



Rapport annuel 2021-2022



# 2021-2022 RAPPORT ANNUEL



219, rue Saint-Charles ouest Longueuil, Québec J4H 1E1 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.

#### Les bénévoles du Carrefour le Moutier :

- ❖ Adoum Arsin Abderaman
- Wahiba Brahimi
- Luc Barsalou
- France Boisvert
- Lili Bonnier
- Denise Boucher
- Lucie Brisson
- Marie-Paule Carrier
- Claude Dalcourt
- Rvan Derfoul
- Carole Desroches
- Jean-Luc Djigo
- Béatrice Doizé
- Serge Dubeau
- Pierre Duceppe

- Linda Ean
- Denis Fortier
- Marc Gagné
- Laurence Gaudet
- Diane Genest
- Élizabeth Henry
- Gerson Jean-Louis
- Maria Jimenez
- Gérard Jousselin
- Ernst Jouthe
- Sessé Koffigoh
- Claudine Lapierre
- Gisèle Lapierre
- Yves Lussier
- Charlotte Moore-Bouhard
- Diane Maurais

- Muriel Monarque
- Claudia Montanez
- Jacques Morin
- Alimatu Olajbye
- Mariette Parent
- Marie-Christine Plante
- Tatiana Polania Moreno
- Wendy Yamileth Raudales Ramirez
- Valentina Rodriguez Valencia
- Leonor Romero
- Emmanuelle Roy
- Diane Royer
- Diamond Sheriff
- Sylvie St-Pierre
- Serge Valade
- Luz Marina Valencia Alzamora

#### 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**

REMERCIEMENTS	4
MISSION DE L'ORGANISME	5
HISTORIQUE	7
MOT DU PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION	9
MOT DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE	
VIE ASSOCIATIVE ET IMPLICATION BÉNÉVOLE	11
SERVICES DE PRÉVENTION DE LA DÉTRESSE	
Services de soutien à la personne	
ACCOMPAGNEMENT DES NOUVEAUX ARRIVANTS	30
SERVICE DE FORMATION	
ACTIVITÉS DE COMMUNICATION	54
DÉVELOPPEMENT STRATÉGIQUE	62
CONCLUSION	66
MEMBRES DU PERSONNEL	67
MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION	68
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	69 69
ANNEXES - TÉMOIGNAGES	70
ANNEXES – COMMUNICATION	72
FINANCEMENT	76

#### Le Carrefour le Moutier :

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 15e (1984) et 20e (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'Écoutarium. En 2002, dans le cadre du projet Écoutarium, 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<sup>er</sup> 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<sup>e</sup> 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<sup>er</sup> 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 \$.

**2020 – 2021 : Le 29 mars 2021, l'organisme déménage au 219, rue Saint-Charles ouest.** Ce nouvel emplacement est temporaire car notre souhait est de retourner dans la Maison de l'Accueil au cœur du futur centre-ville de Longueuil.

### Une autre année charnière au Carrefour le Moutier

Luc Barsalou, président du conseil d'administration



L'année 2021-2022 a été marquante à plus d'un titre au Carrefour le Moutier.

Bien sûr, grâce aux bénévoles et aux employés-ées sous la direction générale attentive, rigoureuse et bienveillante – depuis plus de dix-sept ans, de Madelaine Lagarde, nous avons 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. Pour assurer un accès optimal à nos services, nous avons par ailleurs entrepris une mise à jour de nos moyens technologiques d'information et de communications.

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 se sentir parties prenantes d'une société plus accueillante, plus « écoutante ».

Nous avons persisté, avec divers partenaires, communautaires et institutionnels, en vue de réaliser ce magnifique projet structurant qu'est la Maison de l'Accueil qui contribuera à faire de notre Ville et de notre agglomération un milieu plus accueillant et plus « écoutant ».

Par-delà la pandémie et l'urgence sanitaire, nous avons continué, entrepris, persévéré et persisté, au nom de nos valeurs, de notre mission et de la nécessaire prévention de la détresse, dans notre refus de voir confinées la solidarité et 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!

Luc Baroalon

## Mot de la directrice générale

Madeleine Lagarde



Dans sa nouvelle localisation, au cœur de la rue Saint-Charles, non loin de la station de Métro-Longueuil-Université de Sherbrooke, c'est une année de consolidation, de croissance et de réflexion qu'a vécue toute l'équipe du Carrefour le Moutier. Avec une équipe engagée, qui a le cœur à l'ouvrage, je dirais que plusieurs étapes ont été franchies pour assurer le développement de l'organisme en gardant le cap sur sa vision.

La prévention de la détresse apparaît encore davantage comme une priorité en cette deuxième année de pandémie et plusieurs initiatives se sont développées :

- Le projet Résilience Rive-Sud a pris son envol et les ateliers développés font leur preuve.
- Le contexte postpandémique a vu apparaître la volonté gouvernementale de déployer des réseaux d'éclaireurs, et déjà plusieurs citoyens engagés dans leurs milieux sont formés et sensibilisés à repérer tant les fragilités que les forces de leurs communautés dans une approche favorisant la santé et le bien-être.
- Nous avons pu enfin cette année consolider un poste à temps partiel qui vient soutenir le Réseau Sentinelles et les ateliers d'autogestion de la santé mentale.
- La création d'un poste d'intervenant communautaire interculturel en santé (ICI-Santé), grâce à un financement du MIFI sur un projet pilote de trois ans, va dans le sens de notre mission et va contribuer grandement à faciliter l'accessibilité aux services de santé pour les personnes immigrantes pour qui ce parcours est souvent ardu.
- Une attention particulière est toujours accordée à l'accueil et l'accompagnement de personnes en période de transition : si la recherche d'appartement pour les demandeurs d'asile qui arrivent en plus grand nombre depuis la réouverture des frontières reste un défi, des améliorations sont apportées au long cours pour éviter que ces personnes se retrouvent sous le poids d'une détresse grandissante.

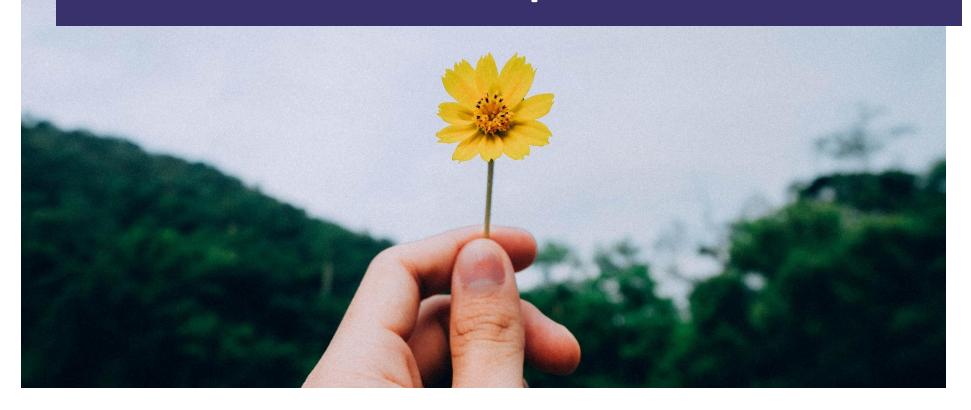
Toutes ces actions sont menées avec professionnalisme par une équipe dévouée, elles constituent une boîte à outils indispensables qui, mis ensemble, offrent une panoplie d'interventions favorisant le pourvoir d'agir des personnes, leur autonomie et leur santé psychologique. Le regard vigilant du conseil d'administration est également un soutien important pour mener à bien ces actions.

Enfin, l'équipe grandit et se consolide autour des différents axes qui constituent l'ADN de l'organisme et qui seront porteurs de nos orientations pour les prochaines années.

Un mot tout simple mais non moins important à retenir : **l'écoute** ! Je vous souhaite une bonne lecture.



# Vie associative et implication bénévole





« Le don oblige l'homme à partager avec les autres ce qu'il y a de meilleur en lui. » Paulo Coelho



#### Service Accueil-Écoute-Info-Référence :

- **26 bénévoles** ont offert leurs services de façon régulière au service Accueil-Écoute-Info-Référence pour un total de **2336** 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 :**

- 10 bénévoles ont donné de leur temps auprès des personnes, pour un total de 461 heures :
  - 1 bénévole a effectué 140 traductions, représentant environ 300 heures;
  - 143 ateliers de conversation française ont été animés par 5 bénévoles, soit 179 heures de bénévolat;
  - 3 bénévoles partenaires d'intégration ont été jumelés à 14 personnes différentes, représentant 111 heures de bénévolat;
  - **93 personnes** ont obtenu de l'aide pour compléter leurs déclarations de revenus. La clinique d'impôts a été assurée par **1 bénévole** pour un total de **60 heures**.

#### Nos membres sont au nombre de 96, soit :

- 90 membres de soutien;
- 4 membres issus de la communauté;
- 1 membre bienfaiteur;
- 1 membre institutionnel.

#### VIE ASSOCIATIVE

Afin de dynamiser la vie associative et démocratique du Carrefour le Moutier, le comité Vie associative a réalisé un sondage au printemps 2021. Celui-ci avait pour objectifs de connaître les motivations, les besoins et les idées des membres pour enrichir la vie associative de l'organisme.

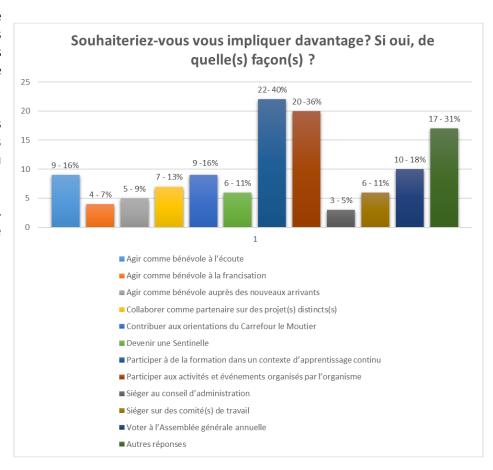
Ce sondage, s'arrimant à une démarche de réflexion collective sur les futures orientations du Carrefour le Moutier, portait sur trois thématiques : le membrariat, la vie associative et démocratique du Carrefour le Moutier, et les communications avec les membres.

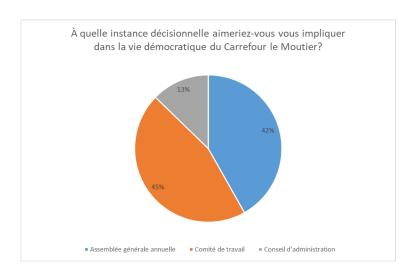
Le sondage a très bien été reçu par les membres puisque des 84 membres, 65% d'entre eux y ont répondu. Il a, entre autres, permis de ressortir les constats suivants :

#### Membrariat

- 98 % des membres mentionnent avoir un fort sentiment d'appartenance envers l'organisme, sa mission et ses valeurs.
- 75 % des membres œuvrent au sein de l'organisme depuis moins 5 ans et 25 % y œuvrent entre 5 et 15 ans ou plus.
- Plus de la moitié des membres (54%) sont impliqués soit en tant que bénévole à l'écoute (30%) ou en tant que Sentinelle (24%).
- 38% ont choisi le Carrefour le Moutier pour sa mission et ses valeurs.

Qui plus est, les membres ont manifesté l'intérêt à s'impliquer davantage au sein de l'ensemble des actions de l'organisme, tel que le tableau de droite l'illustre : participer à de la formation dans un contexte d'apprentissage continu (40%) et participer aux activités et événements organisés par l'organisme (36%) sont les points qui sont ressortis le plus.





#### Vie associative et démocratique

En ce qui concerne la vie démocratique, les membres comprennent bien ce qu'est une « vie associative » : participation, pluralité et diversité des opinions, participation aux réflexions de l'organismes, place au dialogue, à l'entraide, etc.

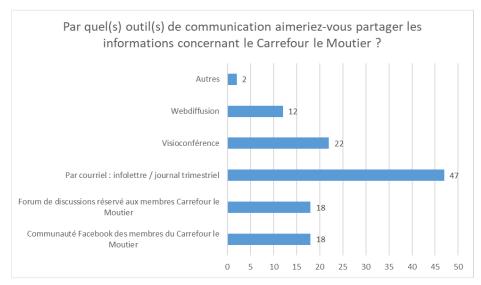
De plus, 67% d'entre eux se sentent bien outillés pour jouer leur rôle au sein du Carrefour le Moutier. Ils aimeraient s'impliquer principalement dans les trois instances suivantes : les comités de travail (45%); l'assemblée générale annuelle (42%) et le conseil d'administration (13%).

#### **Communications avec les membres**

Quant aux communications, le désir d'être informé par une infolettre ou un journal trimestriel a été clairement exprimé (54%); souhait qui a été exaucé puisque l'infolettre a refait son apparition, à l'hiver 2022. Il a été décidé, pour le moment, que celle-ci serait produite quatre fois par année et exclusivement destinée aux membres.

De tous ces résultats, s'en est suivi un plan d'action pour mieux orienter les axes, les objectifs et les moyens à mettre en place pour dynamiser la vie associative et démocratique, de manière à ce qu'elle contribue davantage au développement et au fonctionnement du Carrefour le Moutier ainsi que son rayonnement auprès de la communauté. Les axes ressortis sont donc :

- La régularité du renouvellement du membrariat.
- Les relations entre les membres.
- L'apport des membres au rayonnement du Carrefour le Moutier dans la communauté.
- La contribution aux orientations du Carrefour le Moutier.



En plus du comité Vie associative, qui s'est réuni 11 fois dans l'année, d'autres comités travaillent de pair dans le cadre de la démarche de développement stratégique du Carrefour le Moutier : le comité écoute, le comité techno-intervention et le comité de pilotage de la réflexion stratégique.

#### **Constats**

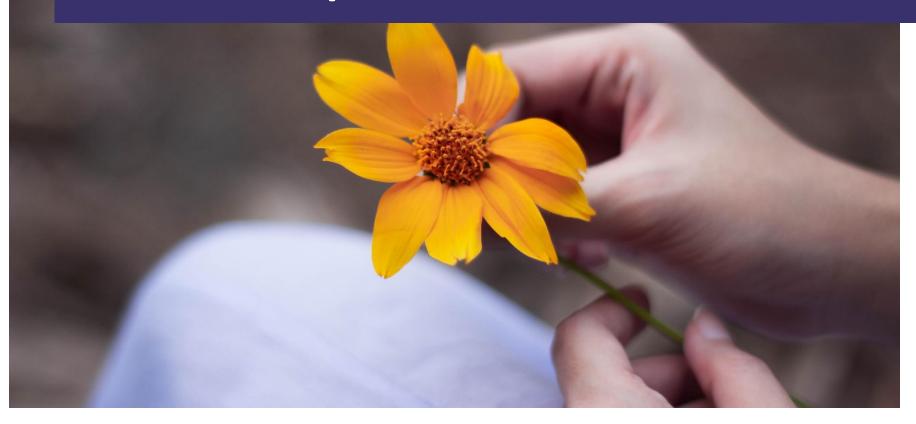
- Nous observons un fort sentiment d'appartenance des membres au Carrefour le Moutier et le désir de se mobiliser pour l'organisme.
- Les membres adhèrent au Carrefour le Moutier pour sa mission, ses valeurs et pour contribuer au mieux-être de leur collectivité. Dans ce sens, nous observons cette année une augmentation du nombre de membres de plus de 26 %.
- Les travaux des différents comités contribuent aux orientations de l'organisme et ponctuent la vie associative de lieux d'implication pour les membres.

#### **Perspectives**

- Maintenir et développer le sentiment d'appartenance des membres en dynamisant la vie associative et ce, en prenant appui sur le plan d'action découlant du sondage mené auprès des membres.
- Arrimer les réflexions et les actions des différents comités : vie associative, écoute, techno-intervention à la démarche de planification stratégique portée par le comité de pilotage.
- S'assurer que nos membres soient informés du bilan de la démarche stratégique et de la vision que porte le Carrefour le Moutier afin que les membres contribuent au rayonnement de l'écoute au sein de la communauté pour une société plus en santé, inclusive et solidaire.



# Services de prévention de la détresse





« On peut toujours plus que ce que l'on croit pouvoir. » Joseph Kessel

# PRÉVENTION DE LA DÉTRESSE SERVICES DE SOUTIEN À LA PERSONNE

#### Objectifs visés pour 2021-2022

- Former une nouvelle cohorte de cinq à six nouveaux bénévoles à l'écoute avec le souci d'avoir une ou deux personnes en mesure d'offrir des écoutes en espagnol.
- Avec le retour progressif des bénévoles en présence dans l'organisme, et le nouveau système téléphonique, explorer la possibilité d'élargir les disponibilités pour les écoutes.
- Poursuivre le travail du comité Écoute et faire des ponts avec le comité Vie Associative, notamment en lien avec le développement d'ambassadeurs.
- Promouvoir davantage les ateliers d'autogestion en rendant l'information accessible à l'ensemble des citoyens par le biais de divers moyens de communication, d'évènements, de conférences, etc.
- Développer de nouveaux partenariats avec les acteurs clés du réseau de la santé : médecins, psychologues, psychiatres, CLSC, etc. étant donné que l'approche de l'autogestion est complémentaire aux soins prodigués par les professionnels de la santé.

Coordination des services en prévention de la détresse : le remplacement de la coordonnatrice a représenté un défi (pénurie de main-d'œuvre) et la période de recrutement s'est étalée sur une période de six mois durant lesquels les bénévoles ont su malgré tout pallier ce manque; notamment en maintenant les rencontres d'échanges qui permettaient de partager certaines situations difficiles. Nous souhaitons souligner la capacité d'adaptation et l'autonomie des bénévoles lors de cette période inhabituelle. Le remplacement de la coordonnatrice a pu finalement se concrétiser en novembre 2021 avec l'arrivée de Julie Blanchette-Lamothe, ce qui a permis de redonner un souffle à cette équipe de bénévoles.

#### Service Accueil - Écoute - Information - Référence : anonyme, confidentiel et sans rendez-vous

Au cours de la dernière année, le besoin d'être écouté a été d'autant plus important pour briser l'isolement et soutenir des personnes déjà fragilisées par de nombreux mois de pandémie et de mesures sanitaires contraignantes. Le service « Accueil - Écoute – Info - Référence » a donc mis en place un système hybride selon lequel certains bénévoles pouvaient offrir des écoutes en présentiel à nos bureaux, alors que d'autres le faisaient à partir de leur domicile, tout en préservant l'anonymat et la confidentialité des utilisateurs de ce service. De plus, certains membres de l'équipe ont été soutenus par une bénévole dans la création d'un nouveau Guide Accueil pour les bénévoles, afin d'améliorer leur expérience d'accueil téléphonique et en personne. Ce guide sera présenté en avril 2022 à l'ensemble des bénévoles du service « Accueil - Écoute - Info - Référence ».



