



CARREFOUR
LE MOUTIER

Depuis 1969, un accueil inconditionnel



*« Quel que soit qui on est, ce que l'on vit,
et ce que l'on recherche, vous êtes là pour nous,
et rien que cela, c'est beaucoup! »*

Rapport annuel 2022-2023



2022-2023

RAPPORT ANNUEL



CARREFOUR
LE MOUTIER

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 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 de pleine participation 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 :

(Accueil-Écoute-Info-Référence; Appels ponctuels de bienveillance; Conseil d'administration; Francisation; Immigration; Impôts)

- | | | |
|-------------------------|----------------------------------|-----------------------------------|
| ❖ Lucie Baril | ❖ Batoul Ghorra | ❖ Marie-Christine Plante |
| ❖ Luc Barsalou | ❖ Bernard Guertin | ❖ Tatiana Polania Moreno |
| ❖ France Boisvert | ❖ Gloria Holguin Chavarria | ❖ Valérie Prince |
| ❖ Denise Boucher | ❖ Thi Thanh Huong Nguyen | ❖ Wendy Yamileth Raudales Ramirez |
| ❖ Marie-Jeanne Bourassa | ❖ Gerson Jean-Louis | ❖ Nicole Richard |
| ❖ Wahiba Brahim | ❖ Maria Eugenia Jimenez Gonzalez | ❖ Francine Rioux |
| ❖ Marie-Paule Carrier | ❖ Josué Joseph | ❖ Valentina Rodriguez Valencia |
| ❖ Yvan Cloutier | ❖ Ernst Jouthe | ❖ Leonor Romero |
| ❖ Liette Côté | ❖ Guillaume Aragon Lafrance | ❖ Denis Rousseau |
| ❖ Claude Dalcourt | ❖ Claudine Lapierre | ❖ Emmanuelle Roy |
| ❖ Ryan Derfoul | ❖ Gisèle Lapierre | ❖ Diane Royer |
| ❖ Béatrice Doizé | ❖ Christian Londa Lutula | ❖ Audrey Saldanha |
| ❖ Serge Dubeau | ❖ Yves Lussier | ❖ Alexandra Sanchez |
| ❖ Pierre Duceppe | ❖ Charlotte Moore-Bouchard | ❖ Linda Shanks |
| ❖ Roger Duclos | ❖ Diane Maurais | ❖ Diamond Sheriff |
| ❖ Aminata Fall | ❖ Claudia Montanez | ❖ Anyel Silva |
| ❖ Diovensky Faustin | ❖ Jacques Morin | ❖ Sylvie St-Pierre |
| ❖ Denis Fortier | ❖ Yina Constanza Munoz Mahecha | ❖ Luz Marina Valencia Alzamora |
| ❖ Mehdi Foufa | ❖ Alimatu Olajbye | ❖ Nathaly Vallée |
| ❖ Marc Gagné | ❖ Mariette Parent | |

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	10
VIE ASSOCIATIVE ET IMPLICATION BÉNÉVOLE	12
SERVICES DE PRÉVENTION DE LA DÉTRESSE	
Soutien à la personne	17
Soutien à l'engagement de la communauté.....	25
ACCOMPAGNEMENT DES NOUVEAUX ARRIVANTS	32
SERVICE DE FORMATION	55
ACTIVITÉS DE COMMUNICATION.....	59
DÉVELOPPEMENT STRATÉGIQUE	65
CONCLUSION	69
MEMBRES DU PERSONNEL	70
MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION	71
ANNEXES - TÉMOIGNAGES	72
ANNEXES – COMMUNICATION	74
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 15^e (1984) et 20^e (1989) anniversaires sont festoyés. Ces événements rassemblent plus d'une centaine de personnes.

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

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

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

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

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

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

En 2000, en compagnie de l'artiste Marc Favreau (Sol), le Carrefour le Moutier lance un projet novateur d'entraide et de solidarité pour la communauté de la Rive-Sud : l'Écouterium. En 2002, dans le cadre du projet Écouterium, sous la supervision du professeur Henri Dorvil de l'École de travail social de l'UQÀM, une recherche-action sur l'implantation d'un modèle d'entraide « De l'aide à l'entraide » est réalisée. De cette recherche, le Carrefour le Moutier débute la mise en place d'un projet de prévention de la détresse sociale dans la communauté. Le projet Sentinelles se développe et regroupe plusieurs acteurs sociaux. Le 20 septembre 2006, le Carrefour le Moutier et ses partenaires lancent le projet Sentinelles à la mezzanine de la station de métro Longueuil. Ce projet vise à prévenir au quotidien la détresse psychologique et sociale dans et par la communauté. Plus d'une centaine de personnes assiste à cet événement.

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

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

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

En 2013, après plus de 40 ans dans la station de métro Longueuil, le Carrefour le Moutier a choisi l'opportunité d'occuper des bureaux dans l'édifice Port de Mer, la bâtisse du Métro Longueuil-Université-de-Sherbrooke étant mise en vente par la Ville. En 2014, l'organisme souligne ses **45 ans... d'histoireS !** 2016 est marqué de 2 moments forts : le Réseau Sentinelles célèbre son 10^e anniversaire et un travail de recherche visant le développement de l'image de marque de l'organisme est effectué par Viviane Agostino, étudiante aux HEC. Pour faire suite à ses travaux, une journée de réflexion se tient le 21 avril 2017, le libellé de mission est révisé afin qu'il soit plus concis et évocateur, et le logo est modernisé. Le 1^{er} février 2018, L'organisme fait un retour aux sources. Il se relocalise dans la bâtisse du Métro de Longueuil-Université-de-Sherbrooke.

2019 : L'organisme célèbre 50 ans d'accueil inconditionnel et d'Écoute dans la communauté! Un temps d'arrêt pour rendre hommage à toutes les personnes qui ont généreusement contribué à l'édification du Carrefour le Moutier et qui ont fait de lui l'organisme qu'il est : ouvert, innovant et tourné vers l'avenir.... 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 – 2023 : 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.

Lors de la pandémie, les répercussions psychosociales qui en découlent se feront sentir pendant des mois, voire des années. Le Carrefour le Moutier, en collaboration avec des partenaires du milieu, est porteur de Résilience Rive-Sud et du Réseau d'Éclaireurs; des initiatives complémentaires et qui s'arriment au Réseau des Sentinelles du Carrefour le Moutier.

L'année 2022-2023 est marqué par le départ à la retraite de deux personnes d'exception : Madeleine Lagarde, directrice générale de l'organisme pendant 17 ans et Zia Nezam, conseiller accueil-intégration au sein de l'organisme pendant 40 ans. À l'automne 2022, Hélène Roulet prend la relève à la direction générale du Carrefour le Moutier.

Une autre année charnière au Carrefour le Moutier

Luc Barsalou, président du conseil d'administration



L'année 2022-2023 a encore une fois été marquante à plus d'un titre au Carrefour le Moutier, notamment en raison de la retraite de deux membres importants de l'équipe : la directrice générale Madeleine Lagarde et le conseiller à l'accueil-intégration Zia Nezam que nous remercions encore chaleureusement de leur dévouement et de leur engagement envers le mieux-être de notre communauté.

Grâce aux bénévoles et aux employés, sous la relève de la direction générale de Héléna Roulet, 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 poursuivi 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 institutionnels et communautaires, 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 ».

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

A handwritten signature in black ink that reads "Luc Barsalou". The signature is written in a cursive, flowing style.

Luc Barsalou

Mot de la directrice générale

Hélène Roulet



Chers membres de l'organisme, chers partenaires,

Je suis heureuse de partager quelques réflexions sur notre travail réalisé au cours de la dernière année.

Tout d'abord, je tiens à exprimer ma gratitude pour la confiance qui m'a été accordée en me confiant le poste de directrice générale après 17 ans au sein de l'organisme, comme responsable du développement. C'est un privilège d'être accompagnée d'une équipe permanente aussi dédiée et compétente que la nôtre, d'une équipe de bénévoles et de partenaires aussi engagés. Je suis fière de travailler à vos côtés. Merci à Madeleine qui m'a précédée pour tout le travail accompli et pour léguer un organisme aussi fort de sa mission, de sa vision et de ses valeurs.

Cette année a été marquée par des changements importants au sein de notre organisme :

Le départ à la retraite de deux collègues et piliers de l'organisme, cet automne, de Madeleine Lagarde et, ce printemps, de Zia Nezam, respectivement directrice générale pendant 17 années et conseiller à l'accueil-intégration pendant 40 ans. Nous avons réussi à les surprendre en leur rendant hommage pour leurs contributions inestimables. De nouveau, nous leur souhaitons une retraite heureuse et épanouissante.

L'arrivée importante par le chemin Roxham de personnes souhaitant demander l'asile au Canada et la présence de deux centres d'hébergement temporaires sur l'agglomération de Longueuil ont mobilisé une grande partie de notre équipe tant au niveau de l'accompagnement individuel que la mise en œuvre d'actions concertées avec les acteurs du milieu. Mandaté par le ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration nous avons mis l'épaule à la roue pour soutenir ces personnes dans leur recherche de logement et les différentes démarches qu'elles ont à réaliser dans le cadre de leur statut de demandeur d'asile. Malgré les défis, nous avons réussi à faire face à cette situation en créant un nouveau poste d'intervenant de proximité et en renforçant notre capacité à répondre aux besoins de ces personnes en situation précaire. Devant la nécessité de déployer des ressources pour soutenir ces personnes, nous saluons le soutien financier supplémentaire accordé par nos différents partenaires et la générosité du public.

