Moutier, Luz Marina Valencia Alzamora, Ronald Alirio Rodriguez Porto, Heidy Vivian Pastor Barros et Jesus Manuel Maldonado Posso ont généreusement offert de leur temps en soutenant leurs pairs dans cette démarche.

En raison de la pandémie de COVID-19 et des mesures de sécurité à respecter, la clinique ne s'est pas tenue dans sa formule habituelle de rendez-vous. En effet, il a été nécessaire de réagir dans un court délai et réorganiser le service afin qu'il ne soit pas compromis. Les bénévoles ont fait preuve de grande efficacité et de flexibilité, produisant les déclarations depuis leur domicile. C'est ainsi que **232** personnes ont pu recevoir ce précieux soutien, malgré la situation exceptionnelle.

Constats

- **L'équipe du Carrefour le Moutier s'adapte aux changements prévus au programme d'accompagnement des nouveaux arrivants établis par le ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration.** Ces changements ont eu pour effet de diversifier les profils des personnes venant chercher des services dans l'organisme, ainsi que les motifs de consultation. Davantage de résidents temporaires et de personnes établies au Canada depuis plusieurs années ont franchi les portes de l'organisme, présentant des situations ou des préoccupations peu ou pas rencontrées par les conseillers jusqu'à maintenant. Cette nouvelle réalité exige constamment de la part de l'équipe de faire plusieurs démarches, parfois laborieuses, afin de s'assurer d'obtenir les informations exactes dans chaque nouvelle situation. L'accueil et le savoir-être de toute l'équipe est mis à profit et permet de rassurer les personnes, mêmes dans les moments de grande incertitude et les cas les plus complexes.

- **Les formations suivies** (sur les modifications à l'admissibilité à une demande d'asile et sur les statuts de résidence temporaire) **ont fait prendre conscience aux membres de l'équipe de nouvelles situations susceptibles de générer de la détresse.** D'une part, les personnes se présentant au Canada affectées par les modifications à l'admissibilité à une demande d'asile se trouvent dans des conditions accrues de vulnérabilité et de précarité. D'autre part, bien que les statuts de résidence temporaire ne soient pas nouveaux, la formation reçue par les conseillers les a grandement sensibilisés, mettant en lumière la réalité des personnes détenant ces statuts susceptibles d'engendrer de la détresse. Il est d'autant plus inquiétant de réaliser que bien souvent ces personnes sont isolées et ont concrètement très difficilement accès aux ressources pouvant leur venir en aide (particulièrement dans le cas des travailleurs temporaires).
- **La participation du Carrefour le Moutier à la formation en Travail thérapeutique de réseau, en tant que membre de la première cohorte au Québec, a permis de pousser plus loin les valeurs et l'approche qu'il prône ainsi que la collaboration initiée avec le Service de police de l'agglomération de Longueuil.** Avec la conviction de la nécessité de miser sur les forces de la personne et son pouvoir d'agir sur sa situation tout comme l'efficacité d'une réelle collaboration et mise en commun des efforts et des expertises dans les partenariats, cette participation a permis à l'organisme de prendre part à deux cas pratiques réels afin d'être témoin privilégié de tous les bienfaits de cette méthode, tant pour les intervenants ou acteurs impliqués que pour la personne au centre de l'intervention. Le Carrefour le Moutier se réjouit de prendre part à cette expérience.
- **La difficulté à trouver un appartement abordable et le faible taux d'inoccupation sont particulièrement inquiétantes.** La signature d'un premier bail est toujours un défi pour un nouvel arrivant. L'absence de référence ou de dossier de crédit exacerbe inévitablement la méfiance des propriétaires. Le service d'accompagnement du Carrefour le Moutier dans la recherche de logement vise à faciliter cette démarche d'une part en offrant de l'information aux personnes immigrantes quant à leurs droits et obligations et d'autre part à sensibiliser les propriétaires à leur situation. Alors que nous bénéficions d'un lien de confiance avec certains propriétaires qui constituent une banque de logements assez importante offrant des disponibilités en permanence, nous constatons que le taux d'inoccupation de ces appartements a été très faible cette année. Cette situation a eu pour conséquence de rendre encore plus laborieuse la recherche d'un premier logis. De plus, le prix des loyers a connu une hausse importante de façon générale, et Longueuil n'a pas échappé à ce phénomène. Il est donc de plus en plus ardu de trouver un appartement correspondant aux ressources financières disponibles à l'arrivée au Canada.
- La **recherche d'un logement pour les familles nombreuses** avec plusieurs enfants continue d'être le principal facteur de refus par les propriétaires référencés, ils expriment de vives réticences face au bruit et aux éventuels problèmes avec les voisins.
- La méconnaissance des services et la tarification plus élevée du transport en commun sur la Rive- Sud font en sorte que **certaines des personnes référées dans le cadre du programme de soutien accru refusent l'accompagnement et préfèrent poursuivre leur installation à Montréal.**
- Nous continuons à recevoir un grand nombre de personnes avec un statut de **demandeur d'asile** qui n'ont malheureusement toujours pas **accès à des services de garde subventionnés.** Ils continuent à être référés aux différents services de garde communautaires (halte-garderie). Cette difficulté représente un frein de taille à l'intégration des familles, surtout des femmes avec des enfants d'âge préscolaire. La situation est similaire pour les **étudiants internationaux** qui, selon les exigences actuelles du Ministère de la famille, doivent être détenteurs d'une bourse d'étude spécifique pour avoir accès aux services de garde subventionnés. À ce jour, nous avons constaté que les personnes ayant ce statut ne savaient pas comment obtenir cette bourse.
- **Le mécanisme de référence systématique à la responsable du soutien spécifique permet une meilleure prévention de la détresse.** Les personnes immigrantes se présentant pour une première fois au Carrefour le Moutier ont été invitées, suite à leur rencontre avec un conseiller accueil-intégration, à rencontrer d'emblée la personne ressource pouvant leur offrir un soutien spécifique en relation d'aide à un moment ou un autre de leur parcours migratoire. Cette façon de faire, s'inscrivant dans l'approche préventive de l'organisme, a été adoptée étant conscient des éléments pouvant fragiliser la santé mentale des personnes vivant l'expérience de l'immigration et des obstacles à l'accès

aux services appropriés. Les rencontres avec des personnes pivot devenues interlocutrices privilégiées dans les différents CISSS ont facilité la référence à ses services en temps opportun. Certaines situations de vulnérabilité ou de détresse ont pu être également détectées et prises en charge avec célérité.

- **Outre un soutien concernant les toutes premières démarches à effectuer lors de l'arrivée, des motifs très fréquents de demande d'aide surviennent dans les années qui suivent l'arrivée.** Les plus fréquents demeurent : la demande de regroupement familial, la demande de résidence permanente pour personnes protégées, la demande de citoyenneté, la demande de renouvellement de carte de résidence permanente, ou une demande d'accompagnement afin de communiquer avec un bureau gouvernemental. Plusieurs personnes venant chercher ces services sont francophones ou ont atteint un bon niveau de français depuis leur arrivée. Cela démontre qu'au-delà de la compréhension du vocabulaire, il existe un besoin d'adapter sa compréhension à la culture dans laquelle évolue la langue du pays d'accueil, afin d'être vraiment fonctionnel (comprendre les formulations, les sous-entendus, les expressions, le langage administratif ou bureaucratique, les formules d'usage...). Dans certaines situations, les conseillers font donc un travail d'interprète même en présence d'un usager francophone.

Perspectives

- Poursuivre l'adaptation dans l'organisation des services de l'organisme afin de répondre aux changements à la fois des profils des personnes y ayant recours et de leurs besoins. Faire émerger davantage de services offerts en groupe favorisant les échanges et la solidarité, tout en maintenant la qualité et l'aspect personnalisé des accompagnements individuels dans les cas qui le requièrent. Assurer un équilibre afin de permettre l'accompagnement des personnes se trouvant depuis plus longtemps au Canada sans compromettre la disponibilité pour accueillir les tout nouveaux arrivants.
- Approfondir au moyen de formation continue nos connaissances concernant la réalité des résidents temporaires et être vigilants afin de repérer efficacement des situations de vulnérabilité, de détresse ou d'abus. Développer des collaborations avec des ressources spécialisées.
- Consolider la collaboration avec les agents d'aide à l'intégration du MIFI en assurant consciencieusement le suivi des personnes référées et, réciproquement, en sollicitant l'implication et le soutien des agents lors de situations plus complexes.
- Mettre en place une programmation d'activités favorisant la pleine participation (nouveau volet PASI).
- Maintenir notre participation dans les prochaines étapes de la formation en travail thérapeutique de réseau et notre implication dans la cohorte québécoise.
- Poursuivre notre collaboration avec le Service de police de l'Agglomération de Longueuil, particulièrement suite au stage effectué par des policiers au sein de l'organisme et aux collaborations régulières.
- Maintenir une implication soutenue dans les initiatives permettant un meilleur soutien aux demandeurs d'asile : poursuivre le travail amorcé avec le Comité d'accès aux soins de santé pour les demandeurs d'asile, rester disponible et attentif aux préoccupations du groupe d'entraide en invitant au besoin des ressources externes afin de répondre à leurs questions.
- Poursuivre les efforts dans la recherche de logements. Mettre en place un comité formé de propriétaires avec lesquels l'organisme a déjà un lien et continuer la sensibilisation citoyenne dans la communauté.
- Développer de nouveaux partenaires de CPE pour nous fournir des places réservées pour des parents en situation de vulnérabilité.

2/ Activités collectives

Objectifs visés pour 2019-2020

- Avoir un atelier de conversation de niveau débutant quand nous n'avons pas de classe de ce niveau.
- Offrir des jumelages durant les 4 sessions, incluant celle de l'été.
- Poursuivre les sessions de préparation à l'examen de citoyenneté.

Francisation

Cours de francisation à temps partiel

Le Carrefour le Moutier offre, en tant que partenaire du Ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration, des cours de francisation à temps partiel (6 heures, 9 heures et 12 heures par semaine).

- Cette année 21 cours ont été dispensés, 12 ont eu lieu dans les locaux du Carrefour le Moutier, 6 au Carrefour Mousseau et 3 au Trait d'Union. Ces 21 cours ont représenté **2244 heures de cours**, soit **198 heures supplémentaires** par rapport à l'année dernière. Le nombre d'heures de cours n'a cessé d'augmenter depuis 4 ans (augmentation de 40% du nombre d'heures et 6 cours supplémentaires en 4 ans).
- Pour les 4 sessions de cours, 588 inscriptions ont été faites et plus de 360 étudiants ont bénéficié des cours.
- Le nombre de demandes pour le niveau débutant reste élevé mais nous avons pu ouvrir trois classes de ce niveau. En effet, des classes de niveau avancé se terminant, une classe de niveau débutant a commencé au printemps, une autre à l'été et la troisième à l'automne.
- La classe en francisation-alpha (personnes peu ou pas scolarisées dans le pays d'origine), créée en septembre 2018, se poursuit. Les étudiant(e)s (majoritairement des femmes) continuent d'apprendre le français de base et de voir des notions de lecture et d'écriture.



Traditionnellement, chaque fin de session est marquée par la remise d'un diplôme du Carrefour le Moutier afin de souligner la reconnaissance des efforts de chacun. Ce moment privilégié est également synonyme de partage, d'échanges et de découvertes où chacun apporte un plat de son pays d'origine. Malheureusement, à cause de la situation concernant le COVID-19, la fin de la session d'hiver n'a pu être soulignée.



- La session d'été a connu plusieurs changements :
 - L'évaluation du niveau des personnes désirant s'inscrire aux cours de francisation s'est faite à nouveau avec un professeur-évaluateur du Ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration, remplaçant le test informatisé mis en place en 2017.
 - La session d'été est passée de 7 semaines de cours à 11 semaines, égalant ainsi la durée des 3 autres sessions.
 - Le 1er juillet 2019, de nouvelles normes du Programme d'intégration linguistique pour les immigrants (PILI) et du Programme d'aide financière pour l'intégration linguistique des immigrants (PAFILI) sont entrées en vigueur. Les travailleuses et travailleurs temporaires, les étudiantes et étudiants étrangers, ainsi que leur conjoint ou conjointe sont maintenant admissibles aux cours de francisation à temps partiel ainsi qu'à l'aide financière associée. Cela a entraîné une forte demande de participation aux cours d'automne.