Cohorte de nouveaux bénévoles formés en janvier 2022

#### Portrait du service en quelques chiffres :

- Neuf nouvelles personnes ont été formées, cette année, pour joindre l'équipe de bénévoles du service Accueil Écoute -Info Référence (dont une bénévole hispanophone qui offre des écoutes en espagnol).
- L'anxiété, la solitude, les relations de couple, les relations interpersonnelles et le partage de son quotidien étaient les principales raisons des appels. En filigrane, nous notons toujours une fragilité au niveau de la santé mentale.
- De façon générale, les personnes qui bénéficient d'une écoute repartent apaisées et se sentent moins seules.
- 53% des bénéficiaires de notre service d'écoute sont des femmes, 37% sont des hommes.
- La moitié des personnes ont entre 35 et 64 ans (50%), 33% ont 65 ans et plus, 4% ont moins de 34 ans.

#### Soutien personnalisé par l'écoute : sur rendez-vous

Les actions de promotions des services en prévention de la détresse ont permis d'augmenter considérablement le nombre de demandes pour ce service, s'élevant à 17 demandes pour l'année 2021-2022. Suite à l'identification des besoins des personnes ou pour d'autres raisons personnelles, certains n'ont pas bénéficié du service et se sont tournés vers d'autres ressources. Toutefois, neuf personnes ont pu bénéficier du soutien personnalisé par l'écoute.

Il a été nécessaire de former une nouvelle personne. Trois bénévoles sont maintenant disponibles pour accompagner les personnes nécessitant ce type de soutien personnalisé. Depuis décembre 2021, cette équipe de bénévoles se rencontre une fois par mois sous la supervision de la coordonnatrice afin d'échanger sur leur expérience au sein de ce service, ainsi que sur le fonctionnement et les balises du soutien personnalisé par l'écoute.

#### Le comité Écoute

Dû à l'absence de coordonnatrice des services en prévention de la détresse durant six mois, le comité a été moins actif en 2021-2022 mais reprendra son envol dès avril 2022. Les membres du comité veillent à ce que le service d'Accueil-Écoute-Info-Référence demeure à l'image de la philosophie d'intervention du Carrefour le Moutier. Le comité s'est réuni une fois en avril 2021 avec trois membres de l'équipe et trois bénévoles. Au cours de cette rencontre, les membres du comité ont réfléchi à l'amélioration continue du service en abordant différentes thématiques : la révision et la création de nouveaux outils, le volet communication et promotion du service Écoute, la réflexion sur les ambassadeurs du service avec la notion « d'ambassadeurs de l'écoute ». Justement, nous souhaitons pour 2022-2023 faire des ponts entre le comité Écoute et le comité Vie Associative, notamment en lien avec la mise en place d'ambassadeurs.

#### Les ateliers d'autogestion de la santé mentale

Les ateliers d'autogestion de l'organisme Relief (anciennement Revivre) représentent une démarche psychoéducative offerte en groupe pour soutenir les participants à se réapproprier leur pouvoir d'agir sur leur santé mentale au quotidien.

Le principe de l'autogestion est enseigné par la présentation de diverses thématiques issues de plusieurs approches distinctes : les thérapies cognitivo-comportementale et humaniste, ainsi que la thérapie d'acceptation et d'engagement.

Avec les demandes grandissantes d'aide, le CISSS Montérégie-Centre nous a approchés afin de signer une entente de collaboration qui leur permet d'avoir six places réservées pour les personnes référées par les services généraux adultes du CLSC, ce qui permet à ces personnes d'avoir un premier soutien.

Cette année encore les deux principales thématiques offertes ont concerné l'Anxiété et l'Estime de Soi. Les ateliers ont été offerts à deux reprises (automne 2021 et hiver 2022), et ont rejoint 17 personnes.

Malgré le contexte postpandémique, nous avons été en mesure d'offrir ces ateliers en présentiel. Les personnes qui ont participé à cette démarche en autogestion ont bénéficié de la possibilité de suivre les ateliers en toute sécurité au sein de nos bureaux, grâce aux mesures sanitaires, ce qui a permis de briser l'isolement, de diminuer l'impact de l'anxiété et de s'outiller pour cultiver une meilleure estime de soi.



Quelques témoignages de participants-es

o « Mon niveau d'anxiété a beaucoup diminué. Le fait de sortir de chez moi pour faire les activités et prendre du temps pour moi. »

o « J'ai moins de symptômes, plus de stratégies et je suis plus en mesure de fonctionner. »

o « J'ai aimé les outils partagés et l'exploration de la gestion des émotions, c'est ce dont j'avais le plus besoin. »

# Résilience Rive-Sud

#### **Projet Résilience Rive-Sud**

Sous la responsabilité du comité de pilotage composé des organismes suivants : Carrefour le Moutier, Arc-en-ciel des Seigneuries – groupe d'entraide en santé mentale et APAMM-RS, Résilience Rive-Sud œuvre dans une optique de prévention de la détresse, de mobilisation citoyenne et de promotion d'une résilience individuelle ainsi que collective sur le territoire de l'agglomération de Longueuil. D'ailleurs, étant un projet collectif, ce comité de pilotage assure le suivi de Résilience Rive-Sud par l'entremise de rencontres régulières, lors desquelles les différents organismes participent aux prises de décisions qui contribuent au développement du projet.

Suivant les objectifs visés par Résilience Rive-Sud, différents outils sont mis à disposition des citoyennes et citoyens sur le site internet du projet (www.resiliencerivesud.com) et des ateliers de sensibilisation sont offerts dans le cadre de séances *ouvertes* à tous ou encore au sein de milieux ciblés.

#### Ateliers « ABC pour cultiver sa résilience 1 »

Activité interactive de groupe qui offre un espace de réflexion et de partage sécuritaire abordant différentes thématiques en lien avec la notion de changement et le potentiel résilient individuel.

La promotion de cet atelier a été faite largement au sein de la population ainsi que des organisations, et ce par différents canaux de communication. De manière générale, l'ouverture et l'enthousiasme des organismes communautaires, vis-à-vis du projet, ont permis de créer de multiples collaborations, lesquelles se sont traduites par une offre des ateliers au sein de ces milieux. C'est d'ailleurs par l'entremise des organismes communautaires qu'un plus grand nombre de citoyennes et citoyens a été rejoint par Résilience Rive-Sud. Également, un intérêt marqué de la part des milieux scolaires, issus du Centre de services scolaire Marie-Victorin (CSSMV), a été dénoté lors de représentations auprès des administrations. D'autre part, les séances d'ateliers présentés sous format *ouvert* à tous ont représenté un défi, en termes de mobilisation de citoyennes et citoyens, ce qui a résulté par un nombre moindre de séances offertes comparativement au nombre de séances proposées.

Autrement, cet atelier s'est aussi révélé, pour plusieurs participants, comme une première démarche afin de s'orienter éventuellement vers de plus amples ressources. À ce propos, quelques participants-es se sont inscrits aux ateliers d'autogestion de la santé mentale, offerts par Carrefour le Moutier, à la suite de leur participation à l'atelier « ABC pour cultiver sa résilience. »

.

<sup>&</sup>lt;sup>1</sup> Antérieurement intitulé *ABC pour surmonter la crise* 

#### Nombre de séances et de participants par atelier

	ABC pour cultiver sa résilience	La résilience : l'affaire de tous!	Total
Nombre de séances offertes	35	8	43
Nombre de participants-es	259	67	326

#### Répartition du nombre de séances et de participants par milieux

Milieux	Nombre de séances	Nombre de participants-es
Séances ouvertes à tous	8	32
Organismes	21	185
Milieux scolaires (CSSMV)	3	10
Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ) <sup>2</sup>	7	63
Ville de Longueuil	2	19
Projet des Éclaireurs	2	17

<sup>&</sup>lt;sup>2</sup> Exclusivement des Sentinelles

#### **Constats**

- L'équipe de bénévoles au service Accueil Écoute Info Référence doit être agrandie afin de répondre à la demande.
- Les actions de promotion des ateliers d'autogestion et du soutien personnalisé par l'écoute ont permis d'augmenter le nombre d'inscriptions et de demandes.
- Rejoindre et mobiliser les citoyennes et citoyens hors des milieux ciblés, dans l'optique d'offrir des séances ouvertes à tous de l'atelier « ABC pour cultiver sa Résilience », est un défi important.
- Pour plusieurs participants-es, l'atelier « ABC pour cultiver sa résilience » représente une porte d'entrée afin de s'orienter vers d'autres ressources.

#### **Perspectives**

- Former une nouvelle cohorte de 8 à 10 nouveaux bénévoles au service Accueil Écoute Info Référence afin d'avoir une équipe complète de 20 bénévoles impliqués.
- Explorer la possibilité de mettre en place une formule permanente hybride afin qu'un bénévole soit en présentiel à nos bureaux et qu'un second bénévole offre des écoutes à distance, tout en en alternant leur rôle d'une semaine à l'autre.
- Poursuivre la réflexion sur le service Accueil Écoute Info Référence afin de diversifier les possibilités d'écoute dans la communauté et rejoindre plus de publics cibles.
- Comptabiliser le nombre de demandes d'écoutes non-répondues et les moments de la semaine où il y a plus de demandes afin de mieux organiser l'horaire des bénévoles.
- Mieux outiller les bénévoles dans leurs tâches à l'accueil et revaloriser leur rôle à l'accueil afin d'augmenter leur niveau de satisfaction dans ce volet.
- Vulgariser les concepts-clés entourant la santé mentale par la réalisation de capsules-vidéos, en collaboration avec l'agente de communication.
- Explorer les collaborations possibles pour le projet Résilience Rive-Sud au sein des milieux scolaires (CSS Marie-Victorin et CSS des Patriotes).
- Évaluer et revoir les démarches promotionnelles afin de rejoindre la population générale (à l'extérieur des milieux ciblés), et ce plus précisément concernant les séances *ouvertes à tous* de l'atelier « ABC pour cultiver sa résilience. »

## SOUTIEN À L'ENGAGEMENT DE LA COMMUNAUTÉ

#### Objectifs visés pour 2021-2022

- Offrir la formation Sentinelles en espagnol pour des participants hispanophones.
- Redynamiser le Réseau Sentinelles :
  - o Augmenter le nombre de Sentinelles citoyennes et faire des arrimages.
  - o Recontacter tous les intervenants pivots dans les milieux ciblés, dans le contexte post-pandémique.
  - o Faire des arrimages avec Résilience Rive-Sud.
- Engager un chargé de projet pour le déploiement des Éclaireurs.
- Rejoindre un plus grand nombre de personnes à risque afin qu'elles bénéficient de l'atelier « ABC pour surmonter la crise ».
- Évaluer les impacts du projet Résilience Rive-Sud.



#### Le Réseau Sentinelles : un filet social préventif qui met la communauté à contribution

Un nouveau poste chargé de la formation Sentinelles et des ateliers d'autogestion a pu être consolidé sur un temps partiel (25 heures); un support important à la coordination dans le but d'optimiser le déploiement des services en prévention de la détresse et face à l'ampleur des responsabilités liées à ces services.

Depuis les débuts du Réseau Sentinelles, en 2006, ce sont maintenant **776** personnes qui ont été formées Sentinelles. Afin d'assurer un soutien de qualité auprès des Sentinelles accréditées, l'objectif annuel est de maintenir un réseau de 200 Sentinelles. Cette année, le Réseau compte **278 Sentinelles accréditées**, dont **45 nouvellement formées.** 

Pour permettre aux Sentinelles d'adapter leurs actions selon les enjeux soulevés par le contexte de la pandémie, plusieurs Sentinelles citoyennes-citoyens ainsi que dans des milieux ciblés, ont bénéficié des outils offerts par le projet Résilience Rive-Sud et celui des Éclaireurs.

Afin de promouvoir le Réseau Sentinelles, l'agente de communication, en complément aux actions portées par la formatrice chargée du Réseau Sentinelles, a contribué à mener des actions de développement par une vidéo en direct et des capsules d'information diffusées sur la page Facebook du Carrefour le Moutier. Une entrevue a également été faite avec une Sentinelle et diffusée sur les réseaux sociaux.

Enfin, alors que l'entente triennale avec le Réseau de transport de Longueuil (RTL) se terminait le 31 mars 2021, il a tout de même été convenu qu'un dernier partage d'information, concernant le Réseau Sentinelles, soit transmis auprès des utilisateurs du transport en commun, via les réseaux sociaux du RTL, en avril.

#### Résilience Rive-Sud (partie 2)





#### Ateliers « La résilience : l'affaire de tous ! »

Ces ateliers ciblent différents acteurs qui, dans le cadre d'activités personnelles et/ou professionnelles, peuvent être en contact avec des citoyens vivant de la détresse. Cet atelier sensibilise donc les participants aux effets possibles du changement, aux manifestations de la détresse et l'importance d'adopter une posture d'écoute favorable susceptible de favoriser la résilience chez autrui.

Initialement, cet atelier a été conçu à la suite d'une demande de la Ville de Longueuil afin d'outiller les employés municipaux en contact avec les citoyens dans le cadre de leurs fonctions professionnelles. Cette initiative innovatrice, au niveau municipal, a donc mené à la conception de l'atelier en collaboration avec la responsable du Réseau des Sentinelles.

À ce jour, cet atelier a été présenté auprès des gestionnaires de la Ville de Longueuil. À ce propos, cette collaboration se poursuit afin d'amorcer éventuellement les séances qui seront offertes aux employés qui composent les différentes équipes soutenues par ces gestionnaires.

De plus, cet atelier a également été offert dans deux centres d'action bénévole ainsi qu'à l'équipe d'un organisme famille afin d'offrir des outils supplémentaires, à ces bénévoles et intervenants, lors de leurs interactions en soutien à la population.

Aussi, cette activité s'arrime également avec le projet des Éclaireurs puisque, dans une optique de collaboration et de promotion d'une résilience collective, l'atelier est proposé en tant que formation complémentaire suivant la formation de base des Éclaireurs.







#### Projet des Éclaireurs

Le projet des Éclaireurs vise à former des personnes pour que celles-ci participent au mieux-être et bien-être de celles et ceux qui les entourent. Le projet, à l'origine créé par le ministère de la Santé et des Services sociaux, tient compte de la réalité pandémique : toute personne a vécu des répercussions de proche ou de loin durant la crise d'urgence sanitaire liée à la pandémie. Bien que nous ne soyons plus au même stade qu'en 2020, il n'en reste pas moins que nous aurons besoin de temps et de soutien pour être capable de nous remettre des impacts de celle-ci. Pour pouvoir encourager une bonne santé psychologique, nous devons faire preuve de présence et bienveillance pour être en mesure de soutenir les personnes autour de nous et pouvoir participer à la résilience communautaire. Il est important de souligner que le CISSS Montérégie-Est a fait appel au Carrefour le Moutier pour développer le projet des Éclaireurs en raison de son expertise en prévention de la détresse, et fort de son réseau Sentinelles. La chargée de projet est également soutenue par une équipe-relais issue des différents services du CISSSME. Par désir d'arrimage, ainsi que pour répondre aux besoins de la communauté, le projet des Éclaireurs se construit en partenariat avec le Carrefour le Moutier, le réseau des Sentinelles ainsi que le projet Résilience Rive-Sud. Nous voulons que les Éclaireurs soient des citoyens et citoyennes plus sensibles à la réalité des uns-es et des autres, et puissent se mobiliser pour encourager le mieux-être autour d'eux.

Grâce à l'embauche d'une chargée de projet, responsable du volet recrutement ainsi que du développement du projet, il a été possible de former 41 éclaireurs et donc de rejoindre 12 milieux. Dans le cadre d'une entente entre le ministère de la Santé et des Services sociaux et la Société canadienne de la Croix-Rouge, il a été possible de leur fournir la formation des premiers secours psychologiques « Prendre soin de soi » et « Prendre soin des autres ». Or, puisque cette entente a pris fin le 31 mars 2022, le Carrefour le Moutier va prendre les dispositions nécessaires pour continuer à former des Éclaireurs. En ce sens, une formation sera créée, avec le soutien de l'équipe-relais du CISSS Montérégie-Est, en adaptant le contenu de la formation de la Croix-Rouge selon les besoins qui ont été ciblés dans les milieux déjà rejoints. D'autres activités de formation continue pourront également être offertes selon les besoins rapportés par les Éclaireurs dans le futur.

Le coordonnateur responsable du projet au sein de CISSS Montérégie-Est s'est joint, avec la chargée de projet, au comité de pilotage Résilience Rive-Sud. Pour approfondir les connaissances des Éclaireurs et leur permettre de pouvoir avoir des astuces concrètes pour agir davantage dans leurs milieux, 17 éclaireurs ont participé à l'atelier « La résilience : l'affaire de tous ! »

Nom du milieu	Nombre d'Éclaireurs par milieu
Personnel du cégep Édouard-Montpetit	13
APAMM R-S	5
Vision Inter-Cultures	2
École nationale d'aérotechnique (ÉNA)	2
Maison Tremplin	9
École secondaire Le Carrefour (CSSP)	1
Centre des femmes Entreailes	1
Gym C30M	1
Association des Étudiants-es du Cégep Édouard-Montpetit (AGECEM)	3
Le Zèbre jaune	1
Le centre de pédiatrie sociale	1
Communauté	2

# La formation

- Premiers secours psychologiques
- Ateliers complémentaires en fonction des besoins Qui peut devenir Éclaireur.e

Toute personne qui est impliquée au sein de son milieu et qui souhaite acquérir des connaissances pour mieux prendre soin de soi et des autres

Le projet vise à sortir les gens de l'isolement, renforcer le sentiment de solidarité et mettre de l'avant des actions de promotion de la santé mentale.

# Rôle de l'Éclaireur.e

- Mobiliser ses forces pour encourager une bonne santé psychologique dans son milieu;
- Mettre en place des actions qui favorisent la
- resmence; Prendre soin de soi tout en étant attentif.ve aux autres.

Jackie Nour plus d'information : Projet.eclaireurs@carrefourmoutier.org

#### **Constats**

- Concernant l'offre de service des ateliers de Résilience Rive-Sud, le milieu communautaire demeure un accès privilégié afin de rejoindre les citoyens.
- Au cours du projet Résilience Rive-Sud, les contacts avec différents milieux ont permis d'évaluer certains besoins et/ou préoccupations en lien avec le soutien à la population, menant ainsi à la création de « La résilience : l'affaire de tous ! »
- Le maintien du financement pour Résilience Rive-Sud reste un défi.
- L'amorce du projet des Éclaireurs s'est très bien déroulée puisque les objectifs de recrutement pour le territoire du CISSS Montérégie-Est étaient de 26 éclaireurs, et nous en avons recruté et formé 41.
- Considérant l'ouverture des milieux et leur diversité, considérant le rôle des éclaireurs, les ateliers Résilience et le Réseau Sentinelles, ces actions menées en complémentarité constituent une trousse à outils très riche pour le mieux-être de nos communautés.