Dans le cadre du Réseau Éclaireurs, nous avons reçu un financement bonifié de la part de la Santé publique et du CISSS-ME nous permettant de contribuer à consolider le Réseau des Éclaireurs au cours des trois prochaines années. Ce financement est une reconnaissance de la qualité du travail accompli et de notre engagement envers notre mission. Nous avons l'intention de développer ce réseau en maillant des programmes tels que Résilience Rive-Sud et le Réseau Sentinelles. Nous croyons que ce maillage renforcera notre capacité à atteindre les objectifs communs en matière de filet social de sécurité pour les personnes de notre communauté.

Enfin, nous avons finalisé nos orientations stratégiques et entamé le développement de notre posture qui vise à valoriser l'écoute citoyenne comme un levier de transformation sociale individuel et collectif. Cette posture vient bonifier notre mission et nos actions. Nous faisons l'hypothèse qu'elle contribuera à amplifier nos impacts et ainsi contribuer à l'avènement d'une société plus inclusive, solidaire et en santé.

En conclusion, je tiens à remercier tous les membres de l'équipe pour leur dévouement et leur engagement envers notre vision et notre mission. Je suis convaincue que nous pouvons continuer à réaliser de grandes choses ensemble et à faire une différence dans la vie de bien des gens. Merci de votre soutien continu. Merci à nos partenaires pour votre confiance renouvelée. Merci aux membres pour votre intérêt, votre soutien, votre adhésion à la mission, la vision, et les valeurs du Carrefour le Moutier.



Hélène Roulet

Bonne retraite à nos collègues, des personnes d'exception!



Le 13 octobre, pour son départ à la retraite, le Carrefour le Moutier organisait une soirée surprise à **Madeleine Lagarde**, directrice générale de l'organisme. Près de 80 personnes, bénévoles et partenaires et anciens collègues, ont souligné les 17 années d'engagement de Madeleine à la direction. Elle était très touchée par cette belle attention à laquelle elle ne s'attendait pas du tout.



Luc Barsalou, président du Carrefour le Moutier, Valérie Fortin, conseillère en planification et développement chez Centraide du Grand Montréal, Élisabeth Hamel, directrice des



Le 30 mars, nous avons également surpris notre collègue **Zia Nezam**, conseiller accueil-intégration, en lui rendant hommage, lui qui a accompagné les personnes immigrantes au sein de notre organisme pendant

40 ans. À cette soirée, près de 45 personnes, bénévoles, équipe permanente, anciens collègues et famille étaient présentes pour souligner le dévouement exceptionnel de Zia. La Ville de Longueuil lui a également attribué un certificat de reconnaissance de même que la députée de Marie-Victorin, madame Shirley Dorismond. Par ailleurs,

programmes santé mentale et dépendance au CISSS de la Montérégie-Est, Martin Boire, directeur général de la Corporation de développement communautaire de l'agglomération de Longueuil, Danièle Bédard, directrice générale de l'Association des parents et amis de la personne atteinte de maladie mentale Rive-Sud (APAMM-RS), et Jacques Morin, bénévole au Carrefour le Moutier depuis de nombreuses années, ont pris la parole. Ils ont souligné la contribution remarquable et engagée de Mme Lagarde dans la communauté au cours de toutes ces années et ont partagé quelques faits saillants sur leur collaboration. L'équipe permanente lui a également rendu hommage avec une pensée personnalisée : un livre souvenir de ses moments marquants à l'organisme.

La Ville de Longueuil a également attribué un Certificat de reconnaissance, signé par la mairesse Catherine Fournier, lequel marque tout le travail accompli par Madeleine dans le milieu communautaire et les développements auxquels elle a participé.

Merci Madeleine pour tout! Bonne retraite!

pour souligner cette contribution de plusieurs décennies, notre collègue a été invité, accompagné par la directrice générale, à l'Assemblée nationale du Québec où [Madame Dorismond a fait une déclaration](#) au Salon Bleu afin de lui rendre hommage pour toutes ses années de services. Il a également rencontré la ministre de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration, madame Christine Fréchette. Merci encore pour ta belle contribution, ta générosité et ta sagesse Zia! Bonne retraite!



Vie associative et implication bénévole



« C'est avec enthousiasme que je me rends au Carrefour le Moutier tous les mercredis. Les participants sont motivés, attachants et tellement reconnaissants. [...]

Ces bienveillantes personnes [toute l'équipe] font que nous développons, autant les bénévoles que les participants, un sentiment d'appartenance au Carrefour le Moutier. On s'y sent bien et apprécié. »

*Diane Maurais,
fière membre bénévole*



Service Accueil-Écoute-Info-Référence :

- **22 bénévoles** ont offert leurs services de façon régulière au service Accueil-Écoute-Info-Référence pour un total de **2272 heures** de bénévolat.
- 13 nouvelles personnes ont été formées durant la dernière année, pour le service Accueil-Écoute-Info-Référence.

Service Accompagnement des nouveaux arrivants :

- **24 bénévoles** ont donné de leur temps auprès des personnes, pour un total de **1732 heures** :
 - **1 bénévole** a effectué **361 traductions**, représentant environ **720 heures**;
 - **1 bénévole** a offert de l'aide pour la préparation à l'examen de citoyenneté et **une** bénévole a donné de son temps à la vérification des formulaires de demande de citoyenneté. Ce qui représente respectivement **19 heures** et **32 heures** pour un total de **51 heures** de bénévolat;
 - **1 bénévole** a donné de son temps pour le permis de travail représentant **108 heures**;
 - **1 bénévole** a offert de l'aide pour la recherche de service de garde pour un total de **124 heures**;
 - **9 bénévoles** ont contribué aux activités de francisation (ateliers et jumelages), soit plus de **350 heures** de bénévolat;
 - **5 bénévoles** du Groupe AMI ont offert **160 heures** de leur temps;
 - **306 personnes** ont obtenu de l'aide pour compléter leurs déclarations de revenus. La clinique d'impôts a été assurée par **cinq bénévoles** pour un total de **225 heures**.

Nos membres sont au nombre de 90, soit :

- 83 membres de soutien;
- 5 membres issus de la communauté;
- 1 membre bienfaiteur;
- 1 membre institutionnel.

Le conseil d'administration s'est réuni à **9** reprises.

VIE ASSOCIATIVE

Le sentiment d'appartenance des membres au Carrefour le Moutier et le désir de se mobiliser pour l'organisme sont observables. Pour faire suite aux actions entamées en 2021-2022, le Comité Vie associative, composé de deux membres du CA, de la direction et de l'agente de communication, a rédigé un plan d'action visant à bonifier la vie associative. Ses principaux axes sont : la diversification des membres, la consolidation des relations entre les membres, la contribution des membres aux orientations de l'organisme ainsi qu'au rayonnement de la vision et de la mission de l'organisme dans la communauté.

Pour contribuer à informer régulièrement les membres des actions menées par l'organisme (actions menées dans la communauté, les activités de l'organisme...), une infolettre trimestrielle est toujours disponible. Notons qu'un espace dédié aux membres est également disponible dans l'infolettre, afin que ceux-ci puissent s'exprimer sur des thèmes relatifs à la mission, la vision et les valeurs du Carrefour le Moutier.



De plus, dans l'objectif de tisser des liens entre les membres et de contribuer aux orientations stratégiques de l'organisme, deux événements se sont tenus : en décembre, un moment de retrouvailles et de reconnaissances pour l'ensemble des membres a rassemblé plus d'une trentaine de personnes et, en janvier, sous le thème de la nouvelle année, une activité ayant pour but d'échanger autour de l'orientation « *Valoriser l'écoute citoyenne comme levier de transformation sociale* » a rassemblé 40 membres. Cette dernière activité s'est déroulée en formule « Planète café ». Les membres ont été invités à répondre à trois questions : *Selon vous, en quoi l'écoute citoyenne se distingue-t-elle d'une écoute professionnelle? Selon vous, quels sont les bénéfices/impacts d'une écoute citoyenne, aux niveaux personnel et collectif? Et de quelle façon pourriez-vous devenir un acteur ou une actrice de l'écoute citoyenne dans votre quotidien?* Des échanges riches de contenu qui alimentent les prochaines réflexions.



« *Valoriser l'écoute citoyenne comme levier de transformation sociale* » 11 janvier 2023

Enfin, un sous-comité de travail, composé de membres de l'équipe permanente a été mis sur pied pour identifier et réaliser les actions à mettre en place afin de diversifier le profil des membres. Cette diversité contribuera à enrichir les perspectives et orientations de l'organisme. Par ailleurs, devant la nécessité d'encourager la pleine participation des personnes fréquentant notre organisme et de les encourager à s'initier à la vie démocratique des organismes communautaires, rappelons qu'un atelier à cet effet s'offre dans le cadre de nos activités.

Constats

- Nous observons toujours un fort sentiment d'appartenance des membres au Carrefour le Moutier et une stabilité du nombre de membres.
- Les personnes qui participent à nos activités manifestent leur désir de s'impliquer davantage au sein de l'organisme.
- Maintenir un sous-comité de travail relatif à la vie associative au sein de l'équipe permanente permet de concrétiser les actions envisagées par le Comité Vie associative.

Perspectives

- Poursuivre le développement d'outils de communication et des espaces destinés aux membres pour dynamiser la vie associative et démocratique du Carrefour le Moutier autour de ses orientations.
- Créer des espaces d'information pour les personnes fréquentant l'organisme, portant sur la possibilité de devenir membre et ainsi contribuer à la mission et la vision de l'organisme.
- Revisiter nos processus d'accueil, d'adhésion et de renouvellement de nos membres.
- Maintenir et poursuivre les travaux du Comité Vie associative et de son sous-comité de travail.
- Arrimer le plan d'action du Comité Vie associative avec les orientations stratégiques de l'organisme.