	Printemps 2019	Été 2019	Automne 2019	Hiver 2020	Total
Nombre d'inscriptions	154	99	175	160	588
Réinscriptions	84	30	69	85	268
Nouvelles inscriptions	70	69	106	75	291
Nombre de classes	6	3	6	6	21
Nombre d'étudiants	106	48	107	101	362

Semaine québécoise des rencontres interculturelles

Dans le cadre de la 17e Semaine québécoise des rencontres interculturelles, un dîner autour du monde a été organisé avec 2 classes en francisation. 33 personnes ont participé et 13 pays différents y étaient représentés. Les étudiants ont fait des présentations de leur pays d'origine, des démonstrations de danses, apporté de l'artisanat, écrit un poème et même chanté. Un dîner avec des plats traditionnels a été partagé. Les deux professeurs ont également grandement contribué à la réalisation de cette journée.

Poème écrit par Nonkululeko Angelinah, étudiante, originaire d'Afrique du Sud

*« Une Québécoise comme moi,
Je n'aime peut-être pas la poutine ou les pâtes. Ne dites pas que c'est parce que je ne suis pas Québécoise.
Avez-vous pensé que je suis peut-être au régime?
Je suis nouveau ici, je suis née loin de cet endroit.
Est-ce que ça me rend moins Québécoise?
Tu te trompes mon ami. Je vous le dis, tant que je vis au Québec, je suis Québécoise.
Le sirop d'érable que je mange ne me rend pas plus Québécoise, mais la capacité de défendre les valeurs québécoises.
Oui il y a beaucoup de Québécoises comme moi. »*



Projet avec la classe de francisation-alpha



Lors de la session d'hiver, plusieurs étudiantes de la classe ont exprimé le besoin de sortir de chez elles pour faire des activités car elles se sentent très isolées. La barrière de la langue (oral, écriture, lecture) ne leur permet pas d'aller vers des ressources déjà existantes. C'est pourquoi une rencontre a été organisée après la classe au Trait d'Union (6 participantes) où une idée a émergé. Une deuxième rencontre au Carrefour le Moutier (3 participantes) a donné naissance à un projet d'artisanat collectif. Malheureusement, la troisième rencontre a dû être annulée.

Ateliers de conversation française



- N'ayant pas de classe de niveau débutant à la session d'hiver, nous avons proposé un atelier de conversation de niveau débutant. Cet atelier gratuit de 2h, a été proposé à 11 personnes qui se sont engagées à venir chaque semaine, suivant le même calendrier que celui des classes de francisation, soit 11 semaines. Merci à Jacques Morin pour avoir animé cet atelier avec tant de créativité et avoir offert généreusement de son temps (27 heures).

- Les deux autres ateliers de conversation continuent d’être très populaires. D’une durée de 2 heures chacun, ils permettent aux participants de perfectionner et de pratiquer la langue française à l’oral. Ces ateliers, gratuits et ouverts à tous, ont pu être proposés tout au long de l’année grâce aux 7 bénévoles (dont une nouvelle recrue) qui les ont animés, représentant plus de **240 heures de bénévolat**.
- **71 ateliers** ont été offerts, malheureusement 5 ateliers ont dû être annulés en mars. Cela représente 223 inscriptions pour les 4 sessions, soit **123 participants** différents.

	Atelier 1		Atelier 2	
	Nombre d’ateliers	Nombre de participants	Nombre d’ateliers	Nombre de participants
Printemps 2019	8	23	8	16
Été 2019	12	45	9	22
Automne 2019	11	35	8	25
Hiver 2020	9	36	6	21
Total	40	139	31	84

Partenaires d’intégration - conversation française

- Un(e) étudiant(e) est jumelé(e) à un(e) bénévole pour pratiquer la conversation orale. Ces jumelages permettent également des échanges interculturels et facilitent l’intégration de la personne immigrante. D’une durée de 1 heure, les jumelages se déroulent chaque semaine pendant les sessions des cours de francisation et se donnent dans les locaux du Carrefour le Moutier.



- La session de cours d’été étant passée à 11 semaines, nous avons décidé d’offrir des jumelages également l’été.
- 18 étudiants ont participé aux jumelages cette année, soit 3 de plus que l’année précédente. Au total, 96 rencontres (24 de plus que l’année passée) ont été offertes par 5 partenaires d’intégration, dont 2 nouveaux bénévoles.
- Cela représente 120 heures de bénévolat environ.



Soutien linguistique

- Dès la session d'été, en collaboration avec un professeur d'une classe de français, nous avons mis en place un soutien pour les étudiants le souhaitant. Le contenu de ces rencontres est déterminé par le professeur et propose des révisions de notions ou d'exercices vus pendant les cours. Ces rencontres hebdomadaires, d'une durée d'une heure, sont individuelles ou en petit groupe. Nous remercions Lenka Abelovska pour cette belle opportunité qu'elle a offerte aux étudiants.
- 25 séances de soutien ont été offertes et 19 étudiants en ont bénéficié.
- Cela représente près de 40 heures de bénévolat.

Séance d'information : Premières Démarches d'Installation (PDI)

- En collaboration avec le Ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration, ces séances sont offertes aux personnes nouvellement arrivées au Québec et qui maîtrisent le français. Les objectifs de cette séance sont de :
 - Comprendre le parcours d'intégration
 - Connaître les démarches importantes à entreprendre pour l'installation
 - Prendre connaissance des outils et des services disponibles pour organiser les démarches

Elle va par exemple traiter des documents importants à obtenir, des valeurs communes de la société québécoise, de l'ouverture d'un compte bancaire, du logement, des services de garde, du système scolaire québécois, de la déclaration de revenus, de l'aide financière etc.

Nombre de séances proposées	27
Nombre de séances réalisées	24
Nombre de personnes inscrites	210
Nombre de personnes présentes	145

- Le nombre de personnes présentes est environ le même que celui de l'année passée, malgré 6 séances en moins. Le taux de participation est de presque 70%, contrairement à 58% l'année passée. Un courriel est systématiquement envoyé aux personnes ne se présentant pas, leur rappelant l'importance de cette séance et les invitant à s'inscrire à une autre date.

- Jusqu'en décembre 2019, l'inscription à ces séances se faisait majoritairement à l'arrivée à l'aéroport, le Carrefour le Moutier pouvant également inscrire des personnes sur demande. Depuis janvier 2020, l'inscription ne se faisant plus à l'arrivée à l'aéroport, les nouveaux arrivants sont principalement référés par Alliance Carrière Travail, suite à leur séance Objectifs Intégration.
- Les participants proviennent à plus de 25% du Cameroun, ensuite les pays les plus représentés sont l'Algérie, la Côte d'Ivoire et le Maroc.
- Ces séances sont très appréciées et permettent de répondre à un bon nombre de questionnements venant des nouveaux arrivants.
- Deux rencontres de travail avec le Ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration ont eu lieu afin de réviser et mettre à jour le contenu de ces séances.

Séances d'information collectives

Les séances collectives sont proposées toutes les 3 semaines, elles sont gratuites et ouvertes à tous et permettent de faciliter l'intégration au Québec.

- **14** séances ont été proposées cette année :
 - Célébrons la rentrée : Lancement des séances d'information collectives
 - Bénévolat : Historique du mouvement communautaire et organismes de la Rive-Sud
 - Emploi : Trouver un emploi en Montérégie
 - Famille : Quand on s'aime, on s'aime égal
 - Histoire : Le Québec
 - Bienvenue à Longueuil! : Des ressources pour faciliter votre intégration (2 séances)
 - Éducation : Le système scolaire québécois
 - Orientation de carrière : formation professionnelle, éducation des adultes, reconnaissance des acquis et des compétences (RAC)
 - Santé : L'hiver au Québec
 - Logement : Vos droits en tant que locataire
 - Citoyenneté : La demande de citoyenneté canadienne
 - Impôts : Déclaration de revenus, prestations et crédits d'impôt
 - Argent : Le crédit expliqué, pour y voir plus clair
- La dernière séance prévue en mars a dû être annulée. Près de **250 personnes** ont pu bénéficier de ces 13 séances. Cette année encore, le nombre de personnes rejointes a augmenté (20%).



- En partenariat avec la Commission scolaire Marie-Victorin, la séance *Orientation de carrière : formation professionnelle, éducation des adultes, RAC* a été nouvellement proposée cette année.

- Les séances les plus populaires :
 - La déclaration de revenus (70 participants)
 - Célébrons la rentrée : Lancement des séances collectives (33 participants)
 - Bienvenue à Longueuil! : Des ressources pour faciliter votre intégration (29 participants au total)
- À ces 14 séances, il faut ajouter une séance sur la régionalisation (3 participants).
- Nous tenons à remercier nos partenaires qui offrent certaines de ces séances d'information : la Corporation de Développement Communautaire de l'agglomération de Longueuil, Alliance Carrière Travail, Carrefour pour Elle, la CSMV, le Comité logement Rive-Sud et l'Agence du Revenu du Canada.
-  La séance d'information *Bienvenue à Longueuil! : Des ressources pour faciliter votre intégration* a également été présentée à l'annexe Bourassa du centre de formation Camille-Laurin à Longueuil (CSMV), dans 3 classes en francisation. Cela a permis de rejoindre 45 étudiants au total.

Préparation à l'examen de citoyenneté

- Depuis l'automne 2018, nous accompagnons les personnes dans la préparation à l'examen de citoyenneté. Une session de quatre demi-journées de formation permet d'aborder tous les thèmes du guide d'étude *Découvrir le Canada* et de faire des simulations d'examen. Cette année une session a été proposée à l'automne (9 participants) et une autre à l'hiver (7 participants). Malheureusement seule la première séance de la session d'hiver a eu lieu, les 3 autres devant être annulées.

Par ailleurs, une rencontre individuelle de 2 heures a été offerte l'été dernier (1 participant). Une bénévole a offert au total environ 20 heures de bénévolat.



Questions de compétences



Dans le cadre d'une collaboration avec l'organisme Centre d'Orientation et de Formation pour Femmes en Recherche d'Emploi (COFFRE), la formation *Question de compétences*, comportant 4 ateliers, a été donnée au Carrefour le Moutier. Cette formation destinée aux femmes de toutes cultures valorise la reconnaissance et le transfert des compétences développées par le travail traditionnellement féminin. Le but étant de favoriser la réalisation d'un projet de vie personnel ou professionnel. 7 femmes, dont 5 étudiantes de francisation, ont participé aux 4 demi-journées de formation. Ces ateliers ont permis de recadrer les forces des participantes et d'identifier un plan d'action pour une recherche d'emploi pour 2 participantes et pour un projet personnel pour les 5 autres participantes. Toutes les participantes ont mentionné être très satisfaites de l'atelier et avoir un plan d'action personnel ou professionnel motivant.

Constats

- Près de 200 heures de cours supplémentaires.
- Augmentation de la demande de participation aux cours de francisation à temps partiel suite à l'accessibilité aux cours des personnes en séjour temporaire.
- Ouverture d'une classe de niveau débutant ou d'un atelier de conversation de ce niveau à chaque session de cours. La demande pour ce niveau demeure très élevée.
- Tout comme les ateliers de conversation, des jumelages ont été offerts toute l'année. Ils restent toujours très populaires.
- Les professeur(e)s restent sensibles et vigilants aux différentes situations d'isolement et de vulnérabilité que pourraient avoir les étudiant(e)s et sont un lien précieux avec notre service en prévention de la détresse.
- Fort taux de participation aux séances Premières Démarches d'Installation.
- Cette année encore, le nombre de personnes assistant aux séances d'information collectives a fortement augmenté.
- Augmentation du nombre de séances proposées sur le *Guide d'accueil pour les nouveaux et nouvelles arrivantEs : Bienvenue à Longueuil!* Cette séance a été présentée 5 fois rejoignant ainsi près de 75 personnes.