#### <u>Perspectives</u>

- Créer des liens plus étroits entre les Éclaireurs de différents milieux.
- Développer davantage le réseau des Éclaireurs sur le territoire Des Seigneuries.
- Poursuivre les démarches de collaboration au sein du milieu communautaire afin d'offrir les ateliers du projet Résilience Rive-Sud.
- Poursuivre la collaboration avec la Ville de Longueuil et dispenser l'atelier « La résilience : l'affaire de tous ! » aux employés municipaux. Du fait même, promouvoir cette démarche au sein des autres villes de l'agglomération de Longueuil.
- Poursuivre la diversification des stratégies de promotion des ateliers d'autogestion en rendant l'information sur le contenu facile à comprendre et accessible à l'ensemble des citoyens par le biais de divers moyens de communication, d'évènements, de conférences, etc.
- Continuer à enrichir les partenariats avec les acteurs clés du réseau de la santé : médecins, psychologues, psychiatres, CLSC, etc. étant donné que l'approche de l'autogestion est complémentaire aux soins prodigués par les professionnels de la santé.
- Continuer à offrir plus de soutien et d'outils aux Sentinelles pour les encourager et renforcer le sentiment d'appartenance à ce filet de sécurité social important (formations, groupe Facebook...).
- Assurer une prise de contact semestrielle avec les intervenants-pivots des milieux ciblés afin de s'assurer que leur réseau Sentinelles interne garde un certain dynamisme et un engagement.
- Réactiver le comité des partenaires du Réseau Sentinelles afin d'alimenter les réflexions quant aux orientations du Réseau et de son développement.
- Explorer les différents moyens afin qu'il y ait davantage d'écoute dans nos communautés.

#### **IMPLICATION DANS LE MILIEU**

#### Développement social à l'échelle de l'agglomération de Longueuil (DS Agglo)

Impliquer depuis les débuts sur cette instance de développement social, le Carrefour le Moutier à participé à la rencontre collective où plus de 130 organisations étaient présentes pour faire état des démarches de développement social de l'agglomération. Objectif : présenter les avancées en développement social et les travaux réalisés par le Comité Inter-réseau ayant émergé pour répondre à des besoins urgents lors de la pandémie. Une des prochaine étape : constituer un groupe de travail pour alimenter et proposer des avenues relatives à une gouvernance du développement social à l'échelle de l'agglomération. Devant l'importance de l'enjeu, le Carrefour le Moutier participe à ce comité de travail sur la gouvernance.

#### Développement social à l'échelle de l'arrondissement du Vieux-Longueuil (DSVL), implication au comité d'action vivre-ensemble

Contribution à l'élaboration et la mise en œuvre du plan d'action visant « à ce que nos milieux se sentent investis de l'ensemble des diversités et des pratiques inclusives et luttent contre les oppressions. Des lieux de rassemblements et des espaces de participation citoyenne inclusifs, accessibles et de proximité sont créés ou consolidés dans le respect des différences et permettant de prendre en compte les spécificités de chacun ». Ce comité reflète bien les actions que le Carrefour le Moutier porte avec d'autres dans le cadre du Comité Action-Inclusion et le Projet de la Maison de l'Accueil. Le Carrefour le Moutier s'est joint notamment au sous-comité de travail : développement d'espace citoyen inclusif.

#### Collaborateur au programme Immersion 2 du Service de police de l'agglomération de Longueuil (SPAL)

Pour une 2<sup>e</sup> année, dans le cadre du programme Immersion 2 du SPAL, le Carrefour le Moutier a accueilli sur deux jours 4 policiers au sein de l'organisme pour leur permettre de mieux connaître l'organisme, les services offerts et la réalité des personnes que nous accueillons. Ils ont également eu l'occasion d'expérimenter l'accueil au Carrefour le Moutier par le jumelage avec un bénévole à l'accueil-écoute; de participer à un échange en classes de francisation autour d'une vidéo en lien avec l'inclusion des personnes immigrantes. L'ensemble de l'expérience a été fort apprécié des policiers. Ils ont compris la portée de nos actions et toute l'importance d'offrir une écoute de qualité.

#### Membre de la Table de concertation en santé mentale de la Rive-Sud :

- Membre du comité de coordination: ce comité a encore été très en action cette année, afin de soutenir la nouvelle coordination de la Table, et d'élaborer les perspectives pour que ce poste puisse être permanent; une coordination indispensable pour maintenir la mobilisation des membres et redynamiser la Table. Le comité de coordination s'est rencontré cette année à huit reprises.
- o La Table Santé Mentale s'est rencontrée à cinq reprises.
- Le comité arrimage avec le Centre de crise a été relancé: initié par la Table Santé Mentale avec la collaboration du CISSSME.
   Ce comité met de l'avant la nécessité d'améliorer les façons de faire, d'avoir une vision partagée sur l'intervention de crise et la référence, et le besoin d'un arrimage plus fluide et d'une meilleure collaboration.

Le comité de pilotage du projet Résilience Rive-Sud s'est rencontré aux deux semaines, il regroupe maintenant l'APAMM-RS, le Carrefour le Moutier et le CISSS-ME pour le projet Éclaireurs. C'est un comité riche d'échanges qui permet de s'entendre sur les perspectives envisagées et d'arrimer les actions de prévention avec les éclaireurs.

Une rencontre a par ailleurs été organisée afin d'interpeller différents partenaires et bailleurs de fonds par rapport au manque de financement. Une trentaine de personnes ont été rassemblées et l'intérêt pour le projet a été clairement suscité et la réception une dizaine de lettres d'appui.

Démarche de l'Alliance pour la solidarité de l'agglomération de Longueuil (DASAL): le Carrefour est membre du comité des partenaires; il siège à ces rencontres à titre de représentant des organismes en immigration. Cette année il participe, entre autres, à la recommandation des projets présentés par les différents territoires des concertations locales, dans la lutte à la pauvreté et l'exclusion, qui seront financés par le FQIS.

Membre de l'Association des centres d'écoute téléphonique du Québec (ACETDQ) : participation à la quatrième journée provinciale de l'écoute.

Membre de l'Association québécoise de prévention du suicide (AQPS)

Membre de la Corporation de développement communautaire de l'agglomération de Longueuil (CDC-AL): participation régulière aux grandes rencontres collectives et comités de travail.

Membre du Regroupement des organismes en santé mentale de la Montérégie (ROCSMM)

Membre de la Table régionale des organismes communautaires et bénévoles de la Montérégie (TROC-M)

Membre du conseil d'administration de la Maison la Virevolte (7 rencontres)

#### Membre du conseil d'administration du Journal communautaire le Point Sud

Devant l'ampleur des défis de redressement de l'organisme et le manque de ressources financières et humaines, c'est avec le cœur gros que nous avons dû prendre la décision de la fermeture de l'organisme. Une décision douloureuse à l'égard d'un journal qui a fait ses marques pendant plus de 20 ans dans la communauté. Afin de parvenir à prendre la décision juste et de poursuivre les démarches nécessaires, l'accompagnement par le service de l'organisation communautaire du CISSS-ME a été d'un précieux soutien. Il était important en effet de s'assurer que les administrateurs ne restent pas seuls face à ces étapes importantes et que celles-ci se déroulent selon les normes établies. Avec les discussions et toutes les actions à entreprendre pour fermer l'organisme, nous comptons un investissement de plus de 45 heures.



# Accompagnement des nouveaux arrivants

« Tout groupe humain prend sa richesse dans la communication, l'entraide et la solidarité visant à un but commun : l'épanouissement de chacun dans le respect des différences. »

Françoise Dolto



#### **ACCOMPAGNEMENT DES NOUVEAUX ARRIVANTS**

#### 1/ Accompagnements individuels

Sans aucun doute, le Carrefour le Moutier est un point de référence, sur la Rive-Sud, dans le processus d'installation et d'intégration pour un grand nombre d'immigrants qui souhaitent une orientation et un accompagnement en complément de leur processus migratoire. Ainsi, année après année, le Carrefour le Moutier, en partenariat avec le ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration (MIFI), contribue activement à l'accompagnement d'un grand nombre de résidents permanents, de travailleurs qualifiés, d'étudiants internationaux, de personnes protégées, de demandeurs d'asile, et autres, pour une intégration réussie dans leur société d'accueil.

#### Objectifs visés pour 2021-2022

- Continuer à renforcer nos partenariats dans le réseau des services de santé et des services sociaux ainsi que dans le milieu communautaire afin de faciliter la référence et l'accompagnement des nouveaux arrivants.
- Poursuivre la mise en œuvre des solutions identifiées lors du processus de réflexion visant à optimiser l'organisation du travail des conseillers et la synergie entre le service d'accompagnement des nouveaux arrivants et les autres volets de l'organisme.
- S'informer davantage sur le projet du Centre de services scolaire Marie-Victorin visant la mise en place des écoles maternelles pour les enfants de 4 ans et obtenir des places réservées pour des familles en situation de vulnérabilité.
- Explorer la possibilité d'instaurer à nouveau le programme de soutien ACCRU dans l'entente avec le MIFI sur une base permanente.
- Rétablir les visites régulières en personne dans les centres d'hébergement temporaire au YMCA et au Royal-Victoria pour mieux soutenir les demandeurs d'asile nouvellement arrivés au pays.
- Continuer à soutenir les initiatives qui visent l'élargissement de la gamme de services offerts aux demandeurs d'asile, entre autres l'accès aux services de garde subventionnés.
- Continuer à offrir des interventions à distance dans des cas où ce mode d'intervention s'avère plus avantageux que les rencontres en personne.
- Mettre en place un comité formé des propriétaires partenaires de l'organisme et poursuivre la campagne de sensibilisation auprès d'autres propriétaires dans la région, des bureaux de location de logements et des citoyens pour bonifier notre service d'accompagnement des nouveaux arrivants dans la recherche de logement.

#### Accompagnement des nouveaux arrivants

La période 2021-2022 a été marquée par un contexte migratoire inhabituel dans lequel les effets de la pandémie nous ont amenés à ajuster notre dynamique de travail et à réévaluer l'accessibilité à nos services. Le groupe, constitué de cinq conseillers en soutien et intégration et d'une conseillère en soutien spécifique, a réalisé des accompagnements en présence et à distance (virtuel et par téléphone), ce qui nous a permis d'être présents et disponibles pour ceux qui ne pouvaient pas se déplacer en personne.

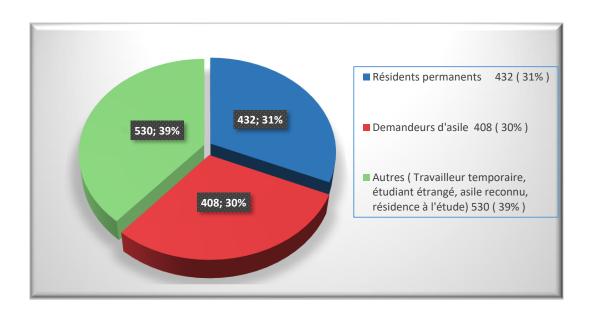
Ces processus d'installation comprennent, entre autres :

- Recherche d'un logement;
- Inscription des enfants à l'école;
- Informations sur les services de garde et accompagnement à la recherche d'une garderie;
- Demande en ligne de permis de travail et d'études;
- Intermédiaire entre différents fournisseurs de services;
- Demande de certificat d'acceptation et de sélection du Québec (CAQ et CSQ);
- Demande d'allocations familiales;
- Demande de résidence permanente;
- Parrainage;
- Citoyenneté.

Au cours de la période 2021-2022, **1 370** personnes admissibles aux services offerts dans le cadre du programme d'Accompagnement et de Soutien à l'intégration (PASI) ont été reçues, dont 432 personnes pour l'installation (volet 1), 757 personnes pour la pleine participation-services individuels (volet 2), et 447 personnes pour le soutien aux demandeurs d'asile (volet 4). Au total **4 380** services individualisés ont été offerts aux personnes accompagnées.

Parmi ces dernières, nous avons reçu des résidents permanents (432 : 31 %, 172 hommes et 260 femmes), des demandeurs d'asile (408 : 30 %, 196 hommes et 212 femmes), et autres catégories d'immigration (530 : 39 %, 224 hommes et 306 femmes), tels que les demandeurs d'asile reconnus, les travailleurs temporaires, les étudiants étrangers, les personnes dont la demande de résidence permanente est en cours ainsi que les citoyens canadiens.

Malgré le contexte de pandémie et la fermeture des frontières, nous avons constaté une augmentation de 6% du nombre de personnes ayant le statut de demandeur d'asile reçues à Carrefour le Moutier, ainsi que les personnes accompagnées dans d'autres catégories d'immigration avec une augmentation de 41% par rapport à l'année précédente.



# Provenances les plus répertoriées:

- Colombie
- Iran
- Mexique
- Haïti
- Afghanistan

Pour un total de 68 pays différents.

Certainement, la réouverture des frontières en octobre 2021 a provoqué une augmentation du transit migratoire et par conséquent une augmentation de la demande de nos services. Également, les délais de traitement et la difficulté d'accéder facilement aux prestataires de services, font que le nombre de personnes reçues augmente notoirement.

Chaque personne se présentant au Carrefour le Moutier est hautement valorisée, que ce soit celle qui vient de sa propre initiative, celle référée par les agents d'aide à l'intégration (MIFI) ou encore celle référée par un proche, un membre de la famille, un ami ou parfois d'anciens usagers du Carrefour le Moutier, sans oublier celle référée par nos partenaires communautaires ou autres partenaires qui, comme nous dans un effort collectif, recherchent le bien-être et l'intégration de chaque personne dans son nouvel entourage.



#### Un guide à l'usage des conseillers d'accueil et intégration à la suite d'un travail de réflexion collective

À la suite de la réflexion que l'équipe de conseillers et la direction ont menée concernant l'organisation du travail et le rôle des conseillers en accord avec la mission de l'organisme, le guide des conseillers en intégration, un outil qui compile tous les mécanismes de consultation et de référence nécessaires pour soutenir le travail des conseillers, a été mis en place le 11 novembre 2021. Ce guide de travail a été élaboré par Olive Mukamana, conseillère responsable volet-nouveaux arrivants, qui, à travers 73 pages, a rassemblé différents concepts au niveau migratoire, en fournissant des liens de recherche et des informations complémentaires de nos partenaires communautaires, tout cela dans le but d'unifier en un seul document de recherche, toutes les informations nécessaires à l'accompagnement des différents volets migratoires. Cet outil, utile au quotidien, est régulièrement mis à jour et est disponible en version numérique.

#### Réaffirmation des partenariats tels que la clinique de pédiatrie internationale Pierre-Boucher de Longueuil et le Centre de services scolaire Marie-Victorin

Au cours de la période 2021-2022, le groupe de conseillers d'accueil et intégration, ainsi que la direction, ont eu l'occasion de tenir des réunions de travail avec différents prestataires de services partenaires du Carrefour le Moutier, tels que le Centre de services scolaire Marie-Victorin et la clinique de pédiatrie internationale Pierre-Boucher de Longueuil, afin de renforcer les canaux de communication déjà établis et de proposer un schéma de travail pour faciliter la référence des personnes et ainsi travailler ensemble dans des situations qui nécessitent une intervention particulière. Ainsi, le Centre de services scolaire Marie-Victorin a orienté plus de 10 familles qui avaient besoin d'inscrire leurs enfants à la maternelle 4 ans via la plateforme *Inscris-toi* ou de trouver un service de garde pour les enfants de moins de 5 ans. Également, le Carrefour le Moutier a référé trois familles avec des enfants de moins de 18 ans vers la clinique pédiatrique de Longueuil pour un suivi médical plus complet.

#### Accompagnement Québec en collaboration avec les agents et agentes d'aide à l'intégration du MIFI

Le Carrefour le Moutier a poursuivi son travail en partenariat avec les agents et agents d'aide à l'intégration du ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration (MIFI), qui font partie du programme d'accompagnement Québec. Au cours de la période 2021-2022, nous avons reçu un total de 19 références individuelles, afin de réaliser des accompagnements en francisation, premières démarches d'installation, première déclaration d'impôt, allocations familiales, entre autres.

#### Accompagnement des demandeurs d'asile, référence programme soutien ACCRU

En ce qui concerne la recherche de logement, et avec l'assouplissement des mesures sanitaires et de distanciation physique mises en place pendant la pandémie, le Carrefour le Moutier a pu reprendre son accompagnement dans les centres d'hébergement du YMCA et de la Place Dupuis. En accord avec notre partenaire PRAIDA (Programme régional d'accueil et d'intégration des demandeurs d'asile), nous avons mis en place une visite hebdomadaire afin d'orienter les personnes en hébergement temporaire dans leur recherche de logement sur la Rive-Sud; nous agissons en tant qu'intermédiaire entre les propriétaires actifs dans notre base de référence et les demandeurs d'asile.

Dans le cadre du programme de soutien accru pour les demandeurs d'asile, 17 familles ont été référées par les différents travailleurs sociaux du PRAIDA qui, à travers une évaluation préalable, ont déterminé la nécessité d'un accompagnement spécial car ces familles présentaient des conditions particulières de vulnérabilité. Le nombre de références dans le cadre du soutien ACCRU a augmenté d'environ 65% par rapport à la période précédente, notamment en raison de l'augmentation de la fluidité migratoire à la suite de la réouverture des frontières en octobre 2021, après une fermeture prolongée due à la pandémie.

#### Soutien social spécifique

Le soutien social spécifique est un service qui vise à soutenir les personnes issues de l'immigration qui éprouvent de la détresse, des difficultés ou de la vulnérabilité en lien avec leur parcours migratoire, afin d'éviter que ces moments difficiles ne se transforment en détresse plus grave. Depuis sa création, le service a été bien accueilli et la demande a considérablement augmenté en peu de temps. Durant la période du 1<sup>er</sup> avril 2021 au 31 mars 2022, nous avons effectué un total de 227 accompagnements auprès de 112 personnes aux statuts migratoires variés (49.1% des demandeuses d'asile, 20.5% des résidentes permanentes, 7.14% des réfugiées reconnues ou personnes protégées, 7.14% des citoyennes canadiennes naturalisées, 6.25% des étudiantes Internationaux, 5.3% des travailleuses temporaires, 2.67% des demandeuses d'asile débutées et 2% sans statut).