Services de prévention de la détresse



« Je n'aurais jamais pu m'imaginer vivre ce genre de rencontre. C'est tellement apaisant. [Cela] m'aide à regarder qui je suis et d'apprécier qui je suis. La bénévole est tellement une personne extraordinaire remplie de compassion pour l'humain. Sa présence me fait un grand bien. »

SERVICES EN PRÉVENTION DE LA DÉTRESSE

SOUTIEN À LA PERSONNE

Objectifs visés pour 2022-2023

- Former une nouvelle cohorte de huit 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 nouveaux publics cibles.
- Comptabiliser le nombre de demandes d'écoute 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. »

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

Malgré la levée de l'état d'urgence sanitaire au Québec depuis le printemps 2022, la santé mentale de la population reste fragilisée et durement touchée. La société québécoise entame son processus de rétablissement et de reconstruction des liens qui se sont amenuisés durant la pandémie de la Covid-19. Dans ce contexte, le service Accueil-Écoute-Info-Référence du Carrefour le Moutier reste un espace essentiel qui permet d'accueillir la détresse de toute personne, peu importe sa situation. Ce service offre une écoute empathique et sans jugement axée sur les forces de la personne, à ceux et celles éprouvant le besoin de s'exprimer dans un espace de respect et d'ouverture. En 2022-2023, ce sont 24 bénévoles dévoués qui ont contribué au bon fonctionnement de ce service. Ils représentent aussi de nouveaux multiplicateurs de l'écoute dans la communauté, en étant sensibilisés à tendre l'oreille à l'autre avec une posture axée sur les forces des individus et le respect de la dignité humaine.

Afin de faciliter et clarifier les tâches des bénévoles reliées à l'accueil, et dans le but de valoriser cette approche, le nouveau *Guide Accueil pour les bénévoles* a été présenté à l'équipe des bénévoles en avril 2022. Il a été mis sur pied grâce au travail de certains membres de l'équipe permanente, mais aussi et surtout grâce à la précieuse collaboration d'une bénévole au soutien administratif, Diane Royer. Son implication s'est poursuivie au courant de l'année afin d'apporter les mises à jour nécessaires au Guide Accueil. Les bénévoles aussi ont contribué à sa bonification par leurs commentaires et suggestions.



Cohorte de nouveaux bénévoles formés en juillet 2022, accompagnée de la coordonnatrice à droite.



Cohorte de nouveaux bénévoles formés en mars 2023

Portrait du service en quelques chiffres :

- Treize nouvelles personnes ont été formées cette année, pour rejoindre l'équipe de bénévoles du service Accueil – Écoute -Info - Référence (dont deux bénévoles pouvant offrir des écoutes en créole-haïtien et en anglais).
- Cette année, **1110 écoutes** ont été effectuées, ce qui représente une augmentation de 21% par rapport à l'an dernier. Parmi elles, nous comptabilisons 1029 écoutes téléphoniques et 81 écoutes en personne.
- Au total, **127 nouvelles personnes** ont fait appel à ce service.
- Différentes stratégies sont mises en place pour éviter que des demandes d'écoute restent sans réponse, entre autres disposer de plus d'une personne bénévole à l'écoute sur une même plage horaire. Le besoin est là.
- Les principales raisons des appels étaient le partage de son quotidien, l'anxiété, la santé mentale, les relations interpersonnelles, la solitude et la dynamique familiale.
- De façon générale, les personnes qui bénéficient d'une écoute repartent apaisées et se sentent moins seules.
- 71% des bénéficiaires de notre service d'écoute sont des femmes, 22% sont des hommes et la donnée est manquante pour 7%.
- La majorité des personnes ont entre 36 et 64 ans (60%, soit une hausse de 10 %), 27% ont 65 ans et plus, 9% ont moins de 35 ans (hausse de 5%). La donnée est manquante pour 4%.

Soutien personnalisé par l'écoute : sur rendez-vous

Durant la dernière année, **48 personnes** en situation de détresse ont contacté le Carrefour le Moutier afin de demander du soutien personnalisé par l'écoute. Comparativement à l'an dernier, les demandes ont triplées. Une première évaluation téléphonique de la situation des personnes est faite par la coordonnatrice. La clarification des balises du service permet aux personnes de mieux clarifier leur besoin; elles peuvent ainsi faire le choix de s'engager ou non dans le soutien personnalisé par l'écoute. Cette année, ce sont **16 personnes** qui se sont engagées dans la démarche et ont reçu de l'accompagnement des bénévoles au soutien personnalisé par l'écoute.

D'ailleurs, deux bénévoles se sont ajoutées à l'équipe des bénévoles au soutien personnalisé par l'écoute, totalisant maintenant cinq bénévoles disponibles pour ce service. En 2022-2023, ces derniers ont participé à neuf rencontres mensuelles 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. Les bénévoles apprécient particulièrement ces moments de partage et de soutien mutuel, car ils permettent d'approfondir leurs habilités d'écouter.

Témoignages de personnes ayant bénéficié du soutien personnalisé par l'écoute :

« J'étais dans une zone grise de ma vie et je me dirigeais vers un trou noir. [...] Aussitôt assis devant un bénévole extraordinaire, ma vie a repris du sens par son écoute. Chaque semaine, chaque rencontre a rallumé en moi l'homme que je suis. »

« Chaque fois que je ressortais du Carrefour le Moutier, je me retrouvais un peu plus entière, un peu plus forte, un peu plus vivante. [...] Simplement le fait d'avoir bénéficié de cette écoute de grande qualité, de cette attention et de cette empathie, cela a été la clé pour moi. »

Le comité Écoute

Formé de bénévoles à l'accueil, écoute et information, de la coordonnatrice des services en prévention de la détresse, de l'agente de communication et de la directrice adjointe au développement, le comité Écoute a repris son envol depuis avril 2022 et a tenu huit rencontres au cours de la dernière année. Le comité Écoute permet de réfléchir et planifier l'amélioration de l'expérience de l'Accueil-Écoute-Info-Référence pour les usagers et pour les bénévoles, en plus d'apporter des recommandations aux projets-pilotes d'Écoute à l'extérieur des murs de l'organisme, comme l'écoute dans un parc ou dans le centre commercial de la Place Longueuil.



Comité Écoute en juin 2022

Nouveau

Nous avons expérimenté durant l'été un nouveau volet, soit celui **d'offrir un espace d'écoute dans un lieu près de la nature**, au parc St. Mark à Longueuil. Grâce à l'implication de quatre bénévoles, cela a permis à **25 citoyens** du quartier d'être informés sur les services et l'approche de l'organisme et à **neuf personnes** de recevoir une écoute plus soutenue. Puis, le comité a aussi participé à la réalisation d'une dizaine de périodes de kiosque d'écoute et d'information à la Place Longueuil, rejoignant ainsi une quantité similaire de citoyens par rapport à l'écoute dans le parc St. Mark. Ces kiosques se sont déroulés à l'automne 2022, ainsi que dans le cadre de la Semaine de la santé mentale 2022 et de la Semaine de prévention du suicide 2023.



Écoute dans le parc St. Mark à l'été 2022

Nouveau

Appels ponctuels de bienveillance

Dans le cadre d'une collaboration avec la Ville de Longueuil, le Carrefour le Moutier a été interpellé pour brosser un portrait plus juste du niveau de bien-être des aînés de Longueuil dans la situation postpandémique. Douze bénévoles ont contribué à mener à bien le projet des Appels ponctuels de bienveillance de novembre 2022 à février 2023, période durant laquelle **3711** appels auprès de personnes âgées ont été réalisés. Ces appels ont permis à des personnes de 70 à 90 ans résidant dans des secteurs ciblés, avec des facteurs de vulnérabilité, d'être contactées afin de discerner leur degré d'isolement et de détresse, et de les référer, au besoin, vers les ressources appropriées. La très grande majorité des personnes rejointes ont mentionné se sentir bien, et elles ont apprécié cette démarche.

En plus de l'objectif initial, ce projet aura permis de faire connaître une ressource communautaire, soit le Carrefour le Moutier, à un plus grand nombre de personnes de Longueuil ayant besoin d'écoute, d'info-référence ou d'autres services de soutien. Enfin, il aura amené les personnes à prendre conscience qu'il est important de se questionner sur son niveau de bien-être et de mettre en place des moyens pour le favoriser encore davantage, comme en demandant du soutien à une ressource ou en s'inscrivant à une activité pour prendre soin de soi.

Les ateliers d'autogestion de la santé mentale

Depuis six ans, le Carrefour le Moutier offre des ateliers psychoéducatifs en santé mentale selon la démarche de l'autogestion en collaboration avec l'organisme Relief. Il s'agit d'un parcours de 10 semaines offrant un soutien aux participants pour les aider à se réapproprier le pouvoir d'agir sur leur santé mentale au quotidien. L'approche de l'autogestion s'appuie sur 4 piliers, qui sont enseignés à travers une présentation claire des diverses approches thérapeutiques reconnues afin que les personnes jouent un rôle actif dans leur processus de rétablissement et aient une meilleure collaboration avec les professionnels de la santé.

L'objectif de ces ateliers est de fournir aux personnes un espace d'entraide, une information juste et des outils concrets permettant d'adopter des comportements favorisant une meilleure santé mentale. Par la connaissance et la maîtrise de certaines habiletés, il est plus facile de prendre soin de soi et de reprendre du pouvoir sur son bien-être, à sa façon et à son rythme.