Perspectives

- Maintenir les 21 classes sur l'année, ainsi que toutes les activités liées à la francisation.
- Mettre en place et réaliser le projet d'artisanat collectif avec la classe francisation-alpha.
- Offrir des séances Premières Démarches d'Installation en espagnol.
- Proposer des séances Premières Démarches d'Installation aux résidents temporaires.
- Offrir des séances d'information collectives en espagnol.
- Offrir des séances d'information destinées aux demandeurs d'asile dans le cadre du nouveau programme (PASI).
- Bonifier l'offre des séances sur le *Guide d'accueil pour les nouveaux et nouvelles arrivantEs : Bienvenue à Longueuil!*, ainsi que la séance sur *la demande de citoyenneté canadienne*.
- Réviser nos outils d'évaluation des séances d'information et des formations et en créer d'autres afin d'évaluer les impacts à long terme, liés à l'intégration.
- Maintenir les sessions de préparation à l'examen de citoyenneté.

Le Carrefour le Moutier maintient un engagement constant dans les initiatives visant à favoriser l'essor d'une société plus inclusive pour les personnes issues de l'immigration.

Table de concertation sur la situation des femmes immigrées de l'agglomération de Longueuil (2 rencontres)

Le Carrefour le Moutier, acteur très impliqué dans les actions de la Table depuis sa création, a participé cette année à 2 déjeuners-causeries organisés autour des thèmes des mutilations génitales féminines et de la situation des demandeurs d'asile. Cet espace de concertation a pour principal objectif de briser l'isolement et de favoriser la participation sociale des femmes immigrées en sensibilisant les participantes à certains enjeux spécifiques à l'intégration des femmes et en les mobilisant autour d'actions concertées. Le rôle particulier du Carrefour le Moutier est aussi d'apporter à l'attention de la Table des problématiques émergentes rencontrées lors des accompagnements individuels ainsi que d'offrir au besoin de la formation et du soutien aux participantes dans ses domaines d'expertise.



Table de concertation intersectorielle en Immigration et Diversité Culturelle de l'Agglomération de Longueuil (TIDAL) (4 rencontres)

Dans une démarche coordonnée par le bureau de développement social, le comité de mise en œuvre du plan d'action se poursuit dans le cadre de la 2^{ème} entente avec le ministère de l'Immigration, et dont le plan d'action prévoit la création d'une Table de Concertation Intersectorielle en Immigration et Diversité Culturelle pour l'Agglomération de Longueuil.

Ce comité a mis de l'avant l'importance d'une responsabilité partagée avec l'ensemble des acteurs du milieu en matière d'accueil et d'inclusion des personnes issues de l'immigration, et la nécessité de mettre en commun des ressources et des leviers de développement pour le soutien à des actions collectives porteuses de changement vers des pratiques plus inclusives dans les diverses organisations de l'agglomération de Longueuil. Ce travail s'est poursuivi, et la mise sur pied de cette importante concertation est maintenant imminente. Il est essentiel que les partenaires se mobilisent autour de cette structure intersectorielle à l'échelle du territoire, et qui se veut basée sur une vision commune et globale des enjeux propres de l'agglomération en matière d'immigration et de diversité culturelle, en tenant compte du développement social et économique.

Comité consultatif MIFI-TCRI (9 rencontres)

La directrice générale a poursuivi cette année son implication sur ce comité de travail entre le ministère de l'Immigration et notre regroupement provincial. Les travaux ont porté essentiellement cette année sur la révision du Programme PRINT (travail sur les coûts de revient et augmentation significative des paramètres de financement); ainsi que sur l'élaboration du nouveau Programme d'Accompagnement et de soutien à l'intégration (PASI).



Comité d'accès aux soins de santé pour les demandeurs d'asile (3 rencontres)

Suite à la formation offerte à la Table de concertation sur la situation des femmes immigrées de l'agglomération de Longueuil concernant la santé mentale des nouveaux arrivants, et en réaction aux obstacles limitant l'accès aux services de santé particulièrement pour les personnes se trouvant dans des situations d'immigration précaires, un comité de travail articulé autour de cet enjeu a été formé par des participants et auquel prend part activement le Carrefour le Moutier. Il est maintenant composé d'une douzaine d'intervenants, notamment provenant des CISSS (Montérégie Est et Centre), de la Clinique des réfugiés, du Carrefour pour Elle, du Centre des femmes de Brossard et du CLSC Simonne-Monet-Chartrand. Il consacre ses efforts à la situation particulière des demandeurs d'asile qui, bien que détenant un document leur conférant l'accès aux soins de santé, ont beaucoup de difficultés à y avoir concrètement recours. L'objectif du comité est de documenter la situation et d'interpeler les instances pertinentes afin de trouver des pistes de solution.

- Participation au **comité ADAQ (Accueil des Demandeurs d'Asile au Québec) et dans le groupe des 14 organismes en recherche de logement de la TCRI** afin de faire régulièrement le point avec d'autres partenaires sur l'évolution de la situation et les problématiques émergentes.
- Participation au **Comité consultatif de l'événement Décodons l'inclusion**, conçu et organisé par Dynamo, invitant les participants à imaginer, concevoir ou promouvoir des outils et services visant l'inclusion sociale des personnes issues de l'immigration.
- Participation au **Symposium de l'Alliance des communautés culturelles pour l'égalité dans la santé et les services sociaux, ayant pour thème Entre le rêve et la réalité, vers l'avenir de l'inclusion des familles immigrantes**. Cette journée a permis d'aborder plusieurs enjeux, dont la santé mentale des nouveaux arrivants, la parentalité en contexte d'immigration récente, les droits et défis des enfants nés au Québec de parents sans statuts, etc.
- Dernière participation au **Conseil d'établissement du Centre de formation professionnel Charlotte-Tassé** menant à l'adoption du Projet éducatif. L'importance de former le personnel enseignant et administratif du centre à la réalité des nouveaux arrivants et de créer un lien étroit avec le Carrefour le Moutier pour favoriser l'intégration des élèves issus de l'immigration est validé.
- Participation à la **rencontre des parents d'élèves des classes d'accueil de l'école St-Joseph** à Saint Hubert visant à leur faire connaître les ressources communautaires de leur milieu.
- Participation au **Programme de développement professionnel – Immersion (PDP-I) du Service de Police de l'Agglomération de Longueuil (SPAL)**. Ce projet pilote visait à immerger 30 policières et policiers volontaires au sein de divers organismes communautaires et institutions, ainsi qu'auprès de différentes communautés. Un stage de 5 semaines leur a permis de côtoyer la réalité que vivent tous les jours de nombreux résidents.

Ainsi 12 policières et policiers ont fait leur stage au Carrefour le Moutier afin de leur faire connaître les services de l'organisme mais aussi de les sensibiliser aux réalités vécues par les nouveaux arrivants et plus généralement par toute personne vivant une situation de détresse.

- 2 rencontres pour présenter le projet et pour organiser les modalités de stage ont eu lieu.
- 4 policiers se sont joints aux participants de l'atelier de conversation française. Après avoir visionné le documentaire *M'aimes-tu?* dans lequel des personnes immigrantes témoignent de leur parcours, des petits groupes ont été formés afin de discuter de certains points abordés dans le documentaire. Ce fut l'occasion pour les participants de partager leurs expériences personnelles, d'avoir un échange (parfois pour la première fois) avec des agents de police dans un cadre convivial, et pour ces derniers d'avoir un accès privilégié à des témoignages de personnes immigrantes. (17 participants)
- Six autres policiers ont échangé avec des participants de l'atelier de conversation, afin d'une part de comprendre la réalité des personnes immigrantes (discussions sur les parcours personnels) et d'autre part de mieux connaître le métier de policier au Québec (discussions autour des relations avec la police). (24 participants)
- Les différents services offerts au Carrefour le Moutier, et plus spécifiquement les services en prévention de la détresse ont également été largement présentés aux 10 policiers, ainsi que les différents besoins des personnes faisant appel à nos services.
- 2 autres policiers ont pu mieux comprendre le processus d'accueil des demandeurs d'asile, avec la présentation du fonctionnement du YMCA et du rôle du conseiller auprès des demandeurs d'asile.
- Participation d'un membre de l'équipe à la journée de réseautage et de reconnaissance pour célébrer les 5 semaines de stage de la police. Les policiers en stage ont présenté tous les organismes participant, ainsi que leurs impressions et leur ressenti.
- La rencontre de bilan prévue le 23 mars a dû être annulée.

Ce stage d'immersion a donné place à des échanges très enrichissants de part et d'autre. Une réflexion commune s'est engagée afin d'établir une collaboration pour pouvoir continuer à répondre au mieux aux besoins des usagers.



Formation

*« Rien ne prédispose plus au conformisme que le manque de formation. »
Gustave Thibon*

SERVICE DE FORMATION

Objectifs visés pour 2019-2020

- Dans une optique d'amélioration continue de nos pratiques à « l'accueil et info-référence », pour mieux outiller nos bénévoles, le Carrefour le Moutier souhaite mener une réflexion en s'inspirant du *Guide 2019 Êtes-vous inclusif?*
- Poursuivre nos actions en lien avec les deux comités de travail : Comité Action-Inclusion et le CLVSRD.

Formations relatives à l'écoute

• Formation de nouveaux bénévoles

Cette année, 9 nouveaux bénévoles ont été formés pour le service Accueil-Écoute-Info référence. 9 personnes ayant un parcours de vie bien différent, et qui ont toutes un désir commun, celui de contribuer à la valorisation de l'accueil et l'écoute, pour que tous et chacun puissent s'épanouir à l'intérieur de leur communauté. Ces nouveaux bénévoles se sont d'ailleurs intégrés avec aisance dans l'équipe. Une équipe de bénévoles investis, attachants et contribuant à la vitalité du Carrefour le Moutier.

• Formation continue des bénévoles à l'écoute

Cette année, les bénévoles du service Accueil-Écoute-Info référence se sont regroupés à plusieurs reprises pour bénéficier de différentes formations. Ces formations portent sur les thèmes suivants : les personnalités difficiles - trucs et astuces, les statuts en immigration et les réalités associées. Différentes personnes-ressources sont aussi venues les visiter afin de leur présenter leurs services, dont trois agents du Service de police de l'agglomération de Longueuil attirés à la section Enquêtes et interventions auprès des personnes vulnérables, le Réseau Hommes Québec, l'Hébergement La Casa Bernard-Hubert et l'Abri de la Rive-Sud.

Par ailleurs, cet automne, 14 bénévoles ont aussi participé à une réflexion portant sur le *Guide 2019 Êtes-vous inclusif?* Guide visant à amorcer et soutenir la réflexion des organisations sur l'inclusion et leurs compétences interculturelles. Un temps en commun que les bénévoles ont dit avoir fort apprécié et duquel plusieurs idées ont émergé :

- Avec le souci de la complémentarité des services, les conseillers en accueil-intégration favoriseront la prise de contact avec le bénévole à l'accueil à la fin de leurs rendez-vous.
- Les bénévoles à l'accueil auront le réflexe de poser davantage de questions aux personnes se présentant au Carrefour le Moutier pour être en mesure de bien évaluer leurs besoins.
- Une formation continue portant sur le travail des conseillers en accueil-intégration sera organisée annuellement afin que les bénévoles soient en mesure de bien orienter les personnes se présentant à l'accueil.
- Des phrases clefs en espagnol seront mises à la disponibilité des bénévoles à l'accueil afin qu'ils soient mieux outillés pour répondre aux personnes se présentant au Carrefour le Moutier.