Nous avons fait des arrimages auprès des professionnels-les et intervenants-es des CLSC des CISSS de la Montérégie-Centre et Est et leurs différents programmes (Programme Crise-Ado-Famille-Enfance-C.A.F.E, guichet d'accès santé mentale adulte, santé mentale jeunesse, programme Soutien à l'autonomie des personnes âgées-S.A.P.A). Également, nous avons développé des contacts privilégiés auprès d'autres organismes comme Relief et MyLumen | Clinique en bien-être psychologique qui offrent un soutien plus particulier en matière de santé mentale avec une approche sensible aux réalités des personnes immigrantes, où la langue n'est pas un obstacle pour obtenir le soutien psychosocial nécessaire.

Des partenariats privilégiés ont été également développés avec quatre psychologues qui acceptent la couverture médicale du programme fédéral de santé intérimaire (PFSI) et qui parlent espagnol. Nous pouvons référer directement les demandeurs d'asile qui ont une ordonnance du médecin.



#### Projet pilote des intervenantes et intervenants communautaires interculturels-les - Santé

Le cumul de vulnérabilité préexistante chez certaines personnes immigrantes, particulièrement celles arrivées dans les cinq dernières années, a été exacerbé par la pandémie. Face au constat grandissant d'un accès limité à l'information, pour ces personnes, aux différents services de santé (consultations et traitements), le ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration (MIFI) a lancé un appel à manifestation d'intérêt auprès de ses organismes partenaires afin de déployer 20 intervenants-es communautaires interculturels-les en Santé (ICI-Santé) dans la province de Québec. Témoin de la détresse psychologique vécue par les personnes immigrantes, à différents degrés au cours de leur parcours d'intégration, et fort de son expérience et des partenariats développés en santé mentale, le Carrefour le Moutier a manifesté son intérêt et a été l'un des 20 organismes sélectionnés pour déployer les services d'un-e intervenant-e communautaire interculturel-le en Santé sur un projet pilote de trois ans.

L'équipe est vraiment très heureuse de ce mandat accordé par le ministère témoignant d'une confiance renouvelée auprès de notre organisme et confirmant notre crédibilité. L'arrivée de l'ICI-Santé va complètement dans le sens de notre vision et va permettre d'offrir un soutien accru pragmatique auprès des personnes et de poursuivre les efforts pour faciliter l'accessibilité aux services de santé.

#### Projet de recherche-action participative auprès des femmes immigrantes

Un projet de recherche-action participative s'est développé de février 2021 à mars 2022 dans le but de briser l'isolement vécu par des femmes immigrantes en favorisant un sentiment d'inclusion, et en soutenant l'autonomisation, en leur offrant l'opportunité d'expliquer, comme expertes de leurs propres parcours, ce qu'est l'isolement et ses facteurs, et de prendre un rôle actif dans la création de stratégies pour briser ce sentiment. Le projet s'est réalisé en cinq étapes systématiques et itératives, en utilisant principalement des méthodes qualitatives pour obtenir les informations.



37 femmes interpellées et inscrites 27 venues à une rencontre ou plus 16 restées engagées durant le processus

Nous tenons à souligner toutes les diversités des participantes en origine, âge, statut d'immigration, niveau de langue, niveau de scolarité, occupation, statut civil, et autres facteurs d'identité.

Ce projet a permis de diminuer le sentiment d'isolement et d'entamer un processus d'autonomisation chez chacune des participantes. Ces effets ont été possibles grâce aux partages sans jugement afin de se sentir écoutée et validée; à l'opportunité de penser à soi; à la réalisation qu'elles ne sont pas les seules à vivre ces émotions; à l'encouragement et la motivation à prendre

part active dans le changement de ces conditions; et à la confiance d'utiliser les ressources sociocommunautaires existantes.

De même, ce projet amène des éclaircissements sur une problématique qui n'était pas jugée de haute importance par les femmes immigrantes dans la littérature, mais qui démontre l'impact significatif que l'isolement peut avoir dans leur vie. Devant cette problématique, des pistes de solutions sont entre autres proposées aux différents acteurs du milieu pour qu'ils puissent favoriser le sentiment d'intégration des femmes immigrantes.

#### Service de garde

Malgré tous les facteurs qui ont fait obstacle à l'accompagnement de la recherche de service de garde, dont la pénurie de places disponibles et le contexte de pandémie, le Carrefour le Moutier a poursuivi l'accompagnement à distance. Grâce à l'implication de notre bénévole, nous avons été en mesure d'aider les personnes dans leur recherche, ainsi que de répondre à toute question concernant l'éligibilité aux services. Également, le Carrefour le Moutier a participé activement aux actions pour l'inclusion des personnes ayant le statut de demandeurs d'asile dans l'offre de services de garde subventionnés, notamment par la diffusion d'une initiative collective.

#### **Traductions et assermentations**

Au total, 240 traductions et 116 assermentations ont été effectuées au cours de la période 2021-2022. Nos services de traduction et d'assermentation de documents sont très appréciés par un grand nombre de personnes, notamment celles qui ont besoin de traduire leurs documents rédigés dans une autre langue que le français ou l'anglais, particulièrement pour l'inscription de leurs enfants à l'école ou leurs diverses démarches d'immigration. Grâce à sa contribution inconditionnelle en tant que bénévole, M. Marc Gagné a effectué différentes traductions tels qu'actes de naissance, actes de mariage et certificats médicaux, entre autres. M. Gagné et deux conseillers d'accueil et intégration, commissaires à l'assermentation, effectuent également l'assermentation de documents tels que des lettres d'invitation, des autorisations de voyage pour les mineurs à l'étranger et des déclarations solennelles, entre autres.

## Clinique d'impôts

La clinique d'impôt est un évènement important pour nos usagers nouvellement arrivés au Canada. Elle leur permet de faire leur première déclaration d'impôt et d'être accompagnés dans cette démarche complexe et stressante pour eux. À la suite de deux années, où l'organisation a été adaptée au contexte pandémique, la clinique a été cette fois-ci planifiée sur rendez-vous, en présentiel, durant plus de deux semaines, à temps plein. Encore cette année, nous avons pu compter sur notre fidèle bénévole d'expérience M. Diamond Sheriff. Il a fixé ses rendez-vous en anglais et en français, avec un soutien additionnel pour l'espagnol, et a pu compléter à lui seul 186 déclarations d'impôts. Ce sont 93 personnes qui ont bénéficié de cette clinique pour leurs premières déclarations de revenus fédérales et provinciales.

## Groupe d'Aide Mutuelle aux Immigrants (AMI)

Créé en mai 2019 par des personnes immigrantes, le groupe d'entraide est devenu le groupe AMI (Aide Mutuelle aux Immigrants) en 2021, grâce au travail remarquable de quatre femmes, devenues bénévoles au Carrefour le Moutier. Ces quatre bénévoles ont participé à l'atelier ABC pour cultiver sa résilience ainsi que la formation Sentinelles en espagnol, afin d'être mieux outillées pour détecter le stress et l'anxiété, repérer les signes de détresse et offrir une première écoute.

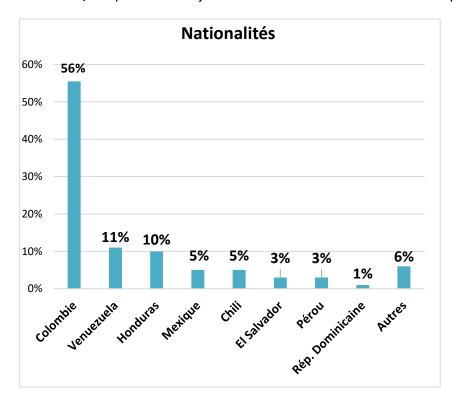
Grâce à ses 15 bénévoles, le groupe AMI contribue à aider les nouveaux arrivants à s'intégrer dans leur nouvelle société.

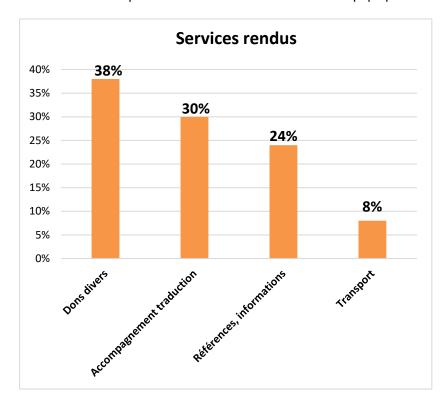
Le groupe AMI est venu en aide à **63 familles** cette année, dont 11 familles qui ont été référées par le Carrefour le Moutier. Plus de la moitié des familles viennent de Colombie.

Leurs actions visent principalement à :

- Gérer les dons divers (matériels et vêtements) et les offrir aux familles récemment arrivées qui en ont besoin;
- Fournir de l'information et référer à la ressource appropriée (Carrefour le Moutier, friperies, cliniques acceptant les demandeurs d'asile, etc.);
- Accompagner les personnes dans différentes démarches ou rendez-vous et assurer la traduction (banque alimentaire, inscription des enfants à l'école, rendez-vous médicaux, prendre un rendez-vous téléphonique, etc.);
- Accompagner ponctuellement les personnes qui ont besoin de transport.

Plus de 120 interventions ont eu lieu, représentant un total de 241 heures de bénévolat, dont **177 heures offertes par les quatre bénévoles du Carrefour le Moutier,** auxquelles il faut ajouter les **17 rencontres de collaboration** qui ont eu lieu entre les quatre bénévoles et un membre de l'équipe permanente.





#### **Constats**

- Le Carrefour le Moutier a constaté une augmentation des délais de traitement des démarches auprès des différents prestataires de services, tant au niveau fédéral que provincial, ce qui a entraîné une forte anxiété chez les personnes qui franchissent la porte de l'organisme dans l'espoir de trouver un canal de communication disponible.
- La pénurie et les prix élevés des logements rendent de plus en plus difficile l'installation et l'intégration de certains nouveaux arrivants. <u>En effet, la disponibilité à travers notre banque de propriétaires est en constante diminution</u>. De plus, le nombre de personnes qui sollicitent nos services pour la cession de leurs baux en raison de problèmes d'insalubrité est en hausse.
- En ce qui concerne l'accompagnement dans la recherche des services de garde, une pénurie de places dans les services de garde subventionnés et privés a été constatée. Par ailleurs, le Carrefour le Moutier apprécie l'augmentation des classes de maternelle 4 ans, dans les différents centres ce qui favorise l'intégration anticipée des plus jeunes enfants à l'école et bien sûr leurs parents qui trouvent là une possibilité d'avancer dans leur processus d'intégration linguistique et/ou professionnelle.
- Plusieurs nouveaux arrivants n'ont pas le niveau de langue nécessaire, notamment pour communiquer avec les différents prestataires de services, tels que SAAQ, RAMQ, MIFI, CNESST, Régie du logement etc. l'accompagnement, dû à la barrière de la langue, demeure un aspect important de nos services.
- Grâce au soutien social spécifique, plusieurs personnes ont renforcé leur pouvoir d'agir, d'autonomie et de résilience, en évitant que les difficultés rencontrées en lien avec le parcours migratoire ne se transforment en une détresse plus grave.
- Bien que les demandeurs d'asile aient été plus nombreux à bénéficier du soutien social spécifique, les personnes ayant d'autres statuts d'immigration ont également pu être soutenues, car, quel que soit le statut, l'immigration peut impliquer des prises de décisions, des pertes de repères, des ruptures, des deuils ou un trauma individuel et/ou collectif, entre autres.
- Grâce aux liens privilégiés avec les acteurs clés du réseau de la santé, nous avons réussi à faciliter l'accès aux services de plusieurs personnes en situation de vulnérabilité.

## **Perspectives**

- Poursuivre la formation des différents bénévoles en soutien à l'accompagnement des nouveaux arrivants. Notamment la demande de permis de travail en ligne, l'aide à la recherche de services de garde et la demande de citoyenneté.
- Mettre en place et réaliser le projet Demande de permis de travail en ligne (session de groupe) en collaboration avec l'une de nos bénévoles.
- Effectuer une recherche hebdomadaire de logements dans différents quartiers et mettre en place un outil de suivi.
- Poursuivre le travail de collaboration avec les agents d'aide à l'intégration du MIFI et profiter de ce canal de communication pour trouver plus de ressources dans certains cas qui nécessitent un accompagnement spécifique.
- Poursuivre le soutien et l'accompagnent des personnes issues de l'immigration qui vivent des situations de vulnérabilité, qui présentent des signes de détresse liés au processus migratoire, en collaboration avec les différents acteurs des réseaux de la santé, sociaux et communautaires.
- Développer des partenariats privilégiés avec le réseau de la santé et ce grâce au mandat de l'ICI-Santé.
- Poursuivre le développement de partenariats avec les fournisseurs des soins de santé du programme fédéral de santé intérimaire (PFSI).
- Adapter l'organisation de la clinique d'impôt grâce aux constats ressortis cette année et en prévision de la hausse de personnes arrivées en 2022.
- Améliorer l'accueil de première ligne pour les personnes immigrantes qui se présentent sans rendez-vous en engageant un-e conseiller-ère
   « pivot » sur un projet pilote.
- Poursuivre notre collaboration avec le groupe AMI.
- Reprendre les rencontres mensuelles avec les bénévoles du groupe AMI (en présence).

## 2/ Accompagnements collectifs

#### Séances d'information dédiées à l'installation :

Pour les personnes nouvellement arrivées au Québec, les séances d'information sur l'installation agissent comme une boussole au sujet des démarches qu'elles ont à réaliser pour s'établir dans leur nouvelle société. Offertes en collaboration avec le ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration, ces séances permettent à ces personnes de recevoir toutes les informations nécessaires au sujet :

- du parcours d'intégration qu'elles suivront;
- des démarches qu'elles doivent maintenant entreprendre pour leur installation;
- de leur admissibilité aux différents services gouvernementaux;
- des outils et des services disponibles pour les accompagner dans leur processus d'installation.

Se voulant interactives, les participants peuvent poser leurs questions relatives à la vie au Québec. Par ailleurs, pour plus de précision, les informations données sont adaptées selon le statut d'immigration de la personne.

## Premières démarches d'installation (PDI)

Les séances « Premières démarches d'installation » sont offertes aux personnes qui se sont récemment installées au Québec ou bien qui ont changé de statut d'immigration. Elles sont offertes en français et en espagnol et ce sont des personnes avec des statuts d'immigration variées qui y participent.

PDI	En anglais	En	En	Total
		français	espagnol	
Nombre de séances proposées	2	16	13	31
Nombre de séances réalisées	1	10	10	21
Nombre de personnes inscrites	7	57	50	114
Nombre de personnes présentes	1	28	28	56

Comparativement à l'an dernier, pour un total similaire d'activités proposées, nous observons une hausse de participation :

- le nombre de séances en espagnol a plus que doublé.
- davantage de séances ont été réalisées cette année avec une hausse du nombre d'inscriptions.

## Portrait des personnes présentes :

- en majorité originaire de la Colombie (25%) et de la Côte d'ivoire (12,5%).
- à 68% des femmes et à 32% des hommes.
- en majorité des résidents permanents (39%) et des personnes protégées (27%).
- à 57% des nouveaux arrivants au Québec et à 43% des personnes ayant changé de statut récemment.

La majorité des personnes présentes sont très satisfaites de ces activités. Les commentaires reçus font ressortir la pertinence et l'importance des informations.

Finalement, afin d'offrir des services adaptés aux réalités et aux besoins des personnes, il est possible d'organiser des ateliers en d'autres langues que le français et l'espagnol.

## Information pour les demandeurs d'asile (SDA)

Les séances « d'information pour les demandeurs d'asile » sont aussi proposées en français et en espagnol et leur permettent de recevoir les informations à jour qui tiennent compte de leur situation.

SDA	En	En	Avant	Après	Total
	français	espagnol	automne	automne	
			2021	2021	
Nombre de séances proposées	4	13	11	6	17
Nombre de séances réalisées	2	6	3	5	8
Nombre de personnes inscrites	8	59	8	59	67
Nombre de personnes présentes	5	33	3	35	38

## Comparativement à l'année dernière :

- le nombre de séances proposées a presque doublé.
- les activités en espagnol restent les plus achalandées.
- le nombre d'inscrits et le nombre de participants ont triplé.

Avec l'ouverture des frontières à l'automne 2021, nous avons observé une hausse significative de participants. Le nombre de séances se voulant toujours un reflet des besoins du milieu et, face à cette augmentation de l'achalandage, la quantité de séances a été adapté à la demande.

## Portrait des personnes présentes :

- originaires à 36% de la Colombie et à 18% du Venezuela.
- en majorité des femmes (52%).

Pour la majorité des participants, leur niveau de satisfaction à la suite de la séance est très élevé. Plusieurs ont de nombreuses questions et inquiétudes vis-à-vis de leur statut d'immigration et la séance permet d'y répondre en grande partie.

Le matériel pour les deux séances d'information a été mis à jour par le Ministère d'une part, des présentations ont été créées en français et en espagnol, adaptées aux différents statuts d'immigration et, d'autre part, les outils donnés aux participants durant l'activité ont évolué vers un format web, c'est-à-dire des liens Internet, qui sont mis à jour régulièrement.

#### **Activités de Pleine Participation (APP)**

La pleine participation réfère à un idéal d'engagement de tous les membres de la société dans les sphères de la vie collective. Pour le MIFI, avec la mise sur pied de son nouveau Programme d'Accompagnement et de Soutien à l'Intégration (PASI), les activités de Pleine Participation visent à accélérer et faciliter l'intégration des personnes immigrantes en favorisant leur participation à la vie collective, selon les six dimensions suivantes : économique, linguistique, citoyenne, communautaire, identitaire (sentiment d'appartenance à la collectivité) et culturelle.

La pleine participation peut être comprise également comme un droit au sens où la différence ethnoculturelle ne devrait pas être un obstacle. Ces activités viennent donc aider les personnes immigrantes à s'adapter à leur nouvel environnement et à mieux comprendre le fonctionnement de la société québécoise afin de pouvoir y participer pleinement.

Différents thèmes sont proposés, et cette année nous avons offert 16 nouveaux thèmes; ainsi, le nombre d'activités a doublé.