Cette année encore, les deux principales thématiques offertes sont « Mieux vivre avec l'anxiété » et « Pour une meilleure estime de soi ». Les ateliers ont été offerts les trois sessions de l'année : **printemps et automne 2022** ainsi que **l'hiver 2023**. Nous avons réussi à rejoindre **60 personnes** comparativement à 17 personnes l'année passée. Nous avons noté également une augmentation significative des demandes d'inscriptions, plus spécifiquement, pour la thématique de l'anxiété. Cet accroissement est associé au démarchage mené par la responsable des ateliers auprès des acteurs de la santé et aussi aux nombreux référencement faits par les usagers de nos services, la chargée du projet Résilience et les partenaires (travailleurs sociaux de l'accueil psychosocial, médecins de famille, psychiatres, psychologues).

Le CISSS Montérégie-Centre demeure notre partenaire principal grâce à l'entente de collaboration conclue depuis un an qui permet d'avoir six places réservées pour les personnes référées par les services généraux adultes du CLSC. Ce partenariat est renouvelé pour une autre année grâce à la satisfaction et la confiance témoignées par la personne ressource du CISSS.

Quelques témoignages de participants aux ateliers d'autogestion :

- « Voir les choses autrement et la gestion des émotions m'ont aidé à mieux comprendre les mécanismes de mon anxiété. »
- « Mes symptômes sont moins forts et moins présents. J'ai un meilleur contrôle de mes pensées et je suis davantage dans l'accueil et l'acceptation que dans l'évitement et l'autocritique. »
- « Je comprends mieux mes émotions, donc elles sont plus saines. Cela m'a permis de mieux comprendre et de gérer ma relation conflictuelle avec ma mère qui nuisait beaucoup à mon estime de moi-même. J'ai plus confiance en moi et en mes compétences. »

Résilience Rive-Sud

Résilience Rive-sud est une initiative collective qui a vu le jour durant la pandémie et qui, encore aujourd'hui, vise à répondre aux besoins en santé mentale de la population. Cette dernière vise le renforcement de l'entraide citoyenne, faire connaître davantage les effets du changement et par conséquent favoriser la résilience des individus. Par ses différentes actions, que ce soit les ateliers, le site web ou encore les outils développés, Résilience Rive-sud cherche à sensibiliser et mobiliser le milieu aux enjeux entourant la santé mentale. Sous la responsabilité du Carrefour le Moutier et de l'APAMM R-S (Association des parents et amis de la personne atteinte de maladie mentale Rive-Sud), des rencontres de coordination sont organisées régulièrement pour suivre le développement de Résilience Rive-Sud.



Atelier « ABC pour cultiver sa résilience »

Il s'agit d'une activité de groupe d'une durée de trois heures dans laquelle les personnes abordent diverses thématiques notamment, le changement, les émotions, l'anxiété et les six facteurs de résilience. En octroyant un espace confidentiel et sécuritaire, l'atelier permet de créer un espace de réflexion et de partage pour que les personnes puissent s'exprimer sur leur réalité.

L'atelier « ABC pour cultiver sa résilience », a continué à avoir de nombreuses retombées positives au sein de la communauté. Pour permettre au plus grand nombre de personnes de participer à l'atelier, nous avons augmenté la fréquence des séances ouvertes à tous. Bien que nos efforts aient porté fruit, il n'en reste pas moins que les partenariats avec les organismes communautaires ont été ceux qui nous ont permis d'aller rejoindre le plus de participants. Les ateliers ont également permis de faire le pont et d'être un premier contact, pour qu'ensuite les personnes puissent se mobiliser et chercher encore plus d'outils (exemple : référence vers les ateliers d'autogestion).

À cela s'ajoute deux nouvelles collaborations majeures qui ont vu le jour dans la dernière année. La première est celle mise en place avec l'Office de l'habitation de Longueuil. Une première séance a eu lieu dans une habitation à loyer modique (HLM), et du fait des retours très positifs et d'un besoin de la part des résidents de mieux comprendre la notion de changement et de pouvoir bénéficier d'un espace d'échange, une entente a été créée pour que l'atelier soit ensuite offert dans sept autres résidences. Pour ce qui est de la deuxième collaboration, elle a été initiée au sein du centre de services Charlotte-Tassé, en offrant l'ABC à plusieurs cohortes d'étudiants du programme de préposé aux bénéficiaires et d'infirmiers auxiliaires. De plus, par l'intérêt marqué du milieu à être encore plus outillé, ces mêmes cohortes ont ensuite été formées comme Sentinelles.

Témoignages :

« ... mettant de la lumière sur ce qui se passe vraiment en moi. Je peux désormais gérer ça avec compassion envers moi-même. Je sens maintenant que je change pour le mieux, sans forcer quoi que ce soit. C'est un sentiment merveilleux et je reprends mes forces et ma confiance en moi jour après jour. » Danielle

« ... ça m'a donné beaucoup d'espoir. De comprendre que tout passe par des phases et qu'il y a une fin à la souffrance. Ça m'a permis de comprendre que j'avais besoin d'aide, que j'ai besoin d'un coup de main... » Lucie

Répartition du nombre d'ateliers et de participants par milieu		
Milieux	Nombre d'ateliers ABC pour cultiver sa résilience	Nombre de participants aux séances
Séances ouvertes à tous	13	39
Organismes communautaires	10	113
Milieux scolaires (CSSMV)	7	99
Office de l'habitation de Longueuil	7	56
Projet des Éclaireurs	1	13
Total	38	320

Constats

- L'équipe de bénévoles au service Accueil-Écoute-Info-Référence s'est agrandie et a pu répondre, comparativement à l'an passé, à un plus grand nombre de demandes d'écoute.
- Nous avons reçu un plus grand nombre de demandes d'implication bénévole au sein de l'organisme au début de l'automne.
- Les bénévoles à l'accueil peuvent rencontrer des défis face à la complexité de certaines situations (langues étrangères, éventail des services...).
- Le nombre de demandes d'écoute non-répondues a pu être comptabilisé; cependant les moments de la semaine durant lesquels il y a une plus forte demande d'écoute sont variables.
- Les actions de promotion des ateliers d'autogestion et du soutien personnalisé par l'écoute ont permis d'augmenter le nombre de personnes ayant bénéficié de ces deux services.
- Une ressource dédiée à Résilience Rive-Sud est nécessaire pour consolider les arrimages, la complémentarité, la synergie au sein de l'équipe en prévention de la détresse, pour optimiser les collaborations, pérenniser ce programme et répondre aux nombreuses demandes.
- L'atelier « ABC pour cultiver sa résilience » répond à de grands besoins observés dans des milieux notamment auprès des personnes que nous avons rencontrées dans les HLM.

Perspectives

- Maintenir une équipe de 20 à 22 bénévoles au service Accueil–Écoute–Info–Référence.
- Poursuivre l’expérience d’écoute l’été dans les parcs de Longueuil dont le parc au Carré Isidore-Hurteau et au Carré Saint-Jean-Baptiste, en plus de démarrer un nouveau projet-pilote d’écoute dans une résidence pour personnes âgées.
- Saisir l’opportunité de former une nouvelle cohorte de bénévoles à l’Accueil–Écoute–Info–Référence à l’automne étant donné le nombre élevé de demandes d’implication bénévole durant cette période.
- Poursuivre la promotion de l’écoute et rejoindre plus largement les personnes souhaitant s’exprimer, se confier ou être écoutée afin de favoriser l’écoute dans toutes circonstances. Rejoindre de nouveaux publics qui désirent développer davantage leur capacité d’écoute.
- Développer des perspectives où les bénévoles sont des acteurs de l’écoute non seulement au sein de l’organisme mais aussi au sein de leur communauté.
- Développer une nouvelle thématique pour les ateliers d’autogestion telle que la santé mentale en milieu de travail.
- Explorer, pour les participants, la possibilité d’offrir une suite après la réalisation des ateliers d’autogestion soit un espace ponctuel d’échanges et de soutien.
- Diversifier l’offre des activités de Résilience Rive-Sud et rejoindre, entre autres, les populations plus vulnérables.
- Évaluer les impacts sur le long terme de Résilience Rive-Sud.
- Pérenniser les activités de Résilience Rive-Sud comme programme au sein de la communauté.

SOUTIEN À L'ENGAGEMENT DE LA COMMUNAUTÉ

Objectifs visés pour 2022-2023

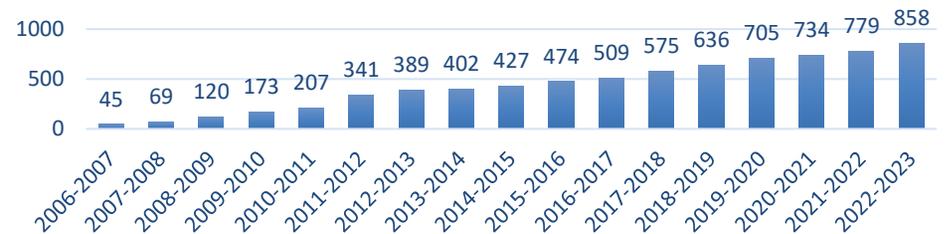
- Créer des liens plus étroits entre les Éclaireurs de différents milieux.
- Développer davantage le réseau des Éclaireurs sur le territoire Des Seigneuries.
- Poursuivre les démarches de collaboration au sein du milieu communautaire afin d'offrir les ateliers du projet Résilience Rive-Sud.
- Poursuivre 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.



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

Fondé sur des valeurs d'entraide, de solidarité sociale et de responsabilité collective, le Réseau Sentinelles met la communauté à contribution comme première zone de proximité afin de prévenir la détresse psychologique et sociale dans toutes ses formes et favoriser la santé psychologique des citoyens/citoyennes de l'agglomération de Longueuil. Cette initiative s'inscrit également dans le cadre d'une action de santé publique : la protection de la santé mentale des populations.