- **Différentes formations contribuant à la prévention de la détresse et l'inclusion sociale**

Au cours de la dernière année, différentes organisations ont fait appel au Carrefour le Moutier afin de bénéficier de son expertise au niveau de l'accueil, l'écoute, mais aussi dans le but de mieux outiller les membres de leur équipe à prévenir la détresse psychologique et sociale.

- 10 bénévoles de la **Halte Marie-Rose** ont bénéficié de la formation *l'ABC de l'écoute*.
- 11 professionnels de la **l'UPA** ont reçu l'atelier *Prendre soin de soi*.
- 53 bénévoles de l'organisme **Centre communautaire des Aînés de Longueuil (CCAAL)** ont bénéficié de 3 formations : la formation à *l'Accueil*, *l'ABC de l'Écoute* et *Processus de la détresse*.

- **Divers commentaires ont été recueillis, lors de ces formations**

- Les participants présents ont dit avoir apprécié les outils transmis, ainsi qu'avoir acquis de nouvelles connaissances qui viendront compléter les leurs en matière d'accueil et d'écoute de la personne.
- Les professionnels de l'UPA ont dit avoir bien apprécié l'atelier *Prendre soin de soi*, plus particulièrement le moment de ressourcement qui y était associé. Ils ont aussi aimé le fait que l'atelier soit sous forme d'activités favorisant l'introspection.
- La responsable des bénévoles de la Halte Marie-Rose nous a mentionné qu'elle souhaiterait poursuivre la formation de ses bénévoles avec l'atelier *Processus de la détresse*.
- Ces échanges et ce moment de réseautage entre les bénévoles ont permis à la coordonnatrice des bénévoles de l'organisme CCAAL de constater qu'il serait bénéfique que la formation en prévention de la détresse soit aussi proposée à l'ensemble des bénévoles faisant des visites d'amitié.

Formations liées au parcours migratoire dans la communauté

La trousse de formations liée au parcours migratoire élaborée par le Carrefour le Moutier est un outil aux multiples fonctions et bénéfices : outil de sensibilisation de la communauté afin de la rendre plus inclusive, outil de réflexion pour les intervenants afin de favoriser une adaptation des pratiques, outil de changement visant à transmettre des enjeux rencontrés lors des accompagnements individuels, outil d'échange lors des partages entre participants, outil d'innovation lorsque tous mettent en commun leurs expériences et réflexions favorisant l'émergence de solutions, de nouvelles façons de faire...

Outre le travail accompli au quotidien avec les personnes immigrantes, les formations font partie intégrante et essentielle de l'effort de l'organisme à favoriser leur inclusion.

8 formations ont été offertes :

- *La Santé mentale, un enjeu dans le parcours des nouveaux arrivants* a permis de prendre conscience (avec les membres de la Table de concertation sur la situation des femmes immigrées de l'agglomération de Longueuil (TCSFIAL)) des différents obstacles vécus par les personnes immigrantes à l'accès aux services de santé, particulièrement en matière de santé mentale. En réaction à cette formation, le Comité d'accès aux soins de santé pour les demandeurs d'asile a été créé afin de trouver collectivement des pistes de solution. **(12 personnes)**
- *Les différents statuts d'immigration* a permis à l'équipe de Services intégrés en périnatalité et petite enfance (SIPPE) du CLSC St-Hubert de mieux comprendre les différentes situations dans lesquelles se trouvent les femmes les plus vulnérables qu'elle rencontre à domicile ou en clinique. **(10 personnes)**
Le Carrefour le Moutier a également été invité en tant qu'intervenant expert lors d'une rencontre de développement clinique ayant pour objectif d'initier une communauté de pratique au sein de l'équipe Santé mentale jeunesse du CLSC Longueuil-ouest. **(environ 20 personnes de Longueuil et Varennes)**
- *Les raisons du départ* est un atelier spécifiquement adapté à la demande de l'organisme l'Entraide Chez-Nous visant à informer bénévoles et usagers des différentes raisons à la base de la décision d'immigrer au Canada, dans le cadre d'une activité communautaire et a suscité des réactions très positives et émotives. **(17 personnes)**
- *Chez-nous, c'est ici*, atelier créé autour du documentaire du même nom de la série *M'aimes-tu?*, a permis à des élèves de l'une des classes de francisation d'échanger sur leurs émotions et leur vécu entourant les différents aspects de leur parcours migratoire, parfois pour la première fois. 4 agents du Service de police de l'agglomération de Longueuil en stage d'immersion ont pris part aux conversations, leur permettant d'être mieux imprégnés de la réalité des personnes immigrantes en ayant un accès privilégié à leurs témoignages dans un cadre convivial. **(17 personnes)**
- *Le parcours migratoire* a été présenté dans le cadre de la programmation de la Corporation de développement communautaire (CDC) de Longueuil, réunissant des intervenants de différents organismes, permettant d'explorer les différentes étapes de la trajectoire d'immigration ainsi que de leurs impacts sur la personne immigrante et sa famille. **(10 personnes)**
- *Demandeurs d'asile : un portrait plus clair de leur situation* a permis une fois de plus de faire tomber certains mythes et d'avoir une meilleure idée de ce qu'implique la présentation d'une demande d'asile au Canada. Séance ouverte au grand public, cette séance a réuni à la Bibliothèque Raymond-Lévesque des intervenants d'organismes communautaires, des membres du personnel de la Commission scolaire Marie-Victorin, et des demandeurs d'asile. **(20 personnes)**

Nous souhaitons souligner **la participation du Carrefour le Moutier au Colloque annuel du Regroupement provincial en Santé et Bien-être des hommes**. Lors de cet événement de grande envergure réunissant des intervenants venus de partout dans la province, l'organisme a été invité à présenter un atelier sur la Santé mentale des hommes immigrants. Il a donné lieu à de riches échanges avec des intervenants de certaines régions qui commencent depuis plus récemment à accueillir des nouveaux arrivants et qui ressentent le besoin de mieux comprendre leur réalité afin de répondre plus adéquatement à leurs besoins. Il a aussi permis de toucher à certains thèmes plus délicats, tels que l'adaptation de son rôle au sein de sa famille lorsqu'il y a un choc entre sa culture d'origine et celle de son pays d'accueil.

Cette participation nous semble d'autant plus significative qu'elle est le résultat d'une collaboration très appréciée et développée au cours des quelques dernières années avec l'organisme **Entraide pour hommes**. Après des visites réciproques des organismes afin que les équipes de travail se connaissent davantage, le Carrefour le Moutier a été invité à y offrir l'ensemble de ses formations sur le parcours migratoire. Aussi, lors de situations complexes, les deux organismes ont développé le réflexe de travailler en commun au besoin, en plus du référencement.

Constats

- La formation continue offerte aux bénévoles reste indispensable et les bénévoles y prennent part de façon active.
- Les formations du Carrefour le Moutier sont de plus en plus sollicitées et reconnues par des milieux qui se diversifient.
- La trousse de formations sensibilise la population à notre mission et contribue, par la même occasion, à des changements individuels et collectifs.
- La rencontre avec des intervenants d'ailleurs dans la province lors du Colloque annuel du Regroupement provincial en Santé et Bien-être des hommes et notre présence à l'événement organisé par la Maison de la famille des Maskoutains à St-Hyacinthe nous fait prendre conscience particulièrement cette année que l'expérience du Carrefour le Moutier peut grandement bénéficier à des organismes présents dans des communautés qui ont une expérience d'immigration plus récente, dans un esprit de collaboration.
- Même dans la communauté longueuilloise qui a une expérience d'accueil des personnes immigrantes de plus longue date, les efforts de sensibilisation et d'information entretenus par l'organisme ont encore toute leur place et leur pertinence.

Perspectives

- Maintenir la qualité et la diversité de nos formations.
- Explorer d'autres façons de dispenser nos ateliers de façon virtuelle en tenant compte du contexte post-pandémie.
- Se former à de nouvelles techniques qui restent dynamiques et interactives.

L'inclusion sociale est une responsabilité à partager. C'est dans ce sens que nous participons à mener des réflexions et des actions autour de pratiques contribuant à une participation pleine et entière des personnes issues de la diversité culturelle. Pour notre part, pour toujours mieux travailler auprès des personnes, il est nécessaire de travailler avec le milieu, et ce, pour contribuer au changement social.

- **Membre du Comité Action-inclusion (10 rencontres) et de son comité de coordination.** Le Comité vise à rassembler les organisations à travailler ensemble auprès et avec les personnes immigrantes et celles issues de la diversité ethnoculturelle pour repenser nos pratiques afin qu'elles soient plus inclusives et visent la transformation sociale.

Cette année, 2 temps forts :

- **Élaboration des grandes orientations pour l'année, et ce, en lien avec le contexte de développement social en cours sur le territoire :** les discussions autour de la notion de la représentation des minorités dans les processus de développement social tels que DASAL et DSVL nous ont amené à rédiger une lettre commune avec les deux autres concertations du territoire relatives à l'immigration, soit la TCSFIAL et le CLVSRD : « La place des minorités dans les processus de priorisation en développement ».
- **Une demi-journée destinée aux organisations de l'agglomération de Longueuil afin de partager et échanger sur des pratiques inclusives vécues par des organisations :** cette rencontre « Adapter, c'est pas sorcier ! » avait pour objectif de présenter des exemples concrets d'adaptation de pratiques afin de démystifier la mise en œuvre de telles pratiques, d'en démontrer la faisabilité, d'en illustrer la diversité et faciliter les échanges, les discussions et le réseautage pour contribuer à identifier des éléments transférables à son organisation (le titre souhaitait refléter cet esprit). Nos panélistes, 4 organisations : le Pavillon Marguerite de Champlain, centre d'aide et d'hébergement pour femmes victimes de violence conjugale et leurs enfants; Vision Inter-Cultures, organisme en rapprochement interculturel; Intégration Compétences, organisme en employabilité; et la Bibliothèque de Brossard Georgette Lepage. Plus d'une quarantaine de personnes étaient présentes.
- **Membre du Comité Longueuil Villes sans racisme et discrimination (CLVRSD) (3 rencontres).** La raison d'être du Comité est toujours aussi palpable. Nous l'observons dans la communauté et par le biais des médias. Depuis l'adoption de la Loi 21, le Comité observe plus explicitement des comportements racistes envers différentes personnes. À cet effet :
 - Des citoyennes se sont jointes au Comité : une rencontre avec la Députée de Marie-Victorin a été réalisée de même qu'avec le Service de police de l'agglomération de Longueuil (SPAL).
 - Une demande adressée à la Ville de Longueuil a été faite pour renouveler le *Plan d'action municipal pour contrer le racisme* se terminant en 2017.
 - Une demande de rencontre afin de présenter les préoccupations du Comité a été effectuée auprès du Bureau de développement social et communautaire de Longueuil (BDSC).

À la suite de notre demande initiale, 2 rencontres avec le BDSC de Longueuil, de même qu'avec plusieurs autres acteurs concernés (la CSMV, les Services de la Ville de Longueuil, la Ville de Brossard, le SPAL) se sont tenues. L'objectif était de ramener la préoccupation des membres du CLVSRD et des citoyens relativement à l'observation d'incidents haineux en 2019 et réaliser des actions communes pour les contrer. Le Carrefour le Moutier a par ailleurs participé à ces 2 rencontres et des pistes se sont dessinées.

Le comité préparait également la Semaine d'actions contre le racisme (mars 2020) : communiqué, affiche de sensibilisation... Les activités ont été suspendues compte tenu de la COVID-19.

Constats

- Une mobilisation des partenaires autour des pratiques inclusives est observée. Un défi reste : comment aller plus loin dans les actions et le développement de pratiques inclusives auprès des organisations? Quels leviers possibles?
- Au cours des 2 dernières années, des actions communes sont réalisées entre le Comité Action-Inclusion, le CLVSRD et la TCSFIAL. Les forces sont jointes pour porter un même message : la nécessité de développer des approches plus inclusives au sein de nos communautés.