#### 18 activités avec des thèmes récurrents 16 activités avec des thèmes innovants Bénévolat : historique du mouvement communautaire ABC pour cultiver sa résilience (2 séances) et organismes de la Rive-Sud Une pensée pour toi (nouveau) Citoyenneté: information sur la demande (2 séances) Système de santé Famille: Quand on s'aime, on s'aime égal (3 séances) Immigration et famille : quels sont vos droits? Histoire : le Québec Introduction à la planification budgétaire Intégration : Bienvenue à Longueuil : des ressources pour Emploi : les normes du travail faciliter votre intégration (2 séances) Logement : la relation entre propriétaire et locataire Éducation : le système scolaire québécois (2 séances) Enfants: quels sont leurs droits? Orientation de carrière : formation professionnelle, éducation Enfants: quelles ressources leurs sont dédiés? des adultes. RAC Santé mentale : Prendre soin de soi Célébrons les rencontres interculturelles Rencontrer le député fédéral de Longueuil-St-Hubert Hiver: bonifier son expérience hivernale (2 séances) Actualité : histoire des femmes au Québec et à l'international Logement : vos droits et responsabilités Je vote au Québec Droits : un aperçu des possibilités Déclaration d'impôts : vos prestations et crédits d'impôts (2 séances) Café-partage

Quatre activités de Pleine participation ont été offertes en espagnol (en direct ou par traduction) :

- Système de santé
- Éducation : le système scolaire québécois
- Hiver : bonifier son expérience hivernale
- Déclaration d'impôts : vos prestations et crédits d'impôts

Les activités de Pleine participation les plus achalandées, toutes langues confondues, étaient :

- Le système de santé en espagnol (21 participants);
- Déclaration d'impôts : vos prestations et crédits en français (28 participants);
- Déclaration d'impôts : vos prestations et crédits en espagnol (66 personnes).

APP	En français	En espagnol	Total
Nombre de séances proposées	30	4	34
Nombre de séances réalisées	29	4	33
Nombre de personnes inscrites	436	160	596
Nombre de personnes présentes	258	97	355

Portrait des personnes présentes : 66% sont des femmes et 34% des hommes; en majorité, des résidents permanents (33%) et des demandeurs d'asile (28%); 33 % sont originaires de Colombie, 6% du Mexique et 4% du Venezuela.

À la suite des activités de Pleine participation, les personnes se disent plus en confiance et appliqueront leurs nouveaux savoirs dans leur quotidien, tel qu'en témoigne ce participant :

« Je suis très heureux de participer à toutes les activités proposées par votre organisme Carrefour Le Moutier! Tous les ateliers ont été très utiles et me font sentir que je ne suis pas seul et me motivent à continuer d'avancer dans mon intégration. »

## Les activités offertes dans le milieu, auprès d'organisations partenaires :

Les activités de Pleine participation peuvent également être animées dans d'autres milieux. Ainsi, cette année, deux milieux ont accueilli deux de nos activités rejoignant au total 129 nouvelles personnes.

- L'activité « Hiver : bonifier son expérience hivernale » a été présentée dans quatre classes de français langue seconde de l'annexe Bourassa du centre de formation Camille-Laurin à Longueuil (CSSMV) et rejoint 69 personnes.
- La séance sur le guide « Bienvenue à Longueuil : des ressources pour faciliter votre intégration » a été présentée à l'annexe Bourassa du centre de formation Camille-Laurin à Longueuil (CSSMV), dans cinq classes en francisation, dont une en alpha-francisation. Cela a permis de rejoindre 60 nouveaux-arrivants au total.

Dans le cadre des activités de Pleine participation, nous remercions tous les partenaires qui viennent partager leurs connaissances sur les différentes thématiques : la Corporation de Développement Communautaire de l'agglomération de Longueuil, Alliance Carrière Travail, Carrefour pour Elle, le Centre de services scolaire Marie-Victorin, le Comité logement Rive-Sud, l'Agence du Revenu du Canada, Revenu Québec, le projet Résilience Rive-Sud, Inform'elle, l'Association Corporative d'Économie Familiale de la Rive-Sud, la Direction de la protection de la jeunesse de St-Hubert, le centre de pédiatrie sociale en communauté de Longueuil, le bureau du député fédéral de Longueuil-St-Hubert, Femmes de tous les horizons, Élection Québec et le bureau d'aide juridique de la Rive-Sud.



#### Célébrons les rencontres interculturelles

Afin de souligner la Semaine québécoise des rencontres interculturelles, nous avons proposé un moment de rencontres. Ces activités avaient pour objectif de découvrir la culture des participants présents. Chacun a amené un objet (un vêtement, un instrument de musique, un jeu, des photos) de son pays d'origine qu'il a partagé avec les autres dans le rire, le chant, l'écoute et la danse! Tous les participants ont beaucoup apprécié de se rencontrer et d'apprendre à se connaitre davantage en mettant en valeur leur identité.

### Activité relative à la citoyenneté canadienne

## Demander la citoyenneté

L'atelier « Demander la citoyenneté » a pour objectif de soutenir dans leurs démarches, les personnes qui veulent demander la citoyenneté canadienne. Par cet atelier, nous abordons, entre autres, l'ensemble du processus de la citoyenneté, vérifions ensemble leur admissibilité et les documents à fournir. Cet atelier s'adresse aux personnes qui ne se sentent pas assez outillées pour effectuer l'intégralité de la demande par ellesmêmes. Au cours de l'atelier, en tandem, ces personnes prennent conscience de leur pouvoir d'agir et de leurs forces et reprennent confiance afin d'entreprendre les étapes nécessaires pour faire leur demande de citoyenneté.

Au cours de l'année, ce sont 21 activités organisées dont 17 ont été réalisées pour rejoindre un total de 52 participants pour 75 inscrits. Des participants, la majorité étaient des femmes (63%) dont 19% originaires de la Côte d'ivoire.

## Préparation à l'examen de citoyenneté

Les séances de préparation à l'examen de citoyenneté que nous proposons permettent de parcourir et de rendre plus clair le contenu du guide d'étude *Découvrir le Canada* et de tester les connaissances des participants en vue de leur examen. Cette année, ce sont quatre cohortes de quatre séances qui ont été offertes auxquelles un total de 21 personnes a participé. La majorité des personnes rejointes étaient des femmes (71%) et 24% étaient originaires de la Colombie.

#### Constats

- C'est souvent par le biais de leur cercle social que les personnes entendent parler de nos activités et ce malgré tous les efforts de promotion mis en place par différents canaux.
- D'avoir eu la majorité des activités de cette année à distance (60%) rend plus difficile le retour de la participation en présentiel (30%).
- L'apport de nouvelles thématiques en lien avec la pleine participation et les propositions d'espaces de paroles et d'échanges ont été accueillies très favorablement.

## **Perspectives**

- Adapter l'offre de toutes les activités (PDI, SDA, APP) à la demande et à la réalité du milieu en termes de langues, quantité, thèmes, horaire.
- Favoriser la participation en présence aux activités et émettre des directives encadrant la participation à distance.
- Mettre en place des rencontres préparatoires avec les partenaires invités pour établir nos besoins et nos attentes respectives ainsi que coconstruire et établir les objectifs précis de l'activité prévue.
- Continuer la publicité pour toutes les activités et l'actualiser selon les besoins actuels du milieu.
- Poursuivre l'exécution des mécanismes de rappels pour la participation et développer un outil pour s'assurer de l'engagement des inscrits.
- Poursuivre les activités « Café-partage. »

## 3/ Francisation

## Objectifs visés pour 2021-2022

- Avoir offert 21 classes sur l'année.
- Avoir veillé au nombre de bénévoles pouvant assurer les activités liées à la francisation.
- Avoir mis en place et réalisé le projet d'artisanat collectif en arrimage avec le projet de recherche-action participative auprès des femmes immigrantes.

### Cours de francisation à temps partiel

En partenariat avec le ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration (MIFI), le Carrefour le Moutier offre des cours de francisation à temps partiel. Tout comme les années précédentes, 18 cours FIA - Français pour les Immigrants Alphabétisés - ont été offerts sur les quatre sessions (printemps 2021, été 2021, automne 2021 et hiver 2022). Les étudiants de notre classe FIPA - Français pour Immigrants Peu Alphabétisés (moins de neuf ans de scolarité) - créée à l'automne 2018, ont pu avoir des cours aux sessions printemps et automne 2021. Malheureusement, par manque d'inscriptions, la classe n'a pas été ouverte à la session d'hiver 2022, mais les étudiants ont pu bénéficier des ateliers de conversation.

Pour les sessions printemps et été, les cours se sont poursuivis à distance. À l'automne, les cours ont repris en présence, après un an et demi de cours en virtuel. À l'hiver, la session a recommencé à distance, puis de nouveaux aménagements ont été nécessaires dans les locaux du Carrefour le Moutier pour proposer les trois classes en présence, en respectant les mesures de distanciation. Par ailleurs, la salle du Carrefour Mousseau a été revisitée par le MIFI qui a considéré qu'elle ne respectait plus les critères de conformité et ce indépendamment de la situation liée au contexte de la pandémie. Les deux classes situées initialement dans cet organisme ont dû se poursuivre à distance.

Nous profitons de cette occasion pour remercier le Carrefour Mousseau pour ces belles années de collaboration.

Depuis le printemps 2021, les inscriptions aux cours de francisation se font majoritairement à distance, nous avons dû adapter notre procédure en conséquence. Par ailleurs, le MIFI a modifié les formulaires et listes d'inscription, ainsi que son processus d'envoi.

	Bilan des sessions de cours				
	Printemps 2021	Été 2021	Automne 2021	Hiver 2022	Total
Nombre d'inscriptions	121	84	154	147	506
Réinscriptions	83	50	48	77	258
Nouvelles inscriptions	38	34	106	70	248
Nombre de classes	6	3	6	5	20
Nombre d'étudiants	99	58	96	95	348

Les 20 cours d'une durée de douze, neuf ou six heures par semaine ont représenté un total de 2 178 heures de cours.

Pour les quatre sessions de cours, 506 inscriptions ont été faites. Nous remarquons une légère augmentation des inscriptions (4%) par rapport à l'année dernière. Le nombre maximum d'étudiants par classe en FIA est de 20 étudiants et en FIPA (francisation alpha) de 13 étudiants. Tout comme les années précédentes, environ **350 étudiants** ont bénéficié des cours cette année.

La traditionnelle remise de diplômes, faite à distance depuis un an et demi, a pu reprendre mais avec quelques aménagements. C'est un moment important pour souligner les efforts et progrès de chaque étudiant. Nous avons également organisé, avec les étudiants terminant leur parcours de francisation, une surprise pour le départ en retraite de leur professeure.





## <u>Ateliers de conversation française et Partenaires d'intégration - conversation française</u>

Les ateliers de conversation française et les jumelages-partenaires d'intégration, permettent aux participants d'échanger, de pratiquer et de perfectionner la langue française, facilitant ainsi l'intégration dans notre société. D'une durée d'une heure, ils se déroulent chaque semaine pendant les sessions des cours de francisation.

Ils se sont poursuivis en Zoom au printemps et à l'été 2021, puis nous avons pu en proposer quelques-uns en présence à l'automne et à l'hiver 2022, tout en continuant les autres à distance. En effet, proposer les deux options a permis de rejoindre plus de participants et de bénévoles.

Pour les ateliers de conversation, nous avons maintenu des petits groupes de cinq - six personnes environ, que ce soit par Zoom ou en présence, pour une durée d'une heure.

Ainsi, **143 ateliers de conversation** ont été proposés pour un total de 87 participants. Ces derniers se réinscrivant d'une session à l'autre, **56 personnes** différentes ont pu pratiquer et perfectionner la langue française. Les conditions nous ont permis cette année d'augmenter de plus de 40% le nombre d'ateliers et ainsi de participants. Cependant, nous ne pouvons répondre à toutes les demandes étant donné que les groupes sont restreints.

De plus, **89 rencontres de jumelages-partenaires d'intégration** (un(e) étudiant(e) avec une bénévole) ont été offertes à **14 étudiants** des classes de francisation de niveau intermédiaire ou avancé.

Les ateliers de conversation et jumelages-partenaires d'intégration ont pu être proposés tout au long de l'année, grâce à **huit bénévoles**, dont deux nouvelles recrues, représentant **295 heures de bénévolat.** 

	Bilan des activités de francisation					
	Ateliers de conversation		Partenaires d'intégration			
	Nombre d'ateliers	Nombre de participants	Nombre de rencontres	Nombre d'étudiants		
Printemps 2021	16	10	39	4		
Été 2021	16	12	16	3		
Automne 2021	57	33	23	4		
Hiver 2022	54	32	11	3		
Total	143	87	89	14		

## **Constats**

- La modification du processus d'inscription, d'évaluation et d'envoi des listes au MIFI a complexifié et augmenté la charge de travail pour la responsable en francisation.
- Une classe de niveau débutant a pu être ouverte cette année. Le nombre de demandes pour ce niveau est toujours très élevé.
- Malgré les classes complètes et la mise en place d'une demande de confirmation d'inscription par les étudiants avant le début des cours, il y a toujours beaucoup de désistements et d'abandons la première semaine de cours. La raison majeure étant liée au travail, y compris pour la classe de niveau débutant. Nous avons alors seulement quelques jours pour combler les places vacantes.
- Nous travaillons en collaboration avec les autres organismes de francisation, que ce soit avec le MIFI ou le CSS Marie-Victorin.
- Plusieurs étudiants ont été référés par des travailleuses sociales des CLSC.
- Les femmes de la classe francisation alpha, à l'origine du projet d'artisanat collectif qui avait été suspendu à cause de la Covid, ont eu l'occasion de participer à la recherche-action participative auprès des femmes immigrantes.

## **Perspectives**

- Maintenir les 21 classes sur l'année.
- Rechercher un local pour les cours de francisation, en remplacement de celui du Carrefour Mousseau.
- Sensibiliser les employeurs à l'importance de la francisation et l'accès en milieu de travail.
- Poursuivre l'offre des activités liées à la francisation, en présence et par Zoom.

## **IMPLICATION DANS LE MILIEU**

#### **Comité Action-Inclusion**

En tant que membre du Comité Action-Inclusion, le Carrefour le Moutier a participé au lancement du Coffre à outils de transformation sociale (approches inclusives et transversales) élaboré par la CDC AL en collaboration avec le milieu communautaire. Le Carrefour le Moutier y a présenté la section du Comité Action-Inclusion : l'inclusion un choix d'agir pour toutes et tous.

De plus, comme les pratiques inclusives sont désormais des préoccupations portées, entre autres, par DSVL et son Comité d'action Vivre-Ensemble, de même que par la CDC AL, par son coffre à outils et la formation associée, le Comité Action-Inclusion a décidé de suspendre ses travaux pour identifier quel arrimage il est possible de faire avec les actions menées dans la communauté.

Membre de la TIDAL (Table en immigration et en diversité culturelle de l'agglomération de Longueuil) :

- Grande rencontre entre les partenaires membres (trois rencontres). Ces rencontres ont porté essentiellement sur le plan d'action de la Table avec les actions à prioriser.
- Comité de pilotage et gouvernance (cinq rencontres).
- Comité permanent à l'accessibilité aux services (cinq rencontres) :
  - Ce comité permanent de la TIDAL se penche sur l'accessibilité des services. Dans cette optique, il travaille principalement sur le développement de son plan d'action (cueillette d'information, priorisation d'enjeux, création de pistes d'action, répartition des mandats).

## Membre de la Table de Concertation des organismes au service des personnes Réfugiées et Immigrantes (TCRI)

## Membre du comité directeur du Centre d'intégration

Ce comité est composé du Centre de services scolaire Marie-Victorin, Collège Champlain, Collège Édouard-Montpetit, Université de Sherbrooke, Développement Économique Longueuil, Chambre de Commerce et d'Industries de la Rive-Sud, Alliance Carrière Travail et le Carrefour le Moutier. Ce projet pilote vise à mettre sur pied un centre qui facilitera l'intégration professionnelle des personnes immigrantes dans l'agglomération de Longueuil, la reconnaissance des acquis et les liens avec les employeurs dans une approche intégrée. Il a été présenté aux deux ministères (MIFI et MTESS) et a été bien accueilli. Il fera l'objet d'une entente dans un très proche avenir.

# Comité inter-réseaux de l'agglomération de Longueuil Sous-comité immigration (cinq rencontres)

Le grand comité inter-réseaux de l'agglomération de Longueuil a été créé comme filet de sécurité lors de la pandémie pour permettre aux partenaires des milieux de communiquer et de répondre aux besoins de la population affectés par le contexte. Le sous-comité immigration œuvrait spécifiquement pour la population immigrante du territoire. Durant cette année, il a été question de l'évolution de sa structure vers une cellule de crise ainsi que son rattachement à la TIDAL.

## Comité Longueuil Villes Sans Racisme et Discrimination (CLVsSRD) (sept rencontres)

Ce comité, regroupant des partenaires et des citoyens, œuvre à sensibiliser et à développer des actions pour contrer le racisme et la discrimination sur le territoire de l'agglomération de Longueuil. Membre du comité, cette année, nous avons contribué au processus d'une étude participative des conditions de vie, dont la réalisation des rencontres dialogues, pour mener à l'élaboration d'un guide d'accompagnement pour les organisations visant à contrer le racisme.

#### Présentation des services du Carrefour le Moutier

Au courant de l'année, nous avons été invités par des partenaires du milieu à présenter nos services à des personnes nous connaissant peu. À l'Université de Sherbrooke, campus de Longueuil, ce sont 70 étudiants dans cinq classes d'apprentissage du français langue seconde que nous avons rejoints et, au Collègue Ellis, campus de Longueuil, ce sont 13 étudiants internationaux récemment arrivés.

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.

## MIFI - Comité opérationnel Montérégie

Des rencontres régulières ont lieu avec la direction régionale.

Table de concertation des organismes au service des personnes réfugiées et immigrantes (TCRI)

Participation au comité ADAQ (Accueil des Demandeurs d'Asile au Québec)

Le Carrefour le Moutier est membre du ROSNA (Regroupement des organismes de soutien aux Nouveaux Arrivants, issu de la TCRI).





## **SERVICE DE FORMATION**

## Objectifs visés pour 2021-2022

- Poursuivre la promotion de notre trousse de formation.
- Offrir des formations par Zoom afin de rejoindre d'autres milieux et inciter l'organisme à explorer l'éventualité de se doter de plateformes performantes pour dispenser de la formation de façon virtuelle et innover dans ses pratiques d'intervention.
- Accéder au service d'un consultant en « technologie de l'information et de la communication » pour un diagnostic en « techno-pédagogie et intervention. »
- Réfléchir à notre positionnement quant à la possibilité d'offrir des formations dans d'autres régions que la nôtre.

La trousse de formation du Carrefour le Moutier constitue une boîte à outils extrêmement diversifiée qui s'adapte aux besoins des milieux. Les formations proposées touchent différents thèmes qui contribuent à actualiser la vision du Carrefour le Moutier. Les outils proposés viennent semer des graines pour une communauté plus en santé; l'approche préconisée recentre les personnes sur leurs forces et leur pouvoir d'agir. L'impact de ce qui est appris semble durable.