Sentinelles formées depuis 2006



Depuis les débuts du Réseau Sentinelles, en 2006, ce sont maintenant **858** personnes qui ont été formées comme Sentinelles. Afin d'assurer un soutien de qualité auprès des Sentinelles accréditées, l'objectif annuel demeure le même, maintenir un réseau de 200 Sentinelles. Pour l'année 2022-2023, **79 nouvelles** Sentinelles ont été formées et **121** ont **renouvelé** leurs accréditations. Au total, le réseau compte actuellement **200 Sentinelles actives**.

NOUVELLES SENTINELLES FORMÉES EN 2022-2023	
Milieux formées	NOMBRE DE PERSONNES
Étudiants médecins vétérinaires	9
Ordre des vétérinaires du Québec	18
Unifor 510	19
CFP Charlotte-Tassé	11
Collège Notre-Dame-de-Lourdes	15
Citoyennes	7
Total	79

RENOUVELLEMENTS EN OCTOBRE 2022	
Milieux	NOMBRE DE PERSONNES
Unifor 510	36
Cégep Édouard-Montpetit	27
Carrefour Mousseau	8
Groupe d'entraide GEME	2
Citoyennes	48
Total	121

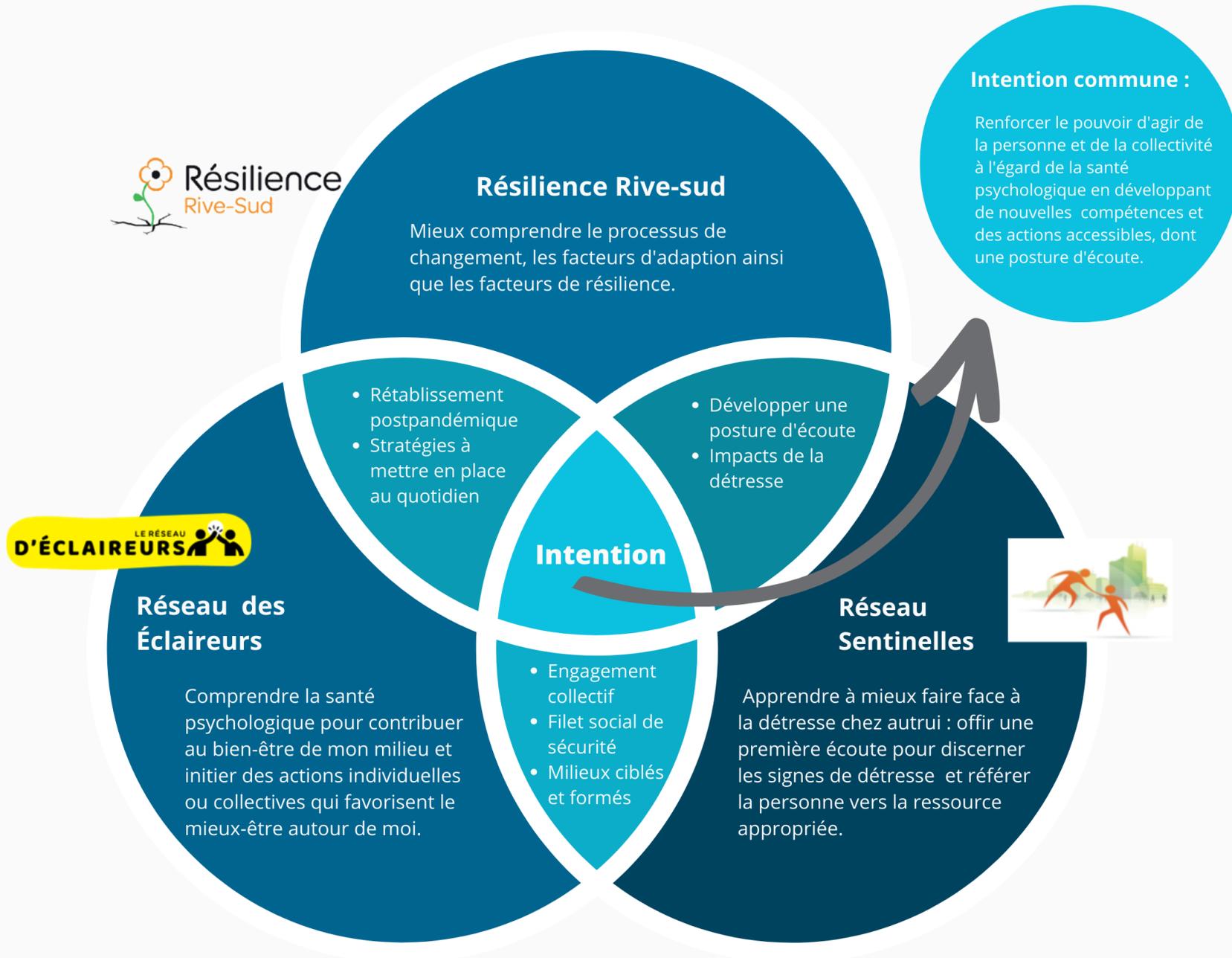
Pour continuer à promouvoir et faire rayonner le Réseau Sentinelles, de nombreuses démarches ont été menées visant à développer et/ou renouveler des partenariats avec des milieux ciblés dans le but de les outiller et de leur faire bénéficier de la formation. Ces actions ont été bien accueillies et ont répondu à des besoins déjà présents et à des inquiétudes face à une augmentation observable du niveau de la détresse. Les échanges avec les intervenants-pivots étaient concluants et ont permis d'implanter le Réseau Sentinelles dans **4 nouveaux milieux** dont des milieux scolaires : Centre de formation professionnelle Charlotte-Tassé et Collège Notre-Dame-de-Lourdes. De ce fait, nous comptons parmi nos Sentinelles actives des préposés aux bénéficiaires, des infirmiers auxiliaires ainsi que des enseignants.

Nous avons également repris les activités du comité des partenaires du Réseau Sentinelles. Ce comité joue le rôle de comité aviseur, balise le développement du réseau et donne les grandes orientations. Ce comité s'est diversifié au fil des années et compte actuellement, en plus de **Carrefour le Moutier**, les partenaires suivants : le **Centre de crise l'Accès**, le **Service de Police de l'agglomération de Longueuil (SPAL)**, le **Centre de services scolaire Marie-Victorin**, **Équijustice Rive-Sud**, **l'Office d'habitation de Longueuil (OHL)** et **ASAPAL - Action-Services aux proches aidants de Longueuil**. Durant l'année 2022-2023, trois rencontres se sont tenues et ont permis d'alimenter les réflexions et les actions au niveau de :

- L'arrimage entre le projet des Éclaireurs, le projet Résilience Rive-Sud et le Réseau Sentinelles;
- La mise en place de moyens de communication avec les locataires des milieux de vie de l'OHL dans le but de susciter leur intérêt face à l'implantation de Sentinelles dans ces milieux;
- La poursuite des collaborations avec les policiers RÉSO du SPAL.

De plus, nous avons entamé des actions concrètes pour enrichir et favoriser la collaboration avec le projet des Éclaireurs dans le but de contribuer davantage au bien-être individuel et collectif. L'objectif étant de continuer à offrir un soutien adapté aux besoins de la communauté et à renforcer le pouvoir d'agir des citoyens. En effet, des rencontres ont été planifiées dans le but d'échanger et de réfléchir sur les meilleures pratiques et stratégies permettant à ces deux réseaux de coexister de manière complémentaire. Les résultats des efforts déployés sont porteurs grâce à la collaboration et à la contribution active de la direction, de la coordonnatrice des services en prévention de la détresse ainsi que des deux chargées des réseaux Sentinelles et Éclaireurs. Le schéma suivant illustre une partie de nos réflexions, soit la complémentarité des réseaux et Résilience Rive-Sud.

Shéma illustrant l'intention commune, les distinctions et complémentarités des réseaux et de Résilience Rive-Sud





Atelier « La résilience : l'affaire de tous! »

L'atelier « La résilience : l'affaire de tous! », créé à la suite d'une demande faite par la Ville de Longueuil pour leurs employés, sensibilise les milieux communautaires, institutionnels et municipaux à faire face à la détresse vécue par autrui. Avec l'information et les outils fournis, il est possible de comprendre comment faire une différence pour les autres dans un tel contexte, à l'aide de paroles simples et d'une posture d'écoute susceptible d'encourager la résilience autour de soi.

À la suite des premières expérimentations auprès des gestionnaires et ensuite auprès des groupes d'employés de la ville soit **six ateliers offerts et 62 personnes rejointes**, il a été observé que l'atelier « La résilience, l'affaire de tous! » fournissait des outils innovants concernant l'écoute et la capacité à être présent à l'autre. Il a également permis de révéler certains besoins du milieu, ce qui a mené à une réflexion plus profonde sur les outils ultérieurs à fournir aux acteurs municipaux.

L'atelier a également permis l'amorce d'un tissage plus serré avec les actions des Éclaireurs puisqu'une première cohorte d'Éclaireurs a participé à l'atelier « La résilience : l'affaire de tous! » et les témoignages ont validé la pertinence de pouvoir l'offrir comme formation continue selon les besoins des milieux. L'atelier a également été offert comme formation continue pour le Réseau Sentinelles.