Perspectives

- Dans le cadre des actions du Comité Action-Inclusion, contribuer à développer une infographie sur l'adaptation des pratiques afin d'informer et mieux outiller les acteurs du milieu à appliquer cette approche dans la démarche de priorisation des enjeux de développement social du Vieux-Longueuil (DSVL).
- Poursuivre le développement de liens et d'actions entre les concertations nommées ci-haut afin de contribuer à inclure le thème des pratiques inclusives au sein des discussions relatives au développement social.
- Un levier pour aller plus loin dans nos actions : lier les pratiques inclusives et la lutte au racisme aux discussions et actions qui seront mises de l'avant par la TIDAL.



Activités de communication

*« N'attendons pas la détresse avant de repérer un abri. »
Albert Zilevou*

ACTIVITÉS DE COMMUNICATION

Rejoindre la communauté sur des thèmes relatifs à la prévention de la détresse est essentiel. Pour y parvenir plusieurs actions de communication sont réalisées au cours de l'année, et ce, avec la participation de l'ensemble des membres de l'équipe. La responsable du développement et des communications contribue, entre autres, à l'élaboration d'une vision cohérente de ces actions.

Objectifs visés 2019-2020

- Souligner le 50^e anniversaire du Carrefour le Moutier.
- Création d'une nouvelle campagne du Réseau Sentinelles dans le Réseau de transport de l'agglomération de Longueuil (RTL).
- Promouvoir auprès des citoyenNEs l'ensemble de services en prévention de la détresse.
- Contribuer à mieux faire connaître auprès de la communauté la réalité des personnes immigrantes.
- Promouvoir, dans une approche de co-construction, le projet collectif de la Maison de l'accueil.

Cette année, les activités de communication ont été marquées par **7 faits saillants** :

- **Publicisation des festivités du 50^e anniversaire du Carrefour le Moutier : notre soirée bénéfice**

Les communications en lien avec la tenue de notre soirée bénéfice au profit de projet collectif de la Maison de l'accueil, point culminant de nos festivités, ont été soutenues jusqu'à la fin octobre avec pour objectifs de mieux faire connaître l'organisme auprès du grand public et de donateurs potentiels, de vendre des billets et d'informer des retombées sociales de cette soirée.

Les principaux leviers médiatiques ont été les journaux locaux, la télévision et la radio communautaires (TVRS, 103,3 FM) et Facebook. En plus d'acheter des espaces publicitaires dans ces médias, des occasions d'entrevues se sont présentées :

- Chronique publiée dans le journal *Courrier du Sud* :
« Regard sur les organismes communautaires d'ici, *Carrefour le Moutier : Répondre à ce besoin d'être écouté* ».
- Entrevue à l'émission *Studio direct* :
Présentation du Carrefour le Moutier et la soirée bénéfice sur les ondes de Télévision Rive-Sud (TVRS).

- **Promotion du projet collectif Maison de l'accueil : participation au Comité de communication**

Le développement du projet se poursuit et le Comité de la Maison de l'accueil perçoit, entre autres, le besoin de faire connaître largement le projet auprès des citoyenNEs et de les mobiliser autour de ce dernier. Dans ce sens, un comité de travail axé sur le développement d'une stratégie de communication a été formé. Le Carrefour le Moutier trouve le volet de mobilisation des citoyenNEs important et participe à ce comité de travail en dédiant 2 ressources humaines. Les principales actions de communication ont consisté en la tenue d'une conférence de presse; l'élaboration d'un dépliant et le développement d'outils en ligne. Pour plus d'informations sur ce projet collectif, se référer à la section relative au développement stratégique de l'organisme.

- **Rayonnement du Carrefour le Moutier et de sa mission : de nouvelles régions de la Rive-Sud**

Dans le cadre de nos actions d'information et de sensibilisation, de nouveaux médias nous ont interpellés sur les thèmes de l'immigration et de la prévention de la détresse.

- Entrevue à l'émission *Point de vue* sur les ondes de TVR9 Beloeil :
La conseillère responsable accueil-intégration et formatrice a réalisé une entrevue relative aux services offerts par l'organisme aux nouveaux arrivants, les différentes catégories d'immigration, la réalité des nouveaux arrivants et a également promu la soirée- bénéfice du 50^e anniversaire au profit du projet collectif de la Maison de l'accueil.
- Entrevue à l'émission *L'heure Juste* de l'Association des retraités de l'enseignement du Québec (AREQ) au CKIA FM 88,3 :
Pour faire suite à un article dans le magazine de l'AREQ (été 2019) « Vos inquiétudes sont intenses ou incontrôlables? Apprenez à mieux les gérer! », sous l'initiative du Carrefour le Moutier et suite à la suggestion d'un membre, la présentation des services du Carrefour le Moutier, plus spécifiquement en prévention de la détresse, a été réalisée par la coordonnatrice des services en prévention de la détresse et formatrice.

- **Création d'une nouvelle campagne du Réseau Sentinelles dans le Réseau de transport de l'agglomération de Longueuil (RTL)**

Avec le soutien du RTL et la création originale, pro bono, de l'Agence de communication Archipel, une nouvelle campagne de sensibilisation a été élaborée. La production et l'impression de l'affiche « J'ai besoin d'aide. La détresse est parfois difficile à voir. Apprenez à la reconnaître. Devenez Sentinelle » ont été réalisées. Nous étions à l'étape de la diffusion dans une centaine d'autobus du RTL mais avec la COVID-19, l'installation a été repoussée à une date à définir ultérieurement.

- **Adaptation des services en période de pandémie : pour maintenir une continuité de services**

Depuis le 13 mars, avec l'état d'urgence déclaré par le gouvernement, le Carrefour le Moutier a adapté ses pratiques pour respecter les mesures sanitaires. L'ensemble de nos services a donc été maintenu par téléphone. Dans ce contexte, informer les usagers et la population de cette adaptation était essentiel afin de leur offrir une continuité de service.

Dans un premier temps nous avons utilisé notre site Internet et notre page Facebook pour rapidement et largement rejoindre la population. Ont suivi 2 communiqués de presse envoyés aux médias locaux et à nos divers partenaires du milieu communautaire, institutionnel, gouvernemental et municipal.

- **Refonte du site Internet : une bonification de notre visibilité et de notre image de marque**

Bien que satisfait de la progression de la fréquentation du site, des améliorations sont à apporter. Ainsi, ce printemps, nous développons un nouveau site Internet afin d'accroître notre visibilité dans Internet. Nous travaillons avec l'agence de communication Archipel pour l'optimisation et le déploiement du site Internet. Le site sera lancé lors de notre assemblée générale. Une refonte qui fait également écho aux réflexions et travaux d'amélioration de l'image de marque débutés dans le cadre du 50^e anniversaire du Carrefour le Moutier.

- **L'Association des centres d'écoute téléphonique du Québec (ACETDQ)**

Cette année, les membres de la Montérégie ont bénéficié d'une levée de fonds par le biais de l'Association qui a contribué à mettre de l'avant leurs services d'écoute et de prévention de la détresse. Ce soutien financier a été réparti sur l'ensemble des actions de communication réalisées cette année (campagne radiophonique, impression de dépliants, achat d'espaces publicitaires dans les médias locaux...).

Parallèlement à ces temps forts, **nos communications tout au long de l'année** :

- **Des temps forts incontournables, à chaque année :**

- **Participation à la campagne annuelle de financement de Centraide du Grand Montréal :**

- **Participation à la Marche aux 1 000 parapluies** : chaque automne, le Carrefour le Moutier s'implique dans cette Marche en assurant l'accueil des organismes au départ du métro Longueuil-Université-de-Sherbrooke. De plus, il rédige et diffuse un communiqué de presse à cet effet, contribuant au lancement de la campagne de financement annuel sur le territoire de l'agglomération de Longueuil.
 - **Représentations en milieu de travail** : au cours de la campagne, c'est avec plaisir que nous avons rencontré des milieux de travail pour témoigner du soutien de Centraide du Grand Montréal. Nous avons participé à l'événement tapis rouge de la SSQ Assurance et participé à une discussion avec des organismes financés par le Fonds d'aide aux nouveaux arrivants afin d'évaluer l'impact des actions, l'évolution du contexte et les besoins émergents depuis les 5 dernières années. Les résultats de la discussion visaient à documenter les effets des investissements des donateurs privés et de relancer la campagne de financement.

- **Semaine de la santé mentale (mai 2019)** : le Carrefour le Moutier a tenu un kiosque d'information sur ses services en prévention de la détresse sociale et psychologique lors de l'événement *Santé mentale et travail* organisé par L'Arc-en-Ciel des Seigneuries, groupe d'entraide en santé mentale et le CJE Marguerite-d'Youville (Boucherville). Un kiosque a été tenu également dans le hall de la station du métro de Longueuil. Pour l'occasion, une Sentinelle accompagnée d'une bénévole à l'écoute ont sensibilisé les passants à la prévention de la détresse et l'importance du soutien social, ce qui a permis de rejoindre 7 personnes.

- **Semaine de prévention du suicide (février 2020)** : lors de cette semaine, en plus de la tenue de kiosques dans le hall de la station de métro Longueuil-Université-de-Sherbrooke, le Carrefour le Moutier a publié un article « Parler du suicide, sauve des vies », diffusé sur nos plateformes numériques et auprès des médias locaux.

De plus, la coordonnatrice des services en prévention de la détresse a collaboré à titre de conférencière lors de l'événement : *Porter l'espoir et vaincre la détresse*, organisé par l'Arc-en-ciel des Seigneuries. Lors de cette soirée, la présentation du Réseau Sentinelles, suivie du témoignage de Monsieur Binette, fondateur du blogue « Entre les deux oreilles », a non seulement donné lieu à un moment très touchant, mais cela a également permis d'illustrer toute l'importance d'avoir des Sentinelles présentes au sein de la communauté. Cet événement a d'ailleurs rejoint une vingtaine de résidents de la Ville de Sainte-Julie.

- **Nuit des sans-abris, portant le thème : *Différentes histoires, différents visages***. Activité organisée par la Table itinérance Rive-Sud durant laquelle le Carrefour le Moutier a tenu un kiosque. Pour l'occasion, 2 bénévoles étaient présents, accompagnés de la coordonnatrice des services en prévention de la détresse. Un événement mobilisateur qui a permis de promouvoir les services du Carrefour le Moutier et de participer comme chaque année à sensibiliser la communauté longueuilloise à la réalité des sans-abris.

- **Promotion des services en prévention de la détresse**

Entre les publications dans les médias locaux et de nos plateformes électroniques, nous avons assuré une visibilité constante d'environ une publication à chaque deux semaines et ce, avec une présence plus accrue à la fin de l'été et de l'automne 2019. Une campagne radiophonique au 103,3 FM s'est d'ailleurs tenue.

- **Communications à l'égard du développement des ateliers d'autogestion de la santé**

Cette année, tout en conservant des liens collaboratifs avec Revivre, le Carrefour le Moutier est devenu autonome dans sa gestion des groupes. Comme à chaque année, pour assurer le début des sessions d'autogestion de l'anxiété et de l'estime de soi, des actions de communication ont été déployées pour obtenir des groupes complets : affiches, publications Facebook, annonces dans les médias locaux, informations auprès des services de santé et services sociaux. Ces actions de communications représentent 3 temps fort au cours de l'année (session automne, hiver, printemps).

- **Activités collectives du service d'accompagnement des nouveaux arrivants**

Comme à chaque année, pour publiciser et rejoindre plus largement les personnes intéressées à suivre les séances d'information collectives, une communication constante est entre autres assurée par un envoi d'information aux partenaires du Carrefour le Moutier, aux usagers du Carrefour le Moutier, et plus largement, par le biais de la page Facebook.