## Formations relatives à l'écoute

#### Formation de nouveaux bénévoles

Cette année, neuf nouveaux bénévoles ont été recrutés et formés pour le service Accueil-Écoute-Info-Référence. Malheureusement, cinq personnes se sont désistées dès le début de leur bénévolat pour différentes raisons. Les autres nouvelles recrues sont cependant très impliquées. Une bénévole fait de l'écoute en espagnol et deux autres siègent maintenant sur le Comité Écoute.

## • Formation continue auprès des bénévoles à l'écoute

Au courant de l'année 2021-2022, les bénévoles du service Accueil-Écoute-Info-Référence se sont regroupés virtuellement sur Zoom à cinq reprises et en présentiel à trois reprises pour bénéficier de différentes formations et d'un moment d'échanges. Ces dernières ont porté sur les thèmes suivants : « ABC pour cultiver sa résilience », « Mieux comprendre l'anxiété », présenté par Saadia Maaroufi, formatrice chargée des ateliers d'autogestion de la santé mentale; le « Guide Accueil pour les bénévoles », facilitant le travail des bénévoles à l'accueil (modernisation du Guide de références à l'accueil); des éléments du fonctionnement du service et des responsabilités des bénévoles; une fiche afin d'outiller les bénévoles pour les aider à mieux savoir comment mettre ses limites en tant qu'écoutant, etc.

#### • Formation ABC de l'Écoute et de l'Accueil

À la suite d'une réflexion stratégique d'équipe entourant le service Accueil – Écoute – Info – Référence, il a été décidé collectivement qu'une formule adaptée et bonifiée de ces deux formations serait dispensée à l'équipe permanente de l'organisme, ce qui a effectivement été déployé en mars 2022. Cette action concrète avait comme objectif d'encourager la mise en pratique consciente et quotidienne d'une posture d'accueil et d'écoute propre à l'approche du Carrefour le Moutier. De plus, cela aura permis à l'équipe de travail de mieux saisir les notions transmises aux bénévoles lors de leur processus de formation pour remplir leur rôle à l'Accueil – Écoute – Info – Référence.

## Formations offertes sur la prévention de la détresse au sein de la communauté

## • ABC de l'Écoute (3h)

L'organisme Cœliaque Québec : cinq intervenantes de l'organisme ont bénéficié de la formation en virtuel. Elles ont particulièrement apprécié la possibilité d'échanger sur la théorie et de mettre en pratique les outils. Il en est ressorti que cette formation leur permettra d'enrichir leur écoute, importante dans leur vie, tant au niveau professionnel que personnel.



## Un commentaire émis par un participant :

Le contenu le plus important était : « L'explication des outils, que les forces sont dans le processus et non dans le résultat [et] Comment recentrer la personne sur son potentiel, les outils de reflet et reformulation. »

## Prendre soin de soi (3h)

Cette formation a été proposée quatre fois aux usagers de l'organisme Place à l'emploi. Un total de 51 personnes a pu en bénéficier, incluant cinq employés. Des quatre formations, une seule a été offerte en présence, les autres ayant eu lieu en virtuel. Tous ont convenu de l'importance de prendre soin de soi et des outils expliqués bien que certains étaient plus avancés dans leur réflexion et que d'autres étaient perplexes face à l'utilité de certains outils. La diversité des participants, certains prêts à l'action et d'autres plutôt dans la recherche d'information, a rendu difficile la cohésion du groupe et les échanges entre eux.

### **Constats**

- La formation continue des bénévoles à l'écoute a été identifiée par ceux-ci comme étant primordiale pour leurs sentiments d'efficacité personnelle et pour renforcer la cohésion de l'équipe des bénévoles.
- Une attention particulière doit être portée vis-à-vis du recrutement de nouveaux bénévoles.
- Les formations offertes à la communauté cette année sont celles en prévention de la détresse.
- Le virtuel est un format plus demandant pour les participants.

## **Perspectives**

- Poursuivre la promotion de notre trousse de formation.
- Former une nouvelle cohorte de bénévoles à l'écoute.
- Poursuivre l'accompagnement offert par les consultants en « technologie de l'information et de la communication ».
- Réfléchir à la possibilité de faire la promotion de la formation ABC de l'Écoute auprès de publics cibles, tels les bénévoles des hôpitaux, le personnel des CHSLD et des résidences pour personnes du 3° âge.





« L'écoute reste la plus grande oubliée de notre société moderne en pleine révolution des communications ».

Jean Dion

## **ACTIVITÉS DE COMMUNICATION**

La pandémie de Covid-19 a continué d'occasionner certaines contraintes quant à l'organisation d'activités de communication, telles que des représentations sur le terrain, et l'organisation de conférences et points de presse. Les médias sociaux et locaux ont été les principaux moyens utilisés pour maintenir la présence du Carrefour le Moutier auprès de la population. Toutefois, une tournée des organismes et des commerces a été entamée dans le but de faire connaître l'organisme et ses services.



## Objectifs visés en 2021-2022

- Consolider le poste d'agente de communication.
- Inscrire le Carrefour le Moutier à la Chambre de commerce et d'industrie de la Rive-Sud afin de rayonner auprès des entreprises du territoire et de tisser des liens.
- Accentuer la promotion des services d'écoute et des ateliers d'autogestion de la santé mentale.
- Rejoindre de nouveaux réseaux par le biais de LinkedIn.

## Consolidation du poste de l'agente : les faits saillants

Le poste d'agente de communication a pu être consolidé sur un poste permanent à temps plein. Elle a pu ainsi développer des liens plus durables avec les médias locaux (TVRS et FM103.3, à Longueuil, TVR9, à Beloeil, ainsi que le Courrier du Sud) et poursuivre ainsi le rayonnement des événements et des services du Carrefour le Moutier dans la communauté. D'ailleurs, une partie de la revue de presse annuelle se retrouve en annexes avec plus de 25 apparitions dans les médias répertoriées.

De plus, afin de mieux mettre en pratique des techniques de communication et de s'imprégner du milieu communautaire, l'agente de communication a suivi diverses formations: LinkedIn (Grenier), La gestion participative dans les groupes communautaires (Centre de formation populaire), Les 12 stratégies insoupçonnées pour booster la visibilité et maximiser l'engagement sur tes vidéos (Communication Futée), Les 5 erreurs à éviter en marketing web en 2022 (Grenier), et Intégration au milieu communautaire (Centre régional de formation de Lanaudière).

Enfin, en plus de participer à deux comités de la Maison de l'Accueil (le comité des partenaires et le comité communication et vie associative), l'agente s'est jointe au comité de pilotage de Résilience Rive-Sud, au comité de pilotage de la Réflexion stratégique du Carrefour le Moutier, au comité Écoute et au comité de la Vie associative de l'organisme. Ces implications lui donnent une meilleure vision de l'organisme, des projets établis, de la réalité vécue par la population, les bénévoles et les usagers, et aussi des enjeux du milieu communautaire.

## Actions de communication spécifiques au service de la prévention de la détresse

#### Le service d'écoute et d'info-Référence

Afin d'informer la population, au long court, des bienfaits du service d'écoute et info-référence, 25 publications ont été rédigées sur les réseaux sociaux rejoignant près de 4 000 personnes.

## Le soutien personnalisé par l'écoute

Dans le cadre de la Semaine nationale de la santé mentale 2021, une <u>entrevue télévisée</u> à la station de TVRS a été réalisée avec la participation d'une des bénévoles du service de soutien personnalisé par l'écoute. Nous remercions d'ailleurs Mariette Parent pour sa précieuse collaboration. Le nombre de demandes pour ce soutien ne cesse d'augmenter!

## Les ateliers d'autogestion de la santé mentale

Dans la continuité des actions posées pour publiciser les sessions des ateliers d'autogestion de l'estime de soi et de l'anxiété (sessions d'automne, d'hiver et du printemps), voici ce qui a été réalisé :

- Publication à chaque session dans la section « Activités communautaires » du Courrier du Sud (moyenne de deux par session).
- Annonces des sessions dans le Coursier de la CDC AL, sur le site internet du Carrefour le Moutier et les réseaux sociaux.
- Capsules vidéos et présentations en direct publiées sur la page Facebook du Carrefour le Moutier.
- Campagne promotionnelle sur Facebook :
  - o du 31 mars au 8 avril 2021 : 1 169 personnes touchées et 76 interactions avec la publicité.
- Distribution d'affiches dans une quinzaine d'organismes.
- Segments publicitaires à la radio du FM103.3 (du 13 au 19 décembre, et du 5 au 19 janvier).

## Le projet Résilience Rive-Sud

La permanence du poste a permis à l'agente de communication de contribuer au projet <u>Résilience Rive-Sud</u> par différents moyens mis en place : articles de journaux, infolettre, entrevues télévisées, annonces à la radio, gestion de la page Facebook et programmation de campagnes publicitaires, capsules vidéos sur la page Facebook avec la chargée de projet et des acteurs du milieu, mise à jour du site internet, communiqué de presse, et distribution de matériels promotionnels dans des organismes communautaires, bureaux de députés et commerces.

Grâce au travail effectué en collaboration avec la chargée de projet, et d'après les réponses obtenues par plusieurs participants volontaires de l'atelier ABC pour cultiver sa résilience, les actions de communication ont permis d'atteindre au moins 326 personnes dont 259 pour l'atelier « ABC pour cultiver sa résilience » et 67 pour l'atelier « La résilience : l'affaire de tous ! »

En tout, 10 campagnes publicitaires ont été faites sur la page Facebook du projet, atteignant 37 423 personnes et engendrant 3 600 clics. En avril 2021, 33 personnes « aimaient » la page Facebook de Résilience Rive-Sud pour atteindre, actuellement, le nombre de 354.

#### Le Projet Femmes!

Dans le cadre du Projet Femmes!, l'agente de communication a aidé à la diffusion du rapport final (sur le site internet du Carrefour le Moutier et les réseaux sociaux) et à la présence des médiaux locaux à la conférence de presse, le 16 mars 2022.

#### Vue d'ensemble des actions de visibilité du Carrefour le Moutier sur les réseaux sociaux

Les réseaux sociaux représentent une part importante des moyens de communication utilisés au fil de l'année. En plus de créer des relations avec la population et les partenaires, ils permettent de diffuser du contenu pertinent pour la communauté, de promouvoir les services et activités de l'organisme, et de faire rayonner la mission et la vision du Carrefour le Moutier.

#### Facebook

Un calendrier détaillé a été élaboré pour promouvoir le service d'écoute et d'info-référence, les ateliers d'autogestion de la santé mentale, toutes les activités de pleine participation, les premières démarches d'installation et les différentes thématiques annuelles.

En plus de ces informations, nous avons diversifié la forme de nos publications par la diffusion de communiqués de presse, d'informations provenant de partenaires, d'articles de journaux et d'entrevues télévisées.

Entre le 1<sup>er</sup> avril 2021 et le 31 mars 2022 :

- nos publications ont atteint 25 874 personnes, soit 104% par rapport à l'année précédente.
- nous avons eu 5 407 interactions avec nos publications, ce qui représente une augmentation de 49% par rapport à 2020-2021.
- nous avons obtenu 165 nouveaux abonnés pour atteindre le nombre de 1 292.
- nous avons cumulé plus de 705 clics sur plusieurs liens partagés.
- nos publications ont été aimées 357 fois.
- nos publications ont enregistré 1 363 réactions.

Afin de rejoindre largement les personnes de l'agglomération de Longueuil, sept campagnes publicitaires ont été réalisées au cours de l'année, en lien avec nos activités. Ceci représente une constance avec l'année précédente. Au total, nous avons enregistré 508 interactions et atteint 20 044 personnes. S'il est difficile d'analyser toute la portée de ces campagnes, nous observons néanmoins une hausse des participants à certaines de nos activités.

#### LinkedIn

La création du compte LinkedIn du Carrefour le Moutier a pour but de développer de nouveaux liens avec des professionnels et de contribuer à faire davantage rayonner nos activités. Toutefois, nous aurons à revoir notre profil afin d'augmenter notre visibilité, de bonifier notre impact et de rejoindre plus de personnes pouvant bénéficier de nos services. À ce jour, le profil du Carrefour le Moutier est abonné à 59 pages professionnelles et a 84 abonnés en retour.

#### YouTube

Huit nouvelles vidéos ont alimenté notre chaîne YouTube, lesquelles ont comptabilisé 303 vues : témoignages de participants aux ateliers d'autogestion, tutoriels pour aider les nouveaux arrivants dans leur processus administratif, par exemple. Les vidéos qui ont été les plus visionnées sont celles des témoignages des participantes au Projet Femmes! qui ont comptabilisé 148 visionnements à elles seules.

#### Site internet du Carrefour le Moutier

Cette année, 15 857 personnes ont consulté le site internet ; ce qui représente 4 880 de plus que l'année dernière. De ce nombre, 82% sont des nouveaux utilisateurs. Le site a récolté 53 256 pages vues (15 483 de plus qu'en 2020-2021); de celles-ci, une bonne partie était dirigée vers les services aux nouveaux arrivants.

De plus, sept communiqués de presse et invitations ont été publiés :

- L'AGA du Carrefour le Moutier.
- La Maison de l'Accueil prend vie!
- o Ensemble pour une société accueillante à l'écoute.
- o Assemblée générale de fondation de la Maison de l'Accueil.
- La Maison de l'Accueil est fondée!
- Un variant qui en fait voir de toutes les couleurs.
- o Le Projet Femmes! dévoile ses couleurs.

La section « Événements » est celle qui a été le plus alimentée au cours de l'année avec la publication des différentes activités de pleine participation (APP) et les séances de Premières démarches d'installation (PDI) offertes au calendrier.

### Semaines thématiques

Cette année encore, le Carrefour le Moutier a souligné des thématiques qui touchent sa vision, sa mission et ses valeurs. Le tout s'est une fois de plus déroulé sur les réseaux sociaux grâce à un calendrier de publications. Les thématiques ont été les suivantes : la Semaine de l'action bénévole (8 au 24 avril), la Semaine nationale de la santé mentale (3 au 9 mai), la Journée de l'écoute (24 octobre), La Semaine québécoise des rencontres interculturelles (18 au 24 octobre), On cause pour la cause (26 janvier), la Semaine nationale de prévention du suicide (30 janvier au 5 février), la Journée internationale de la femme (8 mars), la Semaine d'actions contre le racisme et pour l'égalité des chances (21 au 31 mars).

#### Maison de l'Accueil

Participant aux comités de la Maison de l'Accueil, officiellement fondée le 30 novembre 2021, l'agente de communication a collaboré et apporté son soutien sur différents dossiers :

- Préparation de l'assemblée générale de fondation et de la conférence de presse : près d'une cinquantaine de personnes ont assisté à la rencontre virtuelle.
- Préparation des entretiens avec les candidats à la mairie de Longueuil.
- Révision de documents et rédaction de communiqués de presse.
- Planification d'un calendrier de publications sur les réseaux sociaux.
- Planification de la campagne de promotion dans le cadre des Bourses d'initiatives en entrepreneuriat collectif (BIEC).
- Tenue d'une conférence de presse, par visioconférence, pour annoncer la fondation officielle de la Maison de l'Accueil en tant qu'OBNL. Une cinquantaine de personnes ont assisté à cette rencontre.
- Entrevue du président du Conseil d'administration, Luc Barsalou, à l'émission *South Shore Vibe*, sur les ondes de TVRS, pour informer des avancées du projet.

Les différentes publications partagées sur la page Facebook de la Maison de l'Accueil ont rejoint 3 589 personnes. La page a également récolté 50 nouveaux abonnés, portant le total à 215.

#### Constats

- La permanence de l'agente de communication a permis de faire rayonner les services et des activités du Carrefour le Moutier sur le territoire de l'agglomération de Longueuil et la Rive-Sud en maintenant une présence régulière sur les réseaux sociaux et en apportant de nouvelles idées de promotion.
- La production de vidéos au sujet des services d'écoute, des ateliers d'autogestion de la santé mentale, du projet Résilience Rive-Sud et des activités destinées aux nouveaux arrivants, a ajouté du dynamisme dans la promotion.
- Les nombreuses actions de communication réalisées dans le cadre du projet Résilience Rive-Sud, grâce au temps plein du poste de l'agente de communication, ont permis d'accroître la visibilité du projet auprès de la communauté et d'aumenter les inscriptions à l'atelier « ABC pour cultiver sa résilience. »

#### <u>Perspectives</u>

- Poursuivre la production de capsules-vidéos, thématiques et intemporelles, dans le but d'informer et de sensibiliser la population à la vision du Carrefour le Moutier.
- Revoir le profil LinkedIn afin d'être plus visible sur ce réseau, de pouvoir inviter plus facilement les professionnels à nous suivre et ainsi créer plus facilement des liens.
- Développer une analyse stratégique pour rejoindre avec efficience les publics ciblés selon un objectif de communication, de sensibilisation et de promotion, de relations médias et de publicité.
- Participer à plus d'activités de réseautage de la Chambre de commerce et d'industrie de la Rive-Sud et de la Corporation de développement communautaire de l'agglomération de Longueuil afin de tisser des liens, voir développer de nouveaux partenariats.
- Poursuivre le développement d'outils de communication destinés aux membres pour dynamiser la vie associative et démocratique du Carrefour le Moutier.
- Accentuer et diversifier les moyens de promotion de notre mission, vision et services de prévention de la détresse : distribution de matériel promotionnel dans la communauté, organisation de kiosques d'information dans des endroits stratégiques, etc...
- Réviser le plan de communication et marketing social pour l'arrimer à la vision du Carrefour le Moutier, et ainsi faire rayonner l'écoute dans la communauté.

## **IMPLICATION DANS LE MILIEU**

« Engagez-vous pour le communautaire » : Dans le cadre de la campagne nationale de mobilisation du milieu communautaire pour une société plus juste, « Engagez-vous pour le communautaire », des centaines d'organismes communautaires autonomes, dont le Carrefour le Moutier, ont participé aux manifestations organisées par le Réseau d'action communautaire les 25 octobre et 21 février.





Des membres de la permanence du Carrefour le Moutier présentes à la manifestation « Coup de sifflet pour la CAQ! », le 25 octobre 2021.

• Élection partielle dans le comté Marie-Victorin : Le Carrefour le Moutier a, de plus, été invité, par la CDC-AL et la radio FM103.3, à poser une question aux candidats de l'élection partielle dans le comté de Marie-Victorin, lors d'un débat le 30 mars 2022. Deux employées se sont ainsi rendues à l'Hôtel de Ville de Longueuil pour poser une question en lien avec la réalité vécue des personnes nouvellement arrivées au pays et installées dans le comté et les actions que les candidats poseraient s'ils étaient élus.



• Activités de réseautage : L'agente de communication a également participé à des activités de réseautage à la CDC AL et la CCIRS dans le but de faire connaître l'organisme, ses services, et de créer des liens avec d'autres organismes ou entreprises.