Le Réseau des Éclaireurs se veut un filet de sécurité pour la communauté (organismes, milieux de travail, etc...) en fournissant des outils concernant une bonne santé psychologique tout en instaurant des initiatives de résilience qui favorisent le bien-être des personnes. Bien que le réseau ait vu le jour en réponse à la détresse psychologique au sein de la population en lien avec la pandémie, la situation a évolué au courant des derniers mois. En effet, avec la fin de la crise sanitaire et l'amorce d'une période postpandémique, il a été nécessaire de tenir compte du contexte dans lequel se retrouvent les Éclaireurs et les impacts indirects (isolement, anxiété, situations complexes) auxquels ils font face sur le terrain.

Avec la reconduction du financement de la part du ministère de la Santé et des Services Sociaux pour l'implantation du réseau (de mars 2023 à mars 2026), les circonstances sont favorables à la consolidation de la structure du projet. Les premiers Éclaireurs ont bénéficié de la formation de la Croix Rouge; par la suite, le Carrefour le Moutier, mandataire du projet, a eu la responsabilité de développer et dispenser la formation des Éclaireurs. Ainsi, la chargée de projet, en consultation avec la direction, le comité de pilotage et l'équipe-relais (constituée des personnes ressources en activités cliniques du CISSS-ME), a mis sur pied une formation adaptée aux rôles des Éclaireurs suite aux observations et commentaires faits par les milieux déjà impliqués dans le réseau. Cette formation a permis de mieux outiller les personnes de même que leurs milieux à la santé psychologique, et de pouvoir amorcer la discussion sur les initiatives de résilience et de bien-être à développer.

Dans le but de favoriser la création d'un réseau plus large et de multiplier par la suite ses actions et initiatives, davantage d'énergie a été mise sur la représentation, la création de partenariats, la formation de nouveaux milieux et la consolidation des milieux déjà formés. Or, certains milieux ont d'ores et déjà débuté des actions plus larges. Les centres de formations aux adultes Antoine-Brossard et Camille-Laurin en sont un exemple : les deux centres

ont mis en place un comité Éclaireurs pour se pencher sur la question de la santé psychologique au sein de leurs établissements. Certaines initiatives comme un magasin d'un jour gratuit, la collecte d'effets scolaires pour les enfants des étudiants ayant moins de moyen, ou encore une bibliothèque remplie de jeux de société dans la cafétéria pour briser l'isolement, ont eu énormément de succès. Des initiatives qui font du bien pour les personnes impliquées.

À travers les observations et discussions qui ont eu lieu au sein du comité pilotage, ainsi qu'avec l'équipe en prévention du Carrefour le Moutier, l'importance d'arrimer davantage les actions du réseau avec celles de Résilience Rive-sud et des Sentinelles est mise de l'avant. Pour se faire, nous avons offert les ateliers de Résilience à certains milieux, que ce soit pour offrir un espace de partage et de ressourcement pour les personnes du milieu Éclaireur ou encore comme formation continue pour mieux outiller les Éclaireurs.

Cette année 166 personnes ont été formées Éclaireurs dans 10 milieux.

Année	Nombre d'Éclaireurs formés	Nombre de milieux formés
2021-2022	41	12
2022-2023	125	10
Total	166	22

Milieux formés en 2022-2023	Nombres d'Éclaireurs formés
Camp de jour de Boucherville	12
Agentes services sociales CPS Marie-Victorin	9
Équipe santé cégep Édouard-Montpetit	6
Entraide chez nous	5
CÉA Antoine-Brossard	17
École hôtelière de la Montérégie	8
Centre des femmes de Longueuil	9
CÉA Camille-Laurin	40
Maison de l'Entraide de Ste-Julie	9
L'Accorderie de Longueuil	10

Témoignages :

« Cette formation consolide des façons d'agir, et me permet de réfléchir. De cheminer dans mon développement personnel et de mieux comprendre l'autre. »

« ... cela m'a permis de mieux comprendre comment mettre mes limites et l'importance de prendre soin de moi si je veux être présente auprès des autres. J'en ressors avec des outils concrets que je pourrais utiliser avec mes collègues. »

Constats

- Augmentation significative de l'intérêt manifesté par différents milieux pour la formation des Sentinelles.
- Les formations offertes dans les milieux ont fourni des outils précieux à la communauté et ont permis de rejoindre davantage de milieux.
- L'arrimage entre Résilience Rive-Sud, le Réseau des Sentinelles et des Éclaireurs est indéniable et a permis de démultiplier leurs impacts respectifs.

Perspectives

- Poursuivre la collaboration avec le comité des partenaires du Réseau Sentinelles dans le but d'identifier les milieux vulnérables, enrichir les partenariats et identifier les orientations des actions du Réseau des Sentinelles.
- Établir un calendrier régulier pour offrir la formation des Sentinelles citoyennes avec des dates préétablies.
- Poursuivre les démarches afin de mettre en place une programmation de soutien et d'échange pour les Sentinelles via des activités planifiées.
- Dynamiser les échanges et les partages du groupe Sentinelles à travers la plateforme Facebook (informations pertinentes, séances d'échanges en direct).
- Soutenir les milieux dans la mise en place d'initiatives de résilience.
- Mettre en place le volet de soutien individuel pour les Éclaireurs et leurs milieux pour soutenir plus précisément les Éclaireurs dans leur rôle au quotidien.
- Faire un plan d'action triennal pour baliser le développement du réseau des Éclaireurs, évaluer l'impact de leurs actions.
- Pérenniser Résilience Rive-sud comme programme.

IMPLICATION DANS LE MILIEU

Journée de l'écoute 2022 : Deux employés et cinq bénévoles du Carrefour le Moutier ont participé à une journée spéciale d'activités et conférences organisée par l'Association des centres d'écoute téléphonique du Québec (ACETDQ). Des échanges intéressants et l'appropriation d'un nouveau jeu avec comme thématique *l'Écoute* ont découlé de cette journée. De plus, une conseillère en accueil-intégration ainsi qu'une personne ayant utilisé le service, ont livré un témoignage devant l'ensemble des personnes présentes relatif à l'écoute dans le cadre des services d'accompagnement des nouveaux arrivants.



Café-causerie à Place à l'Emploi : Dans le cadre de la Semaine nationale de la santé mentale, le Carrefour le Moutier a participé à l'animation d'une rencontre d'échanges avec des participants de l'organisme Place à l'Emploi au sujet de prendre soin de sa santé mentale. De plus, une présentation de l'ensemble de ses services a été offerte.

Participation aux rencontres collectives de Développement social à l'échelle de l'arrondissement du Vieux-Longueuil (DSVL) (3 rencontres)

Membre de la Table de concertation en santé mentale de la Rive-Sud (5 rencontres) :

- **Membre du comité de coordination**
- **Comité arrimage avec le Centre de crise L'Accès :** initié par la Table de concertation en Santé Mentale et avec la collaboration du CISSS-ME, ce comité se penche sur l'amélioration des mécanismes de référencement vers le Centre de crise L'Accès et réfléchit sur les meilleures pratiques de collaboration avec cette instance ainsi que les organismes communautaires du territoire. Le Carrefour le Moutier a participé à deux des rencontres.

Le comité de pilotage Résilience Rive-Sud et Réseau des Éclaireurs s'est rencontré aux trois semaines, il regroupe l'APAMM-RS, le Carrefour le Moutier et le CISSS-ME pour le projet Éclaireurs. Ce comité permet d'élaborer les perspectives envisagées et d'arrimer les actions de prévention de Résilience Rive-Sud et des Éclaireurs. De plus, afin d'élargir les arrimages en prévention dans la communauté, la responsable du Réseau des Sentinelles du Carrefour le Moutier s'est également jointe aux rencontres.

Membre de l'Association des centres d'écoute téléphonique du Québec (ACETDQ) : Participation à une capsule vidéo en août 2022 sur les bienfaits de l'écoute, implication dans la planification collective de la Journée de l'écoute 2022 et contribution à l'étude d'impact des actions des centres d'écoute (méthodologie). Étude réalisée par le Comité sectoriel de main-d'œuvre en économie sociale et action communautaire (CSMO-ESAC) pour l'association.

Membre de l'Association québécoise de prévention du suicide (AQPS) : Formation de 21 heures pour deux employées du Carrefour le Moutier en lien avec l'évaluation des risques suicidaires.

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

Membre du Regroupement des organismes en santé mentale de la Montérégie (ROCSMM) : Participation aux rencontres d'appropriation de l'outil d'évaluation des pratiques FASE (deux rencontres) et participation à l'activité relative aux huit critères de l'action communautaire autonome destinée à la direction et aux membres du CA.

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 (5 rencontres)

Accompagnement des nouveaux arrivants



« Quand je suis arrivé dans votre organisme, j'ai tout de suite reconnu une partie de qui je suis [...]. Je me suis senti chez moi. »



ACCOMPAGNEMENT DES NOUVEAUX ARRIVANTS

Au fil des années, le rôle du Carrefour le Moutier comme organisme communautaire de première ligne reste essentiel dans l'accompagnement des nouveaux arrivants. Toujours en collaboration avec le ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration (MIFI), notre organisme poursuit l'accueil et l'intégration de nombreuses personnes ayant différents statuts notamment les demandeurs d'asile, personnes protégées, étudiants internationaux, travailleurs temporaires, résidents permanents, citoyens naturalisés, qui trouvent au Carrefour le Moutier une porte d'entrée et des outils pour réussir dans les nombreuses démarches à entreprendre au sein de leur nouvelle société.