- **Amélioration continue de l'utilisation des plateformes numériques et progression constante de leur fréquentation**

- **Site Internet** : en attente du nouveau site pour 2020-2021, cette année, **10 072 internautes** ont visité notre site Internet, ce qui représente une augmentation de 32 % (un taux similaire à l'an passé). De même, sur l'ensemble des utilisateurs, 85 % sont de nouveaux visiteurs. Nous observons qu'il s'agit en moyenne de **230 visites par semaine**. L'ensemble de nos services se retrouve dans les 9 pages les plus consultées du site.
- **Page Facebook** : cette année encore, nous avons réussi, en équipe, à publier régulièrement des billets sur la page Facebook du Carrefour le Moutier. La majorité du temps nous avons réalisé entre 4 et 5 publications par semaine, et ce, sur des sujets en lien avec notre mission et nos activités. Avec **878 personnes qui aiment** notre page, nous notons une augmentation de 17 % de la fréquentation de notre page.

- **Maintien d'une présence dans les médias locaux**

À la suite de nos actions de communication auprès des médias locaux, **une trentaine de retombées** ont été observées cette année : plus de 19 articles de journaux; 10 entrevues à la radio et à la télévision, et ce, en comptant les actions de communication en lien avec le projet collectif de la Maison de l'accueil.

- **Rencontre bénévole soutien aux communications**

Dans un souci de soutenir, développer, bonifier et diversifier nos actions de communication, nous avons exploré la possibilité de créer une occasion de bénévolat en lien avec les communications. Une exploration à poursuivre.

- **Membre du Conseil d'administration du journal communautaire Point Sud (7 rencontres)**

Constats

- Les plateformes numériques sont des outils essentiels pour rejoindre les personnes. Le contexte de pandémie nous le démontre particulièrement. Ceci dit, la diversité des outils de communication reste incontournable afin de rejoindre plus largement la population (médias locaux, médias communautaires).
- Les communications autour du développement stratégique du Carrefour le Moutier (50^e anniversaire, projet collectif de la Maison de l'accueil) ont demandé une plus grande attention de la part de la responsable des communications et du développement.
- Cette année, un rayonnement particulier au niveau des médias locaux que sont la radio et la télévision communautaires.
- La promotion des services en prévention de la détresse est une action à maintenir tout au long de l'année afin de rejoindre plus largement davantage de personnes.

Perspectives

- Déployer et mettre en ligne le nouveau site Internet pour contribuer à positionner le Carrefour le Moutier plus clairement dans Internet.
- Explorer, selon le contexte, la possibilité de réaliser une campagne promotionnelle pour promouvoir l'ensemble de nos services en prévention de la détresse.
- Pour élargir nos publics cibles et rejoindre le monde des affaires, explorer la plus-value et la capacité d'alimenter un compte LinkedIn.
- Explorer la possibilité de créer une occasion de bénévolat pour le soutien aux communications.



Développement stratégique

*« Venir ensemble est un commencement ; rester ensemble est un progrès ; travailler ensemble est un succès. »
Henry Ford*

DÉVELOPPEMENT STRATÉGIQUE

Le développement stratégique de l'organisme est marqué cette année par **3 faits saillants** :



1- Tenue des festivités du 50^e anniversaire du Carrefour el Moutier : soirée-bénéfice

En plus de souligner les 50 ans du Carrefour le Moutier lors de l'*Hommage aux bénévoles d'hier à aujourd'hui* (avril 2019) et lors de l'assemblée générale annuelle 2019, à la suite des travaux du Comité 50^e anniversaire, s'est tenue le point culminant des festivités : la soirée bénéfice au profit du projet collectif de la Maison de l'accueil. Un projet lancé il y a 2 ans par le Carrefour le Moutier : un cadeau à offrir à la collectivité dans le cadre des 50 ans de l'organisme. Deux cents (200) personnes issues du milieu communautaire, institutionnel, politique et citoyen ont assisté à cette soirée : un cocktail-spectacle où notre artiste invité était Alexandre Da Costa. Une soirée fort appréciée des personnes présentes et où nous avons constaté le soutien ferme au projet. Une activité qui a sollicité l'investissement de l'ensemble des membres du Comité 50^e, de même que l'équipe du Carrefour le Moutier et les membres du Comité de la Maison de l'accueil.

25 000 \$ ont été amassés pour le projet collectif de la Maison de l'accueil.

2- Projet collectif de la Maison de l'accueil : étude de faisabilité et actions de communication en cours, 9 rencontres, plus de 40 heures dédiées au développement du projet par l'ensemble des acteurs

Depuis le partage de son rêve : le développement d'un pôle de services sociocommunautaires dans le futur centre-ville de Longueuil, un lieu d'ancrage pour les citoyens et les organismes, le Comité de la Maison de l'accueil, qui regroupe 19 membres, dont le Carrefour le Moutier, poursuit ses travaux afin de faire émerger ce projet audacieux. Cette année, plusieurs éléments importants dans le cadre de ce projet :



- Réalisation d'une étude de faisabilité grâce à l'obtention de la *Bourse d'initiatives en entrepreneuriat collectif (BIEC)*;
- Tenue d'une conférence de presse afin de faire connaître les avancées auprès du grand public;
- Création de comités de travail pour porter à bien les actions nécessaires pour le développement du projet (communication, financement, représentation, pilotage de l'étude faisabilité);
- Représentation auprès de l'ensemble des élus et élus municipaux pour faire valoir la plus-value d'un tel projet pour la qualité de vie des personnes du secteur du centre-ville et du grand Longueuil;
- Plusieurs rencontres avec le Bureau de développement social et communautaire;
- Développement d'outils de communication dont une page Facebook : www.facebook.com/maisonaccueil;
- Sorties publiques relatives au projet immobilier d'envergure sur l'édicule de la station de métro Longueuil-Université-de-Sherbrooke.

3- Comité orientations stratégiques : élaboration d'une journée de réflexion (5 rencontres)

Au terme du plan d'action triennal 2015-2018, il est prévu de tenir une grande journée de réflexion avec les membres et les partenaires du Carrefour le Moutier intitulée : *Ensemble, face aux changements, un moment charnière pour l'avenir*. L'objectif est d'établir les nouvelles orientations triennales du Carrefour le Moutier. L'organisme grandit et des réflexions sont nécessaires : gestion de la croissance, rôle à poursuivre au sein du projet collectif de la Maison de l'accueil, actions à prioriser au cours des prochaines années. Dans l'élaboration de cette journée, nous sommes accompagnés par la firme Lupuna, une entreprise dédiée à l'évolution sociale avec qui nous avons eu deux rencontres de travail, et qui sera également en charge de l'animation de cette journée. Compte tenu des mesures d'urgences sanitaires, cette journée a été suspendue et remise à une date ultérieure.

Constats

- Outre son souci de développer une vision stratégique pour les prochaines années, l'organisme au quotidien se dote d'outils de réflexion pour maintenir des pratiques de qualité et une cohésion d'équipe, en congruence avec sa mission face aux perspectives de croissance.
- Au tournant de son 50^e anniversaire, l'organisme reste actuel en osant des projets d'envergure : première soirée-bénéfice de cette ampleur; projet d'immobilier collectif Maison de l'accueil.
- Le projet de la Maison de l'accueil demande un soutien de coordination accrue de la part du Carrefour le Moutier.

Perspectives

- Le Carrefour le Moutier amorce sans aucun doute pour la prochaine année une relocalisation transitoire, face à la démolition imminente de la bâtisse du métro de Longueuil.
- Avec une étude de faisabilité en main, une année levier s'annonce pour le projet collectif de la Maison de l'accueil.
- Pour contribuer à la coordination du projet collectif de la Maison de l'accueil, explorer la possibilité d'engager un chargé de projet.

CONCLUSION

Je ne peux pas conclure cette année sans partager l'émotion ressentie face à la reconnaissance de l'équipe et de notre Président avec le conseil d'administration. Merci beaucoup pour vos belles attentions.

Cette année effectivement marquait mes 15 ans au Carrefour le Moutier.

Jamais je n'aurais pu accomplir le chemin sans la base solide du Carrefour le Moutier, et sans vous, jamais tout ce chemin n'aurait été accompli.

Alors à mon tour de vous remercier et de vous rendre hommage.

Au plaisir de poursuivre le chemin ensemble.

Comme je le disais au début de ce rapport cette année s'est terminée avec un printemps bien chamboulé et chamboulant : il faut tousser dans son coude et se serrer les coudes, s'éloigner les uns des autres et se rapprocher solidairement; puisse la distanciation sociale ne pas nous éloigner de l'essentiel dans nos relations humaines.

Je terminerais par cette phrase de Frédéric Lenoir :

« Le mot « **crise** » en Chinois est représenté par deux idéogrammes qui signifient danger et opportunité. Il y a toujours dans une crise la possibilité de changer, de s'ouvrir à autre chose, d'en comprendre les causes et d'essayer d'en tirer les conséquences. Elle peut être une prise de conscience qui nous permet de vivre autrement, tant au niveau individuel que collectif. »



Madeleine

Directrice générale du Carrefour le Moutier

MEMBRES DU PERSONNEL

Madeleine Lagarde

Directrice générale

Hélène Roulet

Adjointe à la direction générale et
Responsable du développement et des communications

Andrée Chayer

Secrétaire

Prévention de la détresse psychologique et sociale

Audrey Marcil

Coordonnatrice et formatrice

Accompagnement des nouveaux arrivants

Zia Nezam

Conseiller accueil-intégration

Ève Palardy

Conseillère responsable accueil-intégration
et formatrice

Michel Pierre Louis

Conseiller accueil-intégration

Angela Vargas

Conseillère accueil-intégration, chargée des activités collectives (depuis septembre 2019)

Susana Navarrete

Chargée de projet responsable du soutien psychosocial auprès des nouveaux arrivants (de novembre 2019 à mars 2020)

Amalia Suarez

Chargée de projet Sentinelles et soutien aux demandeurs d'asile (avril à juin 2019)

Christie Laroche

Responsable de la francisation et formatrice

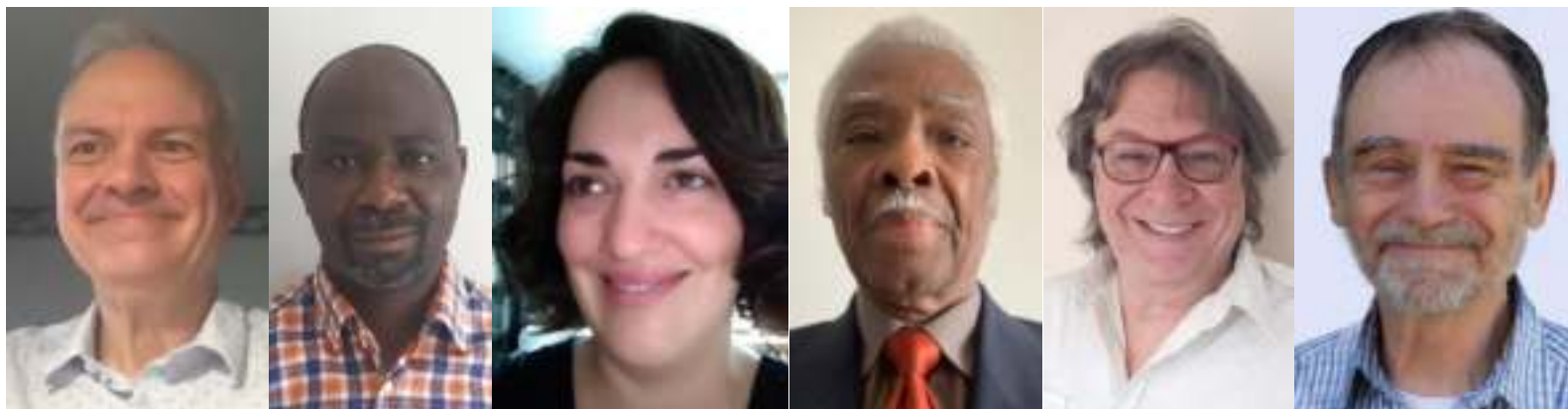
André Murphy

Conciergerie



MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

ADMINISTRATION	FONCTION	DATES DE NOMINATION ET D'ÉCHÉANCE	REPRÉSENTATION	POSTES EN ÉLECTION
Luc Barsalou	président	06-2018 / 06-2020	bienfaiteur individuel	X
Jean-Luc Djigo	vice-président	06-2019 / 06-2021	institutionnel réseau public	
Marie-Christine Plante	trésorière	06-2019 / 06-2021	citoyenne	
Ernst Jouthe	secrétaire	06-2018 / 06-2020	bénévole	X
Claude Dalcourt	administrateur	06-2019 / 06-2021	bénévole	
Marc Gagné	administrateur	06-2019 / 06-2021	bénévole	
		Poste vacant	bénévole	X