## « Livre vivant » avec des participantes du Projet Femmes!

Enfin, le Carrefour le Moutier a été invité par la bibliothèque Georges-Dor, à Longueuil, à participer à l'activité « Livre vivant ». Le 23 mars, quatre femmes immigrantes ont témoigné de leur parcours migratoire devant une quinzaine de personnes présentes pour les écouter et échanger avec elles. Pour l'occasion, elles étaient accompagnées par la chargée de projet et une employée du Carrefour le Moutier afin d'aider à la traduction de leurs présentations. L'activité a été très appréciée, tant par les participantes que le public.









# **DÉVELOPPEMENT STRATÉGIQUE**

La planification stratégique est un processus incontournable pour déterminer les orientations à court, moyen et long terme de l'organisme : où en sommes-nous? Où allons-nous? Comment y arriverons-nous? Ce processus contribue à se réaffirmer comme organisation et se doter d'une vision commune. Cette planification génère de nouvelles idées et bonifie la façon dont les parties prenantes de l'organisme collaborent.

## Objectif 2021-2022

- Poursuivre la démarche de réflexion auprès des diverses parties prenantes de l'organisme et rendre collectifs les résultats.
- À l'aide des perspectives dégagées lors de la réflexion stratégique, établir les orientations triennales 2022-2025.
- Obtenir un portrait du positionnement numérique de l'organisme et identifier les pratiques relatives aux technologies de l'information et des communications pouvant soutenir les actions du Carrefour le Moutier.
- Rester à l'affût des différentes étapes du développement du nouveau centre-ville de Longueuil pour pouvoir retourner, à court ou moyen terme, dans ce lieu stratégique au sein de la Maison de l'Accueil.
- Participer à l'élaboration de la gouvernance de la future Maison de l'Accueil et incorporer celle-ci en OBNL.
- Encourager la création d'un comité d'échange d'information sur les projets en développement d'immobilier collectif sur le territoire.

Cette année, 3 faits saillants portés par trois comités de travail mixtes ont marqué le développement stratégique de l'organisme :

# 1- Élaborer les orientations stratégiques : finalisation des démarches en lien avec la démarche de réflexion stratégique Comité de pilotage (trois membres du CA et deux membres du personnel et la direction générale)

Depuis novembre 2019, le Carrefour le Moutier élabore ses prochaines orientations stratégiques. Comme mentionné l'an dernier, au terme du plan d'action triennal 2015-2018, il était prévu de tenir en avril 2020 une grande journée de réflexion regroupant les membres et les partenaires du Carrefour le Moutier intitulée : *Ensemble, face aux changements, un moment charnière pour l'avenir*. L'objectif visé : établir les nouvelles orientations triennales de l'organisme. L'organisme grandit, se développe 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. Compte tenu des mesures d'urgences sanitaires, nous avons repensé, avec le soutien de la firme Lupuna, notre façon de faire et élaborer une nouvelle stratégie d'animation : des rencontres avec les diverses parties prenantes de l'organisme ont été entreprises.

Pour faire suite aux réflexions entamées par l'équipe permanente l'an passé (hiver 2021, phase 1), au printemps 2021 (phase 2), nous avons échangé lors d'une rencontre virtuelle avec plus de 25 membres de l'organisme (bénévoles et Sentinelles) au sujet de leur action bénévole, de l'accueil et l'écoute au sein de l'organisme et leur vision d'avenir du Carrefour le Moutier et ce, en lien avec leur expérience terrain auprès de l'organisme. De ces échanges, a émergé, entre autres, la nécessité d'entendre également le grand public sur leurs perceptions de l'écoute. Dans un premier temps, des « focus group » ont été réalisés (automne 2021, phase 3). Encore teintés par le contexte pandémique, ceux-ci n'ont pas suscité la participation souhaitée. Les questions de discussion ont toutefois été reprises à l'hiver 2022 dans un sondage en ligne. Premier sondage de cette nature pour l'organisme, 138 personnes du public ont répondu aux questions relatives à leur perception de l'écoute, la place de l'écoute dans la société et le souhait de se former à l'écoute. Ce sondage vient conclure la cueillette de données alimentant notre réflexion.

Après l'analyse de l'ensemble des données recueillies lors de la démarche, un premier bilan a été partagé au comité de pilotage; l'étape suivante consistera à la présentation de ce bilan à l'équipe permanente et au CA pour ensuite en dégager des orientations. Suivra une même rencontre avec

les membres et des partenaires. Si la démarche en tant que telle prend fin, les actions identifiées sont à mettre en place. Ainsi, sont jointes à ce rapport annuel les orientations identifiées et leurs actions.





L'équipe permanente et les membres du CA se retrouvent pour le bilan. Un premier pas : se reconnecter avec la vision de l'organisme.

Pour réaliser cette démarche revisitée, le comité chargé de piloter la démarche de réflexion stratégique s'est rencontré à sept reprises représentant plus de 21 heures de travail. S'ajoutent à ces travaux, les rencontres d'élaboration et de réalisation des différentes phases de cette démarche (10 rencontres de sous-comités).

En complément à cette démarche, l'équipe permanente a tenu des rencontres de réflexion en lien avec le service d'accueil, écoute, info-référence; une réflexion qui alimente également les orientations stratégiques. Trois rencontres ont eu lieu. Une première, pour partager notre vision de l'écoute au sein de l'organisme, où en sommes-nous? Où voulons-nous aller et quelles sont nos prochaines actions? De cette rencontre, des pistes d'actions ont émergé (décembre 2021) : bonifier le rôle des bénévoles à l'accueil; former l'ensemble de l'équipe à l'ABC de l'écoute et l'approche du Carrefour le Moutier; développer de nouvelles avenues de communication. Quant aux deux autres rencontres, elles ont permis d'opérationnaliser, à court et moyen terme, les pistes d'actions identifiées (février, mars 2022).

# 2- Innover à la suite de la pandémie : développement du positionnement numérique de l'organisme Comité techno-intervention (un membre du CA et un membre du personnel, accompagnés par deux consultants)

Accompagné dans sa réflexion par les services de deux consultants, l'analyse du positionnement numérique de l'organisation et de son utilisation des technologies d'information et de communication (TIC) a pu être réalisée. Dans ce processus, l'équipe permanente de même que les bénévoles, par le biais du Comité Écoute, ont été entendus sur leurs besoins et les éléments essentiels à inclure dans leur future utilisation des TIC. Des pistes de solutions d'interventions numériques adaptées aux besoins des usagers et favorisant le développement d'un lien d'attachement, le sentiment de présence sociale et l'intervention chaleureuse dans le respect des valeurs du Carrefour le Moutier ont été pris en considération.

Ainsi, l'analyse de positionnement numérique a permis de cibler les défis et enjeux auxquels l'organisme est confronté de même que de réaliser un portrait numérique de l'organisme et d'identifier les opportunités d'intégration d'outils numériques pertinents. De cette analyse numérique, 12 recommandations en découlent allant de la révision de l'architecture réseau et de sauvegarde, au développement de politiques et procédures assurant la sécurité et la confidentialité des données numériques, à l'élaboration d'une stratégie d'animation de communauté et de création de contenu numérique.

## 3- Contribuer au projet collectif de la Maison de l'Accueil : concrétiser une vision d'avenir Participation au comité des partenaires de la Maison de l'Accueil et à ses sous-comités : comité de pilotage, communication et gouvernance

Lancé en mai 2018 par le Carrefour le Moutier dans le cadre de ses 50 ans, le projet d'immobilier collectif de la Maison de l'Accueil se poursuit pour 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. Incorporée cette année, la Maison de l'Accueil est désormais un OBNL porté par un conseil d'administration élu par ses membres. Près de 80 membres ont adhéré à la mission, la vision et les valeurs de la Maison de l'Accueil. Toujours animé par l'approche de co-construction, un chargé de mobilisation citoyenne est en poste à la suite d'un financement dans le cadre de la Démarche de l'Alliance pour la solidarité de l'agglomération de Longueuil (DASAL). De plus, cette année, un plan d'affaires a été réalisé et déposé auprès des élus de la Ville de Longueuil. Dans le cadre de son développement, la Maison de l'Accueil poursuit sa recherche d'un terrain et ses pourparlers avec les représentants de la Ville.

Animé par une vision de contribuer à une société plus en santé, inclusive et solidaire, le Carrefour le Moutier maintient, avec conviction, sa contribution au projet collectif de la Maison de l'Accueil par son implication aux différents comités et leurs travaux. Ce qui représente plus de 60 rencontres et 180 heures de travail en co-construction tous les comités confondus où participent plusieurs membres de l'équipe.

De plus, devant l'observation de la présence de plusieurs projets d'immobiliers collectifs, sous la suggestion du Carrefour le Moutier membre de la Maison de l'Accueil, un comité inter-projets a pris forme afin d'assurer une communication et de l'entraide entre ces projets.

#### Constats

- La récolte des informations pour soutenir notre réflexion stratégique tire à sa fin et nous amène à nous reconnecter à la vision que porte l'organisme et entrevoir de nouvelles façons de faire.
- L'équipe s'étant agrandie, les activités de planification stratégique contribuent à la consolidation de l'équipe et à la vie associative.
- L'équipe anticipe positivement les retombées du développement de notre positionnement numérique tant au niveau du travail collaboratif qu'au niveau d'outils numériques facilitant le travail auprès des personnes reçues.
- L'incorporation de la Maison de l'Accueil et l'embauche d'une ressource humaine dédiée au projet de la Maison de l'Accueil contribuent à réduire considérablement la charge de travail relative à la coordination du projet. Malgré la réduction de cette charge, le Carrefour le Moutier reste entièrement impliqué dans le développement du projet. Cette année encore, plusieurs personnes de l'équipe contribuent aux travaux des différents comités.

## **Perspectives**

- Entreprendre, avec les parties prenantes de l'organisme, l'appropriation des résultats de la démarche de réflexion stratégique et développer une vision commune des orientations et des actions à réaliser.
- Adopter, au sein de l'organisme, une nouvelle posture en lien avec les orientations stratégiques et la vision que porte l'organisme.
- Définir les actions annuelles à entreprendre en fonction des orientations stratégiques identifiées et les mettre en œuvre.
- Implanter la suite infonuagique sélectionnée, développer de bonnes pratiques et assurer la formation de l'équipe à celles-ci.
- Poursuivre notre engagement dans le projet collectif de la Maison de l'Accueil.

## CONCLUSION

Chaque année ouvre vers d'autres possibles : c'est souvent ce que j'évoque quand est venue la touche finale d'un bilan du travail accompli.

C'est avec le même sentiment que je quitterai le Carrefour le Moutier à l'automne prochain, à l'heure de ma retraite.

Mon chemin au Carrefour le Moutier a été riche d'apprentissages, de défis, d'accomplissements, avec la satisfaction au long cours d'une congruence sur ma route personnelle, ancrée dans mes valeurs, et la conviction de participer à des changements pour une société meilleure.

Je veux témoigner ici à quel point le travail, la complicité, les réflexions, l'engagement de tous les membres de l'équipe avec qui j'ai travaillé au fil du temps, contribuent au développement de l'organisme et au plaisir que j'ai eu à le diriger.

Je veux dire à nouveau toute ma reconnaissance auprès de tous les bénévoles, ces magnifiques personnes qui s'impliquent avec cœur et que j'ai eu l'honneur de côtoyer.

Je veux témoigner combien la vigilance, la disponibilité, et le soutien des membres du conseil d'administration sont précieux.

Je veux témoigner à quel point la relation avec nos partenaires pour mieux travailler ensemble est importante, à quel point il faut la nourrir pour faire émerger ces intelligences collectives qui participent au mieux vivre ensemble.

Enfin, je suis fière de participer à ce tournant que prend le Carrefour le Moutier vers des actions recentrées sur sa vision qui est celle de contribuer à l'avènement d'une société plus inclusive, solidaire et en santé, des actions qui vont davantage valoriser l'Écoute qu'il voit comme un moyen déterminant pour des changements individuels et collectifs.

J'ai confiance que le Carrefour le Moutier, sous la gouverne bienveillante d'Héléna Roulet et ses compétences indéniables pour prendre la relève au mois d'octobre, et avec son bel équipage, voguera vers des horizons toujours porteurs de changements et de mieux être pour nos communautés.

## Madeleine

Directrice générale du Carrefour le Moutier

## **MEMBRES DU PERSONNEL**

**Madeleine Lagarde** 

Directrice générale

Héléna Roulet

Adjointe à la direction générale et

Responsable du développement et des communications

**Andrée Chayer** 

Secrétaire

**Oriane Wion** 

Agente de communication

Prévention de la détresse psychologique et sociale

Laura Caffin (décembre 2020 à mai 2021)
Julie Blanchette-Lamothe (depuis novembre 2021)

Coordonnatrice et formatrice

Saadia Maaroufi (depuis mai 2021)

Formatrice et responsable du Réseau Sentinelles

Marie-Ève Langlois

Agente de sensibilisation en prévention de la détresse et promotion de la résilience

Jackie Navidad (depuis août 2021)

Chargée de projet Éclaireurs

**André Murphy** 

Concierge

Accompagnement des nouveaux arrivants

Olive Mukamana (en congé de maternité)

Conseillère responsable accueil-intégration

**Angela Vargas** 

Conseillère responsable accueil-intégration

Zia Nezam

Conseiller accueil-intégration

**Michel Pierre Louis** 

Conseiller accueil-intégration

Shaghayegh Kaabi (depuis octobre 2021)

Conseillère accueil-intégration

Francia Gallego

Conseillère en soutien spécifique auprès des nouveaux arrivants et chargée de projet (Projet Femmes)

**Christie Laroche** 

Responsable de la francisation et formatrice

Frédérique Côté-Léger

Formatrice et agente de liaison

Parisa Shearzad (jusqu'en septembre 2021) Lenka Abelovska (depuis octobre 2021)

Agente administrative

# MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

ADMINISTRATION	FONCTION	DATES DE NOMINATION ET D'ÉCHÉANCE	REPRÉSENTATION	POSTES EN ÉLECTION
Luc Barsalou	président	06-2020 / 06-2022	bienfaiteur individuel	Х
Emmanuelle Roy	vice-présidente	06-2021 / 06-2023	institutionnel réseau publ	ic
Marie-Christine Plante	trésorière	06-2021 / 06-2023	issu de la communauté	
Ernst Jouthe	secrétaire	06-2020 / 06-2022	bénévole	X
Claude Dalcourt	administrateur	06-2021 / 06-2023	bénévole	
Marc Gagné	administrateur	06-2021 / 06-2023	bénévole	
Pierre Duceppe	administrateur	06-2020 / 06-2022	issu de la communauté	X









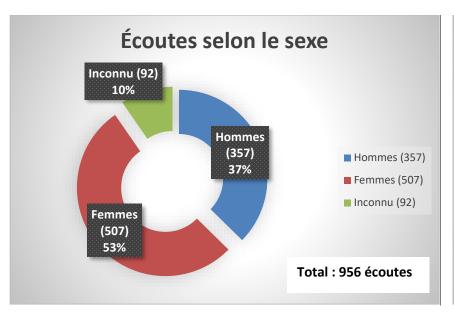






## **ANNEXES – STATISTIQUES DE NOS SERVICES**

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



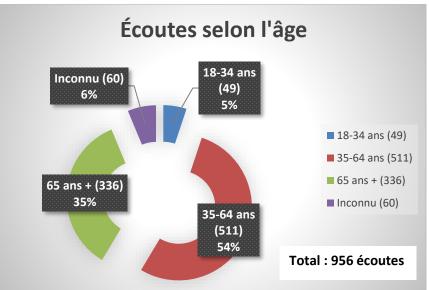
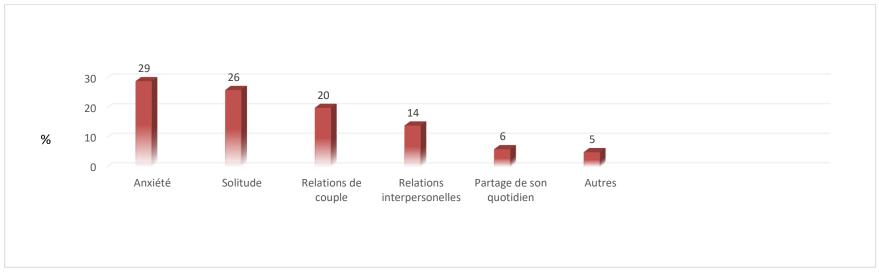


Tableau 2 – Les principaux thèmes abordés lors d'une écoute (téléphone et face à face)



<sup>\*</sup> Données en pourcentage

## **ANNEXES – TÉMOIGNAGES**

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

## Le Carrefour le Moutier

Une porte peu attrayante lorsque vous passez, n'ayant aucune connaissance de quel genre d'endroit il s'agit.

Pour une étrangère battue dans une vie...dans un pays étranger...avec une langue étrange essayant de donner un sens à son environnement.

Appelez-le divine configuration si vous voulez, le destin si vous le souhaitez.

Une coïncidence de rencontrer un jeune homme dans un ascenseur a ouvert la porte au Carrefour le Moutier.

La gentillesse évidente aux yeux des gens de cet établissement a apporté un soulagement à son âme fatiguée.

On a montré à l'étrangère plus de portes pour chaque besoin.

Trouver un appartement est devenu plus facile.

Plus une étrangère, mais une personne bilingue.

Un sentiment d'appartenance est revenu.

Se sentant chez elle, elle n'appelle plus Le Carrefour le Moutier juste un établissement.

Pour elle, ce sera toujours sa maison.

Un endroit où elle est libre de discuter des difficultés qu'elle rencontre et de célébrer son succès.

C'est sa maison parce que la porte est toujours ouverte pour la guider.

Une maison où toutes les personnes sont très gentilles.

Une maison d'espoir!

Nonkululeko, finissante 2021 des cours de Francisation

#### Témoignage de Diane Maurais, bénévole au Carrefour le Moutier

C'est avec enthousiasme que je me rends au Moutier tous les mercredis matins. Les participants sont motivés, gentils et attachants. Si je les aide dans l'apprentissage du français, cela me fait vraiment plaisir, mais je dois dire que cette expérience est aussi gratifiante pour moi. Les participants sont tellement reconnaissants. Toutes les semaines, je repars du centre avec un sentiment de fierté d'avoir contribué à soutenir des personnes immigrantes dans l'apprentissage du français. Et si je peux, par le fait même, les aider à aimer le français et le Québec, c'est tout un honneur!