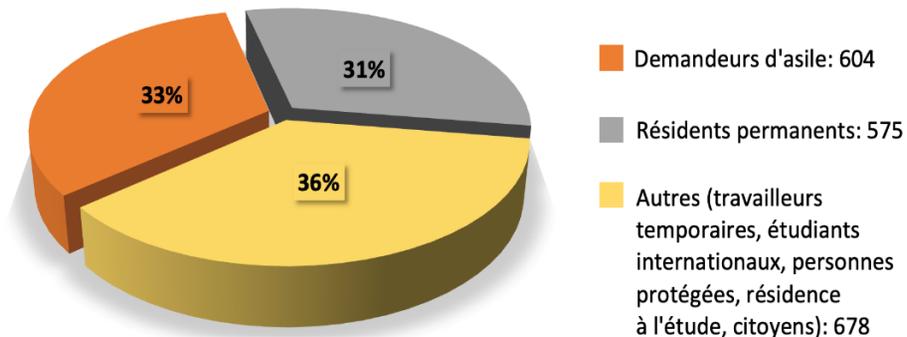
1/ Accompagnements individuels

Objectifs visés pour 2022-2023

- 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 service 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.
- 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 le soutien et l'accompagnement 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.
- 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 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 l'année passée et en prévision de la hausse de personnes arrivées en 2022.
- Poursuivre notre collaboration avec le groupe d'Aide Mutuelle aux Immigrants (AMI).
- Reprendre les rencontres mensuelles avec les bénévoles du groupe AMI.

Observations et faits saillants

Nombre de personnes
selon leurs statuts d'immigration



Cette année, dans un contexte marqué par la migration importante de ressortissants de différents pays, dont les demandeurs d'asile, les enjeux reliés à l'accès aux services, à la pénurie de logements et à la barrière linguistique, ont suscité une mobilisation de plusieurs acteurs et la mise en œuvre d'actions concertées. Membre de la Table de concertation en immigration et diversité culturelle de l'agglomération de Longueuil (TIDAL), le Carrefour le Moutier a participé à la cellule d'urgence mise en place par cette concertation. Cette cellule avait pour objectif de coordonner les actions de soutien auprès de ces personnes dont l'arrimage des accompagnements favorisant l'accès aux services d'installation (inscription des enfants à l'école, services de santé, permis de conduire, etc.) et la collecte et distribution de ressources vestimentaires. De plus, divers acteurs communautaires ont pu ainsi être sensibilisés à la réalité des nouveaux arrivants, cette année, particulièrement celle relative aux demandeurs d'asile auprès desquels le Carrefour le Moutier a un mandat spécifique.

Durant la période 2022-2023, **1893** personnes (43% hommes, 57% femmes) ont été accueillies et accompagnées dans leurs différentes démarches d'installation et d'intégration dont **1073** se présentaient pour la première fois. Ces personnes ont bénéficié de notre accompagnement dans le cadre du Programme d'Accompagnement et de Soutien à l'Intégration (PASI) : 560 personnes ont reçu des services liés à l'installation (volet 1), 1054 personnes pour la pleine participation (volet 2), et 641 personnes pour le soutien aux demandeurs d'asile (volet 4).

Parmi ces personnes nous comptons, presque à part égale, des demandeurs d'asile (641 : 34%, 363 femmes et 277 hommes), des résidents permanents (575 : 30%, 331 femmes et 244 hommes) et d'autres catégories d'immigration 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 naturalisés (678 : 36%, 392 femmes et 286 hommes).

Au total **6121** services individualisés ont été offerts aux personnes accompagnées. Ces services les ont soutenues dans leurs démarches d'installation telles que la recherche de logement, l'inscription à l'assurance-maladie, l'inscription des enfants à l'école, la recherche de service de garde d'enfants d'âge préscolaire, l'obtention du permis de conduire et les demandes d'allocations familiales. Les services individualisés ont permis également de faciliter diverses demandes d'immigration, les plus fréquentes étant les demandes de certificats de sélection du Québec, les demandes de résidence permanente, les demandes de permis de travail et les demandes de parrainage.

Comparativement à l'an passé, nous observons une augmentation de personnes accueillies et de services offerts de **72 %**.

Provenances les plus répertoriées:

COLOMBIE
AFGHANISTAN
MEXIQUE
IRAN
HAÏTI

Total de 75 pays différents



Poste conseillère pivot- Première ligne

Dans un souci continu d'améliorer l'accueil et l'accessibilité de nos services de première ligne auprès des nouveaux arrivants, après une évaluation détaillée des besoins effectuée par les membres de l'équipe et la direction, un poste de conseillère pivot a été créé en juin 2022. Grâce à cette initiative, le Carrefour le Moutier a conçu un plan d'intervention pour accueillir les personnes qui ont besoin de renseignements relatifs à leur installation et intégration qui se présentent sans rendez-vous et celles qui communiquent par téléphone.

Ainsi, le mandat de la conseillère pivot est d'évaluer les demandes des usagers qui, souvent se présentent pour une première fois à l'organisme, et de répondre aux premières questions. Les demandes plus complexes et qui requièrent un accompagnement plus accru sont référées et prises en charge par un conseiller accueil-intégration. La conseillère pivot est en mesure de répondre aux personnes en français, en anglais et en espagnol. Actuellement, la majorité ne maîtrise pas encore le français. Notons que les personnes reçues dans ce cadre mentionnent repartir plus apaisées. Leur niveau de stress diminue car elles peuvent s'exprimer dans une langue qu'elle maîtrise, repartir avec des références et des réponses à leurs questionnements. De plus, par les actions posées, elles se sentent accueillies et écoutées. En moyenne, la conseillère pivot accueille mensuellement plus de 60 demandeurs d'asile, 25 résidents permanents, une dizaine de personnes protégées et environ cinq personnes d'un statut autre (citoyens naturalisés, étudiants étrangers, travailleurs temporaires et visiteurs) qui veulent s'informer sur leur statut migratoire et l'accès aux différents services.

Les services les plus récurrents sont les suivants :

- Changement d'adresse
- Prise de rendez-vous médicaux
- Information de l'accès aux services de santé
- Inscription au programme Ma Grossesse
- Paiement en ligne pour les différentes démarches d'immigration
- Renouvellement du document de demandeurs d'asile, remplacement de documents perdus
- Communication auprès de différents partenaires gouvernementaux

Avec la contribution de la conseillère pivot, pour faciliter le relais des demandes nécessitant l'accompagnement d'un conseiller accueil-intégration, nous avons aussi mis en place la prise de rendez-vous à travers la plateforme numérique *Booking*.



À l'interne : prise de rendez-vous par le biais de *Booking*

Un nouveau système de prise de rendez-vous a été mis en place grâce à l'outil de réservation *Booking* de la suite Office 365. À travers cet outil, la conseillère responsable, en collaboration avec des consultants en informatique, a planifié et programmé le contenu ainsi que le fonctionnement de cette plateforme qui permet la prise de rendez-vous, l'envoi de courriels et de messages textes de confirmation de rendez-vous aux usagers incluant un rappel avec la liste des documents nécessaires à leurs démarches. *Booking* contribue, entre autres, à assurer une meilleure assiduité aux rendez-vous. Débuté comme un projet-pilote, devant les bienfaits d'une telle organisation, ce projet à l'interne est consolidé. Utilisé par la conseillère pivot en première ligne, cet outil facilite, sans contredit, la réponse aux personnes qui se présentent à l'organisme, soit le relais des demandes nécessitant l'accompagnement d'un conseiller accueil-intégration. Cette plateforme contribue à bonifier l'organisation à l'interne.

Accompagnement des demandeurs d'asile et entente soutien Accru

Durant la période 2022-2023, 641 demandeurs d'asile ont été accueillis et accompagnés dans différentes démarches incluant la recherche de logement, les demandes de permis de travail, de l'aide sociale, l'inscription des enfants auprès du Centre de services scolaire Marie-Victorin ainsi que pour trouver des ressources d'aide alimentaire et matérielle. Avec l'arrivée massive des personnes demandeuses d'asile au Québec, le Carrefour le Moutier a accueilli 64% plus de demandeurs d'asile que l'année précédente.

Nous avons poursuivi notre collaboration avec le PRAIDA (Programme régional d'accueil et d'intégration des demandeurs d'asile) et notre entente avec le MIFI concernant l'accompagnement dans la recherche de logement pour les demandeurs d'asile installés dans les centres d'hébergement du YMCA et de la Place Dupuis. Rappelons que dans le cadre de cette entente, les personnes présentant certains facteurs de vulnérabilité (familles monoparentales, familles nombreuses, personnes allophones, etc.) sont accompagnées sur place dans les centres d'hébergement par un membre de l'équipe des conseillers accueil-intégration ou sont référées par les travailleurs sociaux de PRAIDA. Au total, 24 familles ont été référées au cours de la période 2022-2023. Néanmoins, pour 58% de ces familles, l'accompagnement a été réalisé à distance compte tenu de la suspension de nos activités en personne dans les hébergements du PRAIDA, à la suite de la présence de deux centres d'hébergement temporaire sur le territoire de l'agglomération de Longueuil pour lesquels nous avons réalisé des séances d'information.



Création d'un nouveau poste : intervenant de proximité

L'arrivée importante de demandeurs d'asile a entraîné des besoins multiples et urgents. Dans ce contexte, la création d'un poste d'intervenant de proximité a pu être réalisée par le biais du soutien du MIFI et du Fonds d'urgence du gouvernement et du PSOC (projet spécifique). L'intervenant de proximité, embauché en mars, travaille au sein de la communauté pour accompagner ces personnes à accéder à des services et des ressources. Il offre, entre autres, un soutien immédiat en matière d'aide à la recherche de logement, à l'obtention d'informations concernant les droits et les responsabilités des locataires, à la sensibilisation des propriétaires et à la recherche de fournitures de base. L'intervenant de proximité soutient également les personnes dans leurs démarches pour accéder à l'inscription des enfants à l'école et autres.