ANNEXES – STATISTIQUES DE NOS SERVICES

Tableau 1 – Profil des usagers bénéficiaires de notre service Écoute et Référence

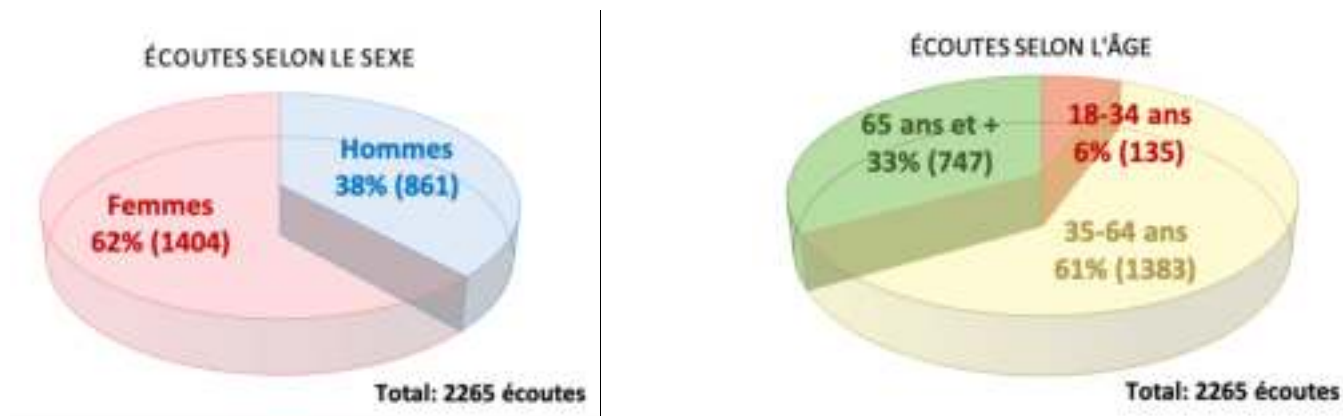


Tableau 2 – Les principaux thèmes abordés lors d'une écoute (téléphone et face à face)

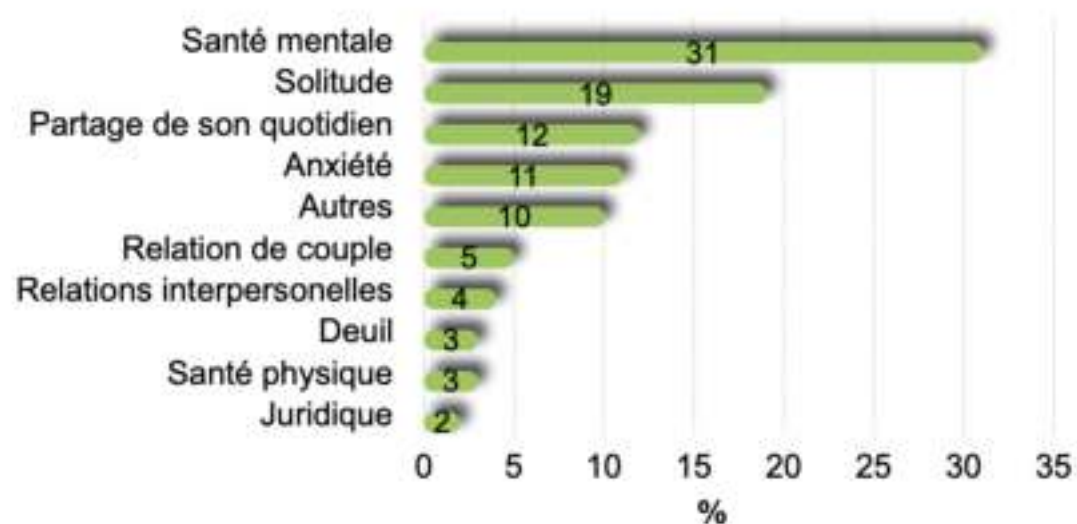


Tableau 3 – Les références par le Carrefour le Moutier après écoute et évaluation



ANNEXES – COMMENTAIRES

Quelques commentaires suite aux formations données

Volet Immigration

(L'intervention en santé mentale, le parcours migratoire et les statuts de l'immigration)

Ce que j'ai le plus apprécié

- Beaucoup de détails sur ce que vivent les réfugiés et immigrants
- Les ressources pour faciliter notre intégration
- Meilleure connaissance des statuts d'immigration et de la complexité des demandes
- Toutes les informations m'ont fait réfléchir pour faire des changements
- Bonne animatrice, très élocuente, notions très utiles
- L'animatrice est très accueillante, souriante et patiente
- Les informations données avec sensibilité et sans jugement sur les personnes

Ce qui me sera utile...

- Toute l'information reçue
- La possibilité d'aide avec la demande de citoyenneté
- Les liens tissés ainsi que les renseignements sur les enjeux
- Les informations sur les universités
- À quoi les demandeurs d'asile ont droit ou non

Volet Écoute et Prévention de la détresse

(Prendre soin de soi, l'écoute et Sentinelles)

Ce que j'ai le plus apprécié

- La dynamique de groupe et les échanges durant les discussions
- Les activités qui m'ont permis d'apprendre à connaître davantage les autres bénévoles et leurs expériences
- L'atmosphère qui a régné tout au long de la formation et le contenu de la formation
- Les exemples et les ateliers qu'on faisait. Cela aide à mieux assimiler la matière
- La capacité de l'animatrice à utiliser les expériences et les forces du groupe
- Soutien et encouragements de la formatrice
- La clarté des informations et les ressources disponibles
- Les différents exemples à chaque situation, les activités proposées

Ce qui me sera utile...

- Prendre soin de moi ; Essayer de me donner de l'amour
- Avoir une meilleure approche et analyse de la situation
- Les outils pour bien écouter et répondre aux besoins des gens
- Reconnaître mes limites
- Le budget d'énergie, le travail à faire sur moi-même
- Les signes qui permettent de détecter la détresse
- Une meilleure compréhension du cycle menant à la crise
- Je me sens plus en confiance grâce à la formation

ANNEXE *

Quelques articles de la revue de presse 2019-2020

[Carrefour le Moutier : répondre à ce besoin d'être écouté](#) Courrier du Sud, Regard sur les organismes d'ici, 12 mars 2019, p.10

[Le Carrefour le Moutier célèbre 50 ans en rendant hommage à ses bénévoles](#) Courrier du Sud, 12 avril 2019

[Le Carrefour le Moutier: 50 ans d'accueil et d'écoute](#)
Courrier du Sud, 24 juin 2019

[L'organisme Le Carrefour le Moutier fête son 50ième anniversaire](#)
103,3 fm, 13 octobre 2019

[Les organismes de la Rive-Sud à la marche aux 1000 parapluies de Centraide](#) Courrier du Sud, 17 octobre 2019

[Le concert Stradivarius baRock clôt les festivités des 50 ans du Carrefour le Moutier](#) Courrier du Sud, 20 octobre 2019

[Le Carrefour Le Moutier de Longueuil parle de prévention du suicide](#)
103,3 fm, 5 février 2020

[Le Carrefour le Moutier maintient ses services téléphoniques](#)
Courrier du Sud, 2 avril 2020

[Les centres d'écoute toujours au bout du fil](#)
Courrier du Sud, 11 avril 2020

Projet Maison de l'accueil

[Des initiatives en entrepreneuriat collectif récompensées](#)
Courrier du Sud, 16 novembre 2019

[Une nouvelle étape franchie dans le projet de Maison de l'accueil au centre de Longueuil](#)

Télévision Rive-Sud, 10 septembre 2019

Vidéos

[Studio direct](#)

Télévision Rive-Sud, segment 1^{er} octobre 2019

[Laramée maintenant](#)

Télévision Rive-Sud, 18 avril 2019

[Rencontre à Chemin de Vie](#)

19 juin 2019

[Catherine Fournier souligne les 50 ans du Carrefour le Moutier à l'assemblée nationale](#)

4 juin 2019

Entrevues radio

[Le Carrefour le Moutier offre des écoutes confidentielles](#)

103,3 fm, 4 avril 2020

[L'heure juste !](#) Épisode 10 – Association des retraités de l'enseignement du Québec (AREQ)

CKIA fm, 17 septembre 2019

[L'immigration, ressources disponibles en Montérégie](#)

TVR9, 3 juin 2019

Regard sur les organismes d'ici



Carrefour le Moutier

Répondre à ce besoin d'être écouté

MARYANNE DUPUIS
mdupuis@carrefourle-moutier.ca

Véritable lieu d'échanges depuis 1989, le Carrefour le Moutier a dû composer avec plusieurs changements sociaux. Mais la mission de l'organisme est restée la même : fournir un service d'écoute et d'orientation pour aider les gens à surmonter un moment difficile ou de transition.

En 50 ans, bon nombre de personnes ont cogné à la porte de l'organisme.

« On nous raconte qu'à l'époque de l'ouverture, dans les années 1960, les gens faisaient la file pour être écoutés, pour partager leur histoire », relate l'adjointe à la direction générale et responsable du développement et des communications Hélène Roulet.

Depuis, avec l'avènement d'Internet et la grande accessibilité aux téléphones, l'achalandage aux bureaux a diminué au profit des technologies.

« Mais le cœur de l'organisme, le service d'écoute, est toujours d'actualité après 50 ans, ajoute M^{me} Roulet. C'est sûr qu'on a adapté et modernisé nos approches pour faire cette correspondance entre la modernité et les besoins des usagers. »

Malgré les changements, il n'est resté pas moins que bénévoles et intervenants se dévouent afin de continuer à offrir un accompagnement aussi personnalisé.

« Notre mandat est d'accueillir, d'écouter et d'outiller toute personne qui vit un moment difficile, un moment de transition, pour qu'elle puisse retrouver ses forces et son pouvoir d'agir », précise M^{me} Roulet.

Un service qui est sans rendez-vous, confidentiel et anonyme.

PREMIÈRE LIGNE

Situé au deuxième étage de la station de métro Longueuil-Université-de-Sherbrooke, le Carrefour le Moutier offre des services de première ligne pour « toute personne qui vit une situation » : difficultés relationnelles, dépendance, stress, troubles alimentaires, pensées suicidaires, deuil, transition professionnelle et toute autre préoccupation. Plusieurs services sont également offerts aux nouveaux arrivants pour les soutenir dans leur intégration.



L'équipe du Carrefour le Moutier (Photo: Carrefour)

« Si quelqu'un vit un moment difficile, de transition, et ne sait pas à qui s'adresser, c'est important de ne pas rester seul. Les portes du Carrefour lui seront toujours ouvertes. »

—Hélène Roulet

« On a un accueil inconditionnel pour toute personne qui a besoin de parler, on est là, signale Hélène Roulet. On prend le temps de l'écouter et de la référer à un autre organisme au besoin. »

Une trentaine de bénévoles ainsi que neuf employés permanents se relaient pour que l'organisme continue d'aider le plus de personnes possibles.

« On a une approche axée sur les forces de la personne », affirme-t-elle. On essaie de mettre en valeur ses atouts pour qu'elle puisse s'appuyer sur eux et continuer son bout de chemin. »

RÉSEAU CITOYEN

Il y a plusieurs années, le Carrefour a souhaité multiplier ses actions dans la communauté. C'est ainsi qu'a été créé en 2006 le réseau Sentinelle pour prévenir la détresse sociale et psychologique.