### Témoignage d'Aicha, étudiante et usagère du Carrefour le Moutier

Bonjour M Christie Laroche,

Vraiment j'ai pas trouvé les mots pour vous remercier depuis mon premier jour dans cette centre CARREFOUR avec tous aides que vous avez donné à moi dans mes démarches pour commencer ma nouvelle vie et aussi vous m'avez aider sentimentalement pour sortir de mon choke, a t-elle point j'ai senti que je suis avec ma vraie famille. SVP remercie pour moi tous les employés à CARREFOUR qui donnent cette aide humanitaire encore dire merci c'est pas suffisant vous méritez plus, je vous souhaite une bonne continuation et beaucoup de réussite et aussi la bonne santé pour que vous serez toujours là. Mme Christie vous étiez et encore d'après les meilleurs amis que j'ai rencontré dans ce merveilleux pays meeeeeerci.

## Témoignage de Luz Marina Valencia, membre et co-fondatrice du groupe d'entraide AMI

J'ai trouvé dans le service à la communauté des immigrants qui arrivent à Longueuil, une façon très spéciale de redonner l'amour, l'accueil, la gentillesse, les conseils et le respect que ma famille et moi avons reçus de citoyens canadiens et d'autres nationalités. Dans le groupe d'entraide AMI, j'ai vécu des expériences de services communautaires qui gardent une place très privilégiée dans mon cœur car elles sont émouvantes et constructives.

L'accueil fréquent de familles nouvellement arrivées au Canada me rappelle ce que j'ai vécu dès mon arrivée et que j'ai été bien entourée.

AMI a été créé précisément pour être un soutien logistique et d'orientation à but non lucratif en partenariat avec le Carrefour le Moutier, un organisme auquel je dois beaucoup de ce que je suis aujourd'hui, après presque quatre ans de vie au Canada. Ils m'ont accueillie comme bénévole dans leur merveilleuse équipe.

Chaque obstacle qui nous est présenté dans ce monde passionnant du bénévolat nous met au défi d'être ingénieux et assidus, mais en même temps, cela nous amène à rêver d'avoir de meilleurs outils pour répondre aux besoins de ceux qui nous contactent. Certains de ces rêves sont de pouvoir avoir un entrepôt disponible en tout temps pour stocker tous les dons qu'on nous offre et d'avoir un camion pour collecter l'aide et la transporter à ceux qui en ont besoin.

AMI, n'est pas seulement un groupe de soutien logistique et d'accompagnement pour les immigrants qui arrivent sur la Rive-Sud de Montréal, mais nous sommes aussi les oreilles qui reçoivent beaucoup d'inquiétudes, beaucoup de rêves et de frustrations. Nous avons le privilège de rencontrer des gens extraordinaires, mais la plupart ont d'abord besoin d'une voix d'encouragement et de bras disponibles pour leur donner de l'affection et de maintenir actif leur désir d'aller de l'avant.

AMI est une école pour apprendre à servir la communauté et comprendre que la seule récompense que nous avons est la satisfaction d'avoir aidé de tout cœur.

## **ANNEXES - COMMUNICATION**

## Quelques articles de la revue de presse 2021-2022

#### **Carrefour le Moutier**

<u>Briser l'isolement sans frontière</u> – Le Courrier du Sud (18 mars 2022)

« Femmes! » : un projet pour briser l'isolement vécu par les femmes immigrantes – TVRS (17 mars 2022)

<u>Les organismes communautaires veulent plus de financement et de reconnaissance</u> – TVRS (27 octobre 2021)

Plus de 340 000\$ pour le 3e appel de projets des BIEC en Montérégie – TVRS (21 octobre 2021)

Soigner sa détresse avec le Carrefour le Moutier – Courrier du Sud (11 septembre 2021)

<u>Le Carrefour le Moutier doit se relocaliser</u> – La Relève (13 avril 2021)

<u>Le Carrefour le Moutier déménage temporairement</u> – TVRS (10 avril 2021)

#### Maison de l'Accueil

<u>La Maison de l'Accueil aimerait ouvrir ses portes d'ici août 2023</u> – Courrier du Sud (5 octobre 2021)

Le projet de la Maison de l'Accueil va bon train – TVRS (5 octobre 2021)

Première pelletée de terre et des bonnes nouvelles pour la Maison de l'Accueil – FM103.3 (4 octobre 2021)

<u>La Coalition Longueuil offrira un soutien accru au milieu communautaire</u> – Le Courrier du Sud (26 août 2021)

## **Projet Résilience Rive-Sud**

Des ateliers de prévention de la détresse bientôt fermés, faute de moyens – Journal Les Versants (17 mars 2022)

Un projet en prévention de la santé mentale menacé de fermer – Courrier du Sud (11 mars 2022)

Les organismes communautaires en réponse aux enjeux de santé mentale – FM103.3 (16 février 2022)

Résilience Rive-Sud: après la COVID, la santé mentale – Journal Les Versants (10 juin 2021)

De l'aide sur la Rive-Sud. Le mot clé : résilience. – Journal La Relève (1er avril 2021)

#### À la télévision

« Femmes! »: un projet pour briser l'isolement vécu par les femmes immigrantes – TVRS (21 mars 2022)

<u>Les services d'écoute et personnalisé par l'écoute</u> – TVRS – Studio en direct (4 mai 2021)

Entrevue à l'émission South Shore Vibe (en anglais) – TVRS (7 septembre 2021)

Santé mentale : le projet Résilience Rive-Sud est menacé – Télévision communautaire TVRS (7 mars)

<u>L'augmentation de la demande des services et les nouveautés de Résilience Rive-Sud</u> - Télévision communautaire TVRS (1<sup>er</sup> février 2022)

Qu'est-ce que le projet Résilience Rive-Sud? – Télévision communautaire TVR9 (23 août 2021)

### À la radio

Le projet Femmes! du Carrefour le Moutier – FM103.3 – Dans le communautaire (30 mars 2022)

<u>L'avenir du projet Résilience Rive-Sud est à risque</u> – FM103.3 (7 mars 2022)

Les organismes communautaires en réponse aux enjeux de santé mentale – FM103.3 (16 février 2022)

#### **ARTICLES**

Actualités

## Soigner sa détresse avec le Carrefour le Moutier

mardi le 14 septembre 2021 Modifié à 9 h 54 min le 20 septembre 2021 Par Michel Hersir mhersir@gravitemedia.com



L'ADN du Carrefour le Moutier est de venir en aide aux gens qui en ressentent le besoin. (Photo : Gracieuseté) De leur bureau sur la rue Saint-Charles à Longueuil, les bénévoles du <u>Carrefour le Moutier</u> tentent de soigner la détresse des gens, un appel à la fois. Alors que la pandémie a sensibilisé de façon générale aux enjeux de santé mentale, les besoins en la matière sont plus présents que jamais, et l'organisme se veut un premier pas pour aider les gens à se sentir mieux.

Le service d'écoute téléphonique du Carrefour est à la base de leurs activités de prévention de la détresse. En parallèle, l'organisme offre notamment un service d'écoute personnalisé, divers ateliers et un service d'accueil aux nouveaux arrivants.

«On veut que les gens sachent qu'on est là, explique Oriane Wion, agente de communication pour l'organisme. Surtout pour la ligne téléphonique, on a déjà eu des commentaires de gens qui se faisaient dire d'aller ailleurs pour un service similaire. Nous, s'ils veulent appeler 20 fois, on répond 20 fois.»

La trentaine de bénévoles sont formés à l'interne et choisis à la suite d'entrevues pour leur bienveillance, leur ouverture et leur empathie. Les appels qu'ils reçoivent sont confidentiels, gratuits et anonymes. La majorité des gens qui rejoignent l'organisme viennent de l'agglomération de Longueuil, mais les appels de l'extérieur sont également acceptés.

«On ne laissera pas tomber quelqu'un, on prend l'appel, peu importe», souligne Mme Wion. Lorsque le service d'écoute par téléphone s'avère insuffisant, l'organisme offre un service d'écoute personnalisé pour approfondir la démarche de la personne. Les gens sont ainsi amenés à venir sur place, toujours de façon confidentielle et anonyme, et un plan d'action est établi entre le bénévole et l'usager afin de régler une situation précise.

L'organisme propose en outre le réseau Sentinelle, soit des gens formés au Carrefour qui peuvent effectuer des interventions de premier niveau. Par exemple, lorsqu'une Sentinelle détecte de la détresse chez quelqu'un, elle l'approche, l'écoute et la réfère au bon endroit.

«C'est un peu comme si on formait des bottins de références sur deux pattes!» illustre Mme Wion. Les nouveaux arrivants peuvent aussi contacter l'organisme afin d'être accompagnés et intégrés à leur nouvelle communauté.

#### Ateliers

Depuis quelques années, le Carrefour le Moutier offre également une série d'ateliers en lien avec leur mission. Ainsi, avec l'aide de l'organisme en santé mentale Relief, qui fournit le matériel, le Carrefour propose entre autres des ateliers d'autogestion de la santé mentale.

L'atelier se déroule en petit groupe de six à dix personnes, en personne ou en ligne. Chaque semaine, les participants reçoivent des informations sur une thématique différente et sont invités à échanger sur leur vécu. «L'objectif ultime est de mieux les outiller dans leur vie quotidienne, qu'ils développent une meilleure estime de soi, explique Oriane Wion. On le sait, l'anxiété, on ne peut l'éliminer complètement, mais si on peut détecter ses signaux, on est déjà mieux parti. Que la personne reconnaisse qu'elle vit avec de l'anxiété est déjà tout un processus.»

L'organisme a également été un partenaire dans le lancement du projet Résilience Rive-Sud, né au cours de la pandémie. Ce projet a pour but d'informer des effets possibles de la pandémie sur la santé mentale, et du fait même, de favoriser la capacité de résilience dans un tel contexte.

Le projet propose d'ailleurs l'atelier *L'ABC pour cultiver sa résilience*. Cette séance de deux heures et demie montre aux participants ce qu'est la résilience et comment prendre soin de soi lors d'un ou plusieurs changements de vie significatifs.

## « FEMMES! » : UN PROJET POUR BRISER L'ISOLEMENT VÉCU PAR LES FEMMES IM-MIGRANTES

Jeudi 17 mars 2022 11:00 Juliette Poireau



La Carrefour le Moutier a mené un projet de recherche-action participative féministe dans l'objectif de briser l'isolement vécu par les femmes immigrantes de Longueuil et de soutenir leur autonomisation.

D'une durée de un an, ce projet a permis d'accompagner 16 femmes immigrantes provenant des quatre coins du monde dans leur intégration au sein de leur terre d'accueil, le Québec.

Chapeautée par Francia Gallego, responsable du projet, et Jana Martic, chargée de

la recherche, cette initiative a mis en lumière les impacts significatifs que l'isolement peut avoir dans la vie des nouvelles arrivantes et défini certaines pistes de solutions pour combattre cette solitude.

Afin que toutes les participantes aient le même degré d'implication, de l'interprétariat en espagnol, en anglais, en arabe et en perse était offert tout au long du projet. De plus, les profils des femmes étaient divers. Âgées de 21 à 73 ans, certaines étaient résidentes permanentes, d'autres des demandeuses d'asile, la majorité avait un diplôme, la moitié des enfants en bas âges. « Il fallait créer un espace où chacune se sent entendue et comprise », explique Jana.

L'isolement affectant les femmes immigrantes semble être une conséquence de multiples facteurs entrecroisés et leur amplification, provoqué fondamentalement par des défis structurels, notamment la barrière de la langue, la non-reconnaissance de leurs expériences antécédentes et l'offre de services, soulève le rapport de recherche. Le projet de recherche-action a été élaboré en cinq étapes : la rencontre entre les femmes et les modalités du projet, définir l'isolement vécu par chacune des participantes et les causes sur leur vie, proposer des stratégies d'actions pour combattre l'isolement, l'implantation des activités suggérées par les femmes, et l'évaluation des impacts du projet.

Par l'entremise de groupes de discussion, les femmes ont raconté comment elle vivait leur isolement. « L'isolement, c'est une prison faite par toi-même », a exprimé Nanou. En effet, le rapport démontre que les femmes isolées se sentent emprisonnées, rejetées et séparées des autres. Des conséquences physiques sont aussi engendrées par l'isolement, dont la perte de l'estime de soi, l'insomnie et des problèmes de santé mentale. « L'isolement, c'est la pire chose dans la vie. En deux ans, j'ai l'impression d'avoir vieilli de 20 ans », exprime Amani.

Les participantes ont réfléchi ensemble sur des stratégies qui les aideraient à combattre leur isolement. À travers les discussions, plusieurs pistes de solutions ont été proposées : réaliser des activités sociales et culturelles, créer des cellules communautaires, offrir des ateliers sur différents thèmes et lutter pour des changements systémiques.

Les femmes ont donc organisé des échanges culturels, des discussions de groupe, un atelier sur l'estime de soi, un atelier pour connaître les ressources sociocommunautaires disponibles, une sortie socioculturelle, un partage pour mieux connaître la culture québécoise, une activité sportive et des échanges pour promouvoir et pratiquer la langue française.

« Grâce à ce projet et aux histoires partagées de mes chères femmes, je sens que je suis moins isolée, déclare Amani. J'ai compris que l'isolement, ce n'est pas parce que tu es seule, mais parce que tu manques de confiance en toi.»

Selon le rapport, le projet a soutenu l'autonomisation de chacune des participantes. « Toutes les femmes qui ont participé au projet disent être plus conscientes de leurs forces, leurs capacités et leurs limites, mentionne Francia. Elles ont toutes également une plus grande comaissance des ressources externes à leur disposition. Elles sont donc mieux outillées pour agir sur des conditions limitantes. »

À la lumière de ce projet, les initiatrices ont remarqué plusieurs éléments qui ont facilité le changement et l'autonomisation des participantes : « L'un d'entre eux est d'avoir créé un espace sécurisant et asna jugement pour que chacune des participantes puisse s'exprimer et parler librement de ce qu'elles vivent, explique Jana. Aussi, le fait d'écouter les histoires des autres femmes immigrantes a permis de conscientiser les participants sur différentes réalités, et certaines ont même dit avoir trouvé le courage d'avancer. Un autre élément était ce-lui de l'autoréflexion, donc de poser des questions qui vont mener à une introspection, et surtout de prendre un moment pour soi. »

De plus, les initiatrices recommandent d'offrir du soutien individuel au besoin et de s'assurer que les femmes qui souhaitent briser leur isolement soient engagées dans ce processus.

Au début du projet, 37 femmes ont mentionné se reconnaître dans cette problématique de l'isolement, et 27 ont participé à au moins une rencontre. À la fin, 16 femmes ont complété la démarche. Ainsi, 47 % des participantes ont mis fin à leur implication, car elles avaient d'autres priorités, dont le travail et la vie familiale.

C'est pourquoi Jana Martic souligne l'importance de s'adapter aux disponibilités des femmes qui souhaitent combattre leur isolement, car il s'agit d'une procédure complexe qui demande de l'engagement.

Rappelons que l'agglomération de Longueuil compte 7,5 % de toute la population immigrante du Québec, et que les femmes immigrantes sont plus susceptibles de se retrouver en situation de précarité économique.

Même si le projet est terminé, le Carrefour le Moutier poursuit sa mission en organisant des activités dédiées aux femmes immigrantes.

#### LE PROJET DE LA MAISON DE L'ACCUEIL VA BON TRAIN

#### MARDI 05 OCTOBRE 2021 11:30 JULIETTE POIREAU



Un conseil d'administration provisoire a été formé dans le cadre du projet de la Maison de l'Accueil, un milieu de vie communautaire au sein du futur centre-ville de Longueuil.

Le conseil d'administration est composé d'un président, Luc Barsalou, d'une vice-présidente, Claudia Beaudin, d'une secrétaire, Élise Tessier, et d'une trésorière, Marie-Édith Trudel.

Depuis le 8 juillet demier, la Maison de l'Accueil existe juridiquement. Toutefois, sa fondation sera officielle le 30 novembre prochain lors d'une assemblée générale.

L'avancement du projet va bon train, selon Élise Tessier. En effet, le projet vient de recevoir une subvention de 151 000 \$ sur deux ans provenant du Fonds québécois d'initiatives sociales (FQIS). Ce montant va aider à renforcer la mobilisation citoyenne autour de la Maison de l'Accueil. « On souhaite voir des idées émergées au sein de la Maison elle-même pour toujours mieux desservir la population, soutient Élise Tessier. Déjà plusieurs propositions ont été émises lors de nos rencontres publiques, et la contribution va nous permettre de les réaliser. »

La Maison de l'Accueil se veut un lieu d'accueil au sens large avec une complémentarité de services, autant en employabilité, en intégration des immigrants, en ressources financières, en prévention, etc. Un jalon important de la gamme de services de ce projet est l'offre de nouvelles places en Centre de la petite enfance (CPE).

En effet, le CPE L'Attrait Mignon a l'autorisation de développer un projet de 80 nouvelles places, dont 20 pour les poupons, dans le quartier Saint-Jude, à proximité de la station de métro. L'organisation a jusqu'au 23 août 2023 pour recevoir les enfants dans sa prochaine installation selon l'échéancier du ministère de la Famille.

« Actuellement, plus de 1 000 noms se trouvent sur sa liste d'attente d'enfants du CPE L'Attrait Mignon, donc ce sont des places qui sont plus qu'attendues », mentionne Claudia Beaudin.

Les membres du conseil d'administration provisoire de la Maison de l'Accueil souhaitent un aboutissement du projet en août 2023, soit en même temps que l'ouverture du nouveau CPE.

#### Bientôt une nouvelle administration municipale

Dans le cadre des élections municipales, les membres du CA ont présenté le projet de la Maison de l'Accueil aux quatre candidats à la mairie de Longueuil dans le but d'échanger sur un appui potentiel qu'ils pourraient accorder au projet en vue d'en favoriser la réalisation en respectant les conditions de succès.

Les conditions de succès du projet sont, entre autres, l'acquisition d'un terrain de 20 000 pieds carrés à proximité de la station de métro Longueuil-Université-de-Sherbrooke et l'accompagnement de la Ville de Longueuil dans la réalisation d'un montage financier.

« Les candidats ont tous apprécié leur rencontre et estiment que le projet de Maison de l'Accueil est structurant et apte à

contribuer à la vie sociocommunautaire des citoyens et de citoyennes de Longueuil, explique Luc Barsalou. Tous restent ouverts à appuyer le projet, tout en tenant compte des limites des possibilités financières et politiques de la Ville.

Les personnes intéressées à s'impliquer dans le projet peuvent devenir membres en remplissant un formulaire d'adhésion. Les citoyens sont pour leur part invités à réfléchir sur ce qu'ils aimeraient trouver dans la future Maison de l'Acqueil.

## **FINANCEMENT**



Avec la participation financière de :





Un grand merci aussi à nos différents donateurs.