Vues comme des personnes relais, les sentinelles sont des citoyens formés pour repérer les personnes qui vivent de la détresse afin de leur fournir une écoute immédiate, puis de les référer à la ressource appropriée.

« Les bénévoles deviennent un pont entre la personne qui vit une détresse et la ressource », explique M^{me} Roulet. On sait que c'est parfois un défi de connaître les ressources et ce n'est pas tout le monde qui est à l'aise de faire des recherches ou d'entrer en contact avec elles. »

« On souhaite aussi sortir nos actions de nos murs », image-t-elle.

Le concert Stradivarius baRock clôt les festivités des 50 ans du Carrefour le Moutier

Le 20 octobre 2019 - Actualisé à 13 h 13 min le 27 octobre 2019

Temps de lecture : 3 min 30 s



Le concert Stradivarius baRock d'Alexandre Da Costa. (Photo : G. Choumoff)

L'émotion était palpable durant les festivités entourant les 50 ans du Carrefour le Moutier, qui ont culminé avec le concert Stradivarius baRock d'Alexandre Da Costa, violoniste renommé et chef d'orchestre attitré de l'Orchestre symphonique de Longueuil, le 9 octobre.

Plus de 200 invités étaient présents lors de cet événement mettant également de l'avant le projet collectif la Maison de l'accueil que le Carrefour le Moutier porte avec 15 autres partenaires de Longueuil et de l'agglomération.

«À 50 ans, le Carrefour le Moutier se dote d'une vision d'avenir et ses priorités restent basées sur des valeurs de solidarité et sur les besoins des personnes, a indiqué Madeleine Lagarde, directrice générale du Carrefour le Moutier. C'est dans ce sens que le projet de la Maison de l'accueil a vu le jour, et qu'il fait écho auprès des partenaires.»

«Nous sommes convaincus que c'est en travaillant ensemble que nous contribuerons à un meilleur être individuel et collectif, une société plus solidaire et en santé. Parti d'un rêve, depuis près de 18 mois, ensemble nous co-construisons un projet, un projet qui porte une vision en développement social et communautaire, un projet novateur et structurant pour la communauté longueilloise.»

Directrice générale d'Alliance Carrière Travail, Élie Tessier a pris la parole au nom du Comité de la Maison de l'accueil.

«Le projet de la Maison de l'accueil dotera l'agglomération d'un projet d'économie sociale d'envergure, une signature sociocommunautaire pour le cœur urbain du nouveau centre-ville de Longueuil, au sein de la place Charles-Le Moyne. Grâce à un soutien financier qui sera annoncé sous peu, le Comité amorcera cette année une étude de faisabilité de ce projet.»

(Source : Carrefour Le Moutier)

Des initiatives en entrepreneuriat collectif récompensées

Le 16 novembre 2019 — mis à jour le 17 novembre 2019

Temps de lecture : 5 min



(de gauche à droite) : Sylvie Gauthier, Présidente du Réseau des Pôles régionaux de l'économie sociale de la Montérégie, Benoît Gauthier et Roger Poirier, Patrick Gosselin, Denis Gosselin, Luc Gosselin, Paul Pratt, David Wilson, Marie-Claude, Mathieu Gosselin et Luc Gosselin, Caroline Levesque, Hélène Gosselin, Agence régionale de développement des affaires, Eric Gosselin, Sylvie Gosselin. Photo : Gosselin

Les Pôles régionaux d'économie sociale de la Montérégie ont dévoilé les 32 entreprises lauréates de bourses obtenues dans le cadre de la première édition des Bourses d'initiative en entrepreneuriat collectif (BIÉC) de la Montérégie. Au total, 200 000 \$ ont été investis en bourses variant de 2000 \$ à 10 000 \$ pour soutenir des initiatives d'entrepreneuriat collectif réparties en Montérégie.

Les lauréats dans l'agglomération de Longueuil sont Agri ensemble pour le développement des enfants, Carrefour Le Moulin, Projet : Maison de l'accueil, Di-moi-Desse Culture, Maison Gosselin, Carrefour et Les Habitations Paul-Pratt, Projet : Un quartier, un milieu de vie, Vauquelin St-Hubert. Le programme des BIÉC Montérégie vise à stimuler l'émergence de projets d'entrepreneuriat collectif et à soutenir le développement des entreprises et des projets d'économie sociale.

«Ce premier coup de pouce se veut bien entendu une aide financière pour permettre la réalisation des projets, mais également une marque de soutien afin d'encourager les promoteurs collectifs à poursuivre le développement de leurs projets», soutient Patrick Bouvier, président de la Table de concertation régionale de la Montérégie et maire de la municipalité de Rivière-Beaudette.

Le programme des Bourses d'Initiatives en entrepreneuriat collectif sera de retour en 2020 pour une deuxième édition dont les dates et modalités seront annoncées à l'hiver.

Le programme régional des BIÉC compte sur divers partenaires de la Montérégie, soit le ministère des Affaires municipales et de l'Habitation (MAMH), les 14 municipalités régionales de comté (MRC) de la Montérégie, Développement économique de l'agglomération de Longueuil ainsi que la Table de concertation régionale de la Montérégie.

(Source : Pôle de l'économie sociale de l'agglomération de Longueuil)

Les centres d'écoute toujours au bout du fil

Le 11 avril 2020 - Mis à jour le 11 avril 2020

Temps de lecture : 2 min



Photo: iStockphoto

Les 22 centres d'écoute de l'Association des centres d'écoute téléphonique du Québec (ACETDQ), dont le Carrefour Le Moutier, à Longueuil, offrent des services d'écoute téléphonique gratuits, anonymes et confidentiels à ceux qui ont besoin de parler et, surtout, d'être accompagnés dans leurs difficultés émotives.

Ce service est particulièrement important dans la situation actuelle. Depuis le début de la pandémie de COVID-19, bien des gens vivent de l'isolement et ressentent de la détresse. C'est normal : lors d'une situation inédite et, confrontés à l'inconnu, plusieurs cherchent leurs repères et ont l'impression de perdre pied.

Le coordonnateur de l'ACETDQ, Pierre Plourde, sent une mobilisation importante depuis le début de la crise. «Tous les centres d'écoute ont mis en place des mesures pour pouvoir offrir un service de qualité à distance afin de respecter les mesures de distanciation sociale.»

La présidente de l'organisme, Monique Bonilewski, abonde dans le même sens.

«Il y a une hausse de la demande d'aide en santé mentale. Heureusement, plusieurs anciens écoutants offrent des disponibilités. Cela nous permet de répondre efficacement aux besoins grâce à une équipe de plus de 800 écoutants formés en écoute active.»

Si vous ressentez le besoin de parler à quelqu'un qui va vous écouter, sans jugement, vous pouvez trouver le centre de votre région sur le site suivant : emdecouteur.qc.ca.

(Source: ACETDQ)

ANNEXES – TÉMOIGNAGES

TÉMOIGNAGES DE SATISFACTION À L'ENDROIT DU « CARREFOUR LE MOUTIER »

Laurence – Bénévole aux ateliers de conversation :

J'ai commencé à animer l'atelier de conversation française il y a presque un an, l'automne dernier, accompagnée de Gérard et de sa longue expérience.

J'avais quelques réserves quant au déroulement de l'activité, n'ayant aucune compétence en la matière sinon ma bonne volonté, l'amour de la langue française et le désir de la rendre accessible à ceux qui en avaient le besoin et l'envie. Ces réserves sont tombées dès les premières minutes. Le contact avec les participants s'est fait immédiatement, l'accueil a été réciproque, et depuis, la bonne humeur, la curiosité de connaître, le souci d'apprendre, l'implication de chacun, à son niveau, sont devenus les moteurs de l'atelier et le rendent animé et stimulant pour tous.

J'ai une grande admiration pour ces hommes et ces femmes, issus de milieux différents, à l'histoire personnelle particulière, qui ont par choix ou par nécessité décidé de recommencer à zéro ici, au Québec, au prix de nombreux sacrifices matériels et affectifs. Ceux que je côtoie chaque semaine ne revendiquent rien d'autre que de s'intégrer à cette nouvelle vie du mieux possible, et ils y travaillent avec enthousiasme et reconnaissance. Ils sont pour moi une grande leçon d'humilité et de gratitude.

Maria de Fatima Kapingala – étudiante en francisation

J'aimerais vous remercier pour l'opportunité que vous nous donnez. Nous, au nom de nos collègues, voulons dire : merci beaucoup à Madame Christie, au professeur Gabriel et à Madame Lenka, pour tout le sacrifice, dédication et votre générosité, de partager votre connaissance avec nous, et aussi pour faire part de votre formation.

Merci beaucoup.

Bonjour à tous les employés de carrefour moutier, c'est avec plein de joie dans mon cœur que je fais ce témoignage Les plus sincères .D'abord je demande la grâce de Dieu tout puissant dans la vie de tous les employés de carrefour le moutier ,dans la vie de votre famille respective parce que vous avez un amour vers nous les nouveaux arrivons malgré tout y'a des gens parmi nous qui parle pas bien français ni l'anglais malgré ce là vous la pour nous aider à faire notre démarche, même pour notre installation dans notre logement vraiment je suis vraiment très fier de votre manière de travailler au carrefour moutier je demande au gouvernement de Québec ou de Canada de vous donner encore des moyens pour que le nom de notre pays d'accueil le Canada soit bien devant le monde entier merci cordialement Mr Sombo-Mozoungo Elian Saint-cyr.

Le 21 mai 2020

Carrefour le moutier

Mme

Bonjour je voudrais
vous souligner le travail
que fai reçu de monsieur
Zia Mezam. Il y a été d'une
grande courtoisie et gentillesse.
Il m'a très bien guidé dans
ma demande de la citoyenneté
canadienne. Je suis très
reconnaissante je tiens à le
souligner. Monsieur Zia Mezam
je vous remercie beaucoup.

Juliana Muñoz Balderras

Muchas gracias

Bonsoir Mme Lagarde,

Je tenais à vous remercier pour la soirée exceptionnelle que vous nous avez permis de vivre. Nous souhaitons que le Carrefour le Moutier ainsi que le projet de Maison de l'accueil puisse prendre forme et venir en aide aux personnes qui sont dans le besoin.

Au nom du SPAL et collègues, je tiens à vous remercier vous ainsi que votre équipe pour le travail accompli et celui que vous projetez d'investir.

Longue vie à votre organisme et bien sûr, à notre collaboration!

Salutations.

Simon Crépeau, inspecteur
Division des communications et relations avec la communauté
Service de police de l'agglomération de Longueuil

Chères Audrey et Saadya,

Je tenais à vous dire un ÉNORME MERCI pour votre gentillesse et votre professionnalisme!

Les outils que vous m'avez "légés" sont précieux et je compte honorer chacun d'eux lors de moments difficiles.

Oui l'énergie du groupe était magique, en effet! Ce petit rendez-vous hebdomadaire va certes me manquer mais les souvenirs ne s'effaceront jamais car ils resteront bien gravés. Merci encore pour le petit bracelet cadeau "Espérer", il m'accompagnera bien serré autour de mon poignet lors de mon tout premier jour de retour au travail prévu pour la deuxième semaine de janvier. Ce bracelet sera avec moi ce jour-là pour me rappeler toute la force et la détermination dont NOUS avons tous fait preuve dans ce cheminement vers un bien-être meilleur grâce à vous!

Il me rappellera l'importance de garder espoir dans chaque instant et qu'il ne faut pas que j'aie trop de craintes ce jour-là et tous les autres jours à venir car je ferai toujours de mon mieux :)

Merci de m'avoir permis de vivre cette expérience vers une vie meilleure et de m'avoir donné un certain pouvoir sur ma vie!

Passez de très joyeuses fêtes les filles car vous le méritez bien!

Grosses bises,

FINANCEMENT



Avec la participation financière de :



Un grand merci aussi à nos différents donateurs.