AAI-Programme accompagnement Québec

Sans aucun doute, le travail de collaboration avec les agents et les agentes d'aide à l'intégration (AAI) du ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration (MIFI) a été essentiel dans l'accompagnement d'un grand nombre de travailleurs temporaires, d'étudiants internationaux, de résidents permanents et autres, qui ont trouvé des réponses et des conseils dans leurs processus d'installation et intégration. Grâce à cette collaboration, Carrefour le Moutier a accompagné 29 personnes référées dans le cadre du programme d'accompagnement Québec pour diverses démarches incluant la francisation, l'aide à la recherche de logement et les demandes d'allocations familiales.

Par ailleurs, l'équipe de conseillers accueil-intégration du Carrefour le Moutier a eu l'occasion d'avoir une réunion de travail avec l'équipe d'agents d'aide à l'intégration de l'agglomération, ce qui a permis un échange efficace d'informations concernant certaines procédures et changements de loi dans différents programmes d'immigration temporaire.

Soutien spécifique auprès des nouveaux arrivants

Le Carrefour le Moutier est témoin que le processus d'immigration est un changement qui peut affecter le bien-être et la santé mentale d'une personne lors de différentes étapes de sa vie : ruptures émotionnelles, perte de repères culturels et familiaux, déconstruction de l'identité, changement de statut social, difficultés liées au processus d'adaptation; étapes qui ne sont pas toujours faciles à gérer.

Le soutien spécifique est un service qui vise à soutenir les personnes issues de l'immigration qui éprouvent des difficultés en lien avec leur parcours migratoire afin de fournir un filet de sécurité en attendant qu'elles soient orientées vers une ressource plus adaptée à leurs besoins. Dans certains cas, ce soutien a été offert conjointement avec l'intervenante communautaire interculturelle en santé, ainsi que les autres membres de l'équipe. Nous avons pu compter également sur la collaboration des partenaires identifiés dans le réseau de services de santé et services sociaux.

Quatre ans après sa création, la demande pour le soutien spécifique est en constante augmentation. Cette année, nous avons fait 294 accompagnements auprès de 145 personnes, soit une augmentation de 30 % comparativement à l'année dernière. Au total, 79 % des demandes reçues ont été faites par des femmes et 21% par des hommes.

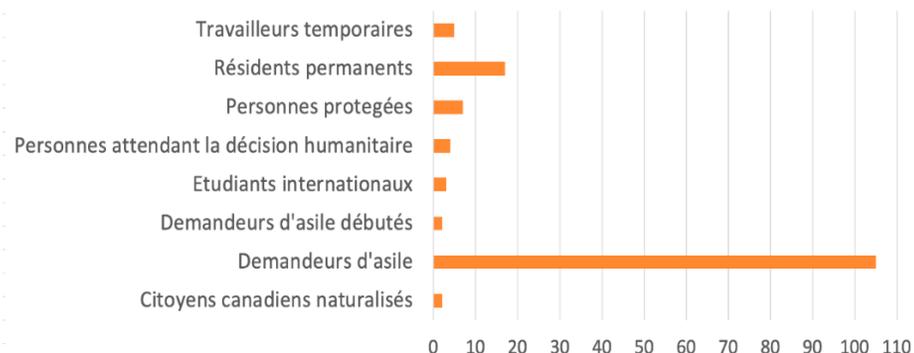
Les difficultés les plus fréquemment rencontrées dans le cadre du soutien spécifique, incluent les problèmes d'adaptation, le deuil migratoire (pré, péri, post), le sentiment de stress, le sentiment d'anxiété, l'isolement, la tristesse et la dépression.

Le service a été offert en présentiel, par zoom et par téléphone. Ces options d'accompagnement à distance ont facilité l'accès aux personnes pour lesquelles le déplacement aurait été une barrière (par exemple, les mères ou pères monoparentaux ayant des enfants en bas âge, les personnes âgées, les étudiants à temps plein, etc.).

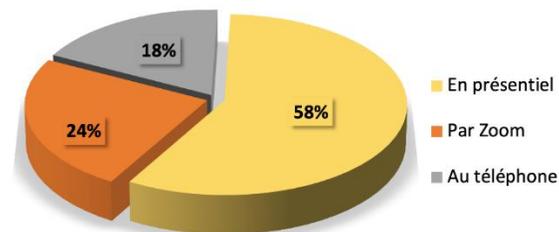
Intervenante communautaire interculturelle en santé (ICI-Santé)

Dans le cadre du projet pilote des intervenantes et intervenants communautaires interculturels-les en santé (ICI-Santé) déployé en collaboration avec le MIFI, le Carrefour le Moutier a bonifié son soutien à l'accès aux services de santé pour les personnes immigrantes présentant divers facteurs de vulnérabilité, tels que des problèmes de santé préexistants qui requièrent un suivi médical urgent ou spécialisé, le sentiment de solitude face à une maladie grave et au traitement de longue durée, le handicap et les difficultés développementales chez les enfants ainsi que le manque de suivis prénataux chez les femmes enceintes avec ou sans couverture médicale.

Nombre de personnes selon leurs statuts d'immigration



Types de rendez-vous



L'entrée en poste de l'ICI-Santé s'inscrit pleinement dans notre vision, et nous a permis d'offrir un soutien plus concret aux nouveaux arrivants qui doivent recourir à un système de santé qui ne leur est pas familier, qui n'est pas nécessairement facile à comprendre et qui reste inaccessible pour plusieurs.

Durant la période 2022-2023, 301 interventions individualisées ont été réalisées auprès de 88 personnes de différents statuts (68 femmes, 20 hommes) afin de les outiller et de les informer sur le fonctionnement des services de santé et sur l'accessibilité à différents programmes. Dans plusieurs cas, l'ICI-Santé a joué le rôle d'intermédiaire interculturel pour faciliter les échanges entre les personnes et les prestataires de services.

L'ICI-Santé a également organisé et animé neuf séances d'information sur le système de santé au Québec (six en français, trois en espagnol) avec un total de 53 participants. Afin de permettre aux personnes d'avoir des informations sur le système de santé à portée de main, l'ICI-Santé a créé un outil aide-mémoire remis aux participants des séances d'information ainsi qu'aux personnes ayant reçu des services individualisés.

Par ailleurs, l'ICI-Santé a créé un outil promotionnel (dépliant en français et en espagnol) afin de faire connaître son rôle auprès du réseau de la santé et des services sociaux (RSSS), ainsi que des organismes partenaires du Carrefour le Moutier. L'ICI-santé a aussi développé des liens de partenariat avec divers acteurs et particulièrement des professionnels du RSSS pour les sensibiliser à la réalité des nouveaux arrivants et les informer des différents statuts d'immigration dans le but de faire valoir leur droit d'accéder aux services. Parmi les collaborateurs du RSSS nous citons :

- CISSS Montérégie-Centre et CISSS Montérégie-Est pour leur programme OLO (orange-lait-œuf : aide alimentaire aux femmes enceintes), SIPPE (services intégrés en périnatalité et pour la petite enfance), et le programme Ma Grossesse
- Centre régional spécialisé pédiatrique de l'hôpital Pierre-Boucher
- CLSC Longueuil-Ouest et son programme SAPA (soutien à l'autonomie des personnes âgées)
- Centre d'Urgence Pédiatriques UP
- Centre de pédiatrie sociale en communauté de Longueuil
- CLSC Samuel-de-Champlain - clinique des réfugiés
- CLSC Saint-Hubert - programme GASMA (guichet d'accès en santé mentale adultes)

Les activités étaient réalisées principalement par l'ICI-Santé de mai à novembre 2022, cependant la conseillère en soutien spécifique, en collaboration avec les autres membres de l'équipe, ont pris le relais après le départ de l'ICI pour le suivi de certains cas urgents et accompagnements individuels. Le recrutement d'une nouvelle personne est en voie d'aboutir.

Traductions et assermentations

La traduction de documents est un service essentiel offert par le Carrefour le Moutier depuis plusieurs années. Semaine après semaine, un grand nombre de personnes qui ont besoin de faire traduire des documents se présentent au Carrefour le Moutier et notre bénévole M. Marc Gagné, après une évaluation préalable, détermine si le document à traduire correspond à notre offre de services. Ainsi, sur la période 2022-2023, **361 traductions** ont été réalisées par Monsieur Gagné, transcrites de l'espagnol ou portugais vers le français. Parmi les documents les plus traduits nous trouvons les actes de naissance et les bulletins scolaires pour l'inscription des enfants auprès du Centre de services scolaire Marie-Victorin.

Par ailleurs, en janvier 2023, une de nos conseillères accueil-intégration, a rejoint l'équipe des commissaires à l'assermentation du Carrefour le Moutier. Ainsi, **110 documents** ont été certifiés au cours de la période 2022-2023. Parmi les documents assermentés les plus demandés nous trouvons les lettres d'invitation à l'appui d'une demande de visa de visiteur, l'autorisation de voyage à l'extérieur pour les mineurs et les documents officiels qui nécessitent l'attestation d'un commissaire à l'assermentation.

Clinique d'impôts

Pour une personne nouvellement arrivée, la première déclaration d'impôts est une démarche qui peut s'avérer ardue parmi les nombreux autres enjeux rencontrés dans sa nouvelle société. La barrière linguistique et le souhait de bien comprendre le processus de déclaration d'impôt sont, entre autres, des raisons pour lesquelles les nouveaux arrivants participent à la clinique d'impôts proposée par le Carrefour le Moutier chaque année.

Cette année, en prévision d'une demande accrue, le nombre de bénévoles a été augmenté à cinq personnes (comparativement à un bénévole l'année dernière) et l'horaire allongé à trois semaines (deux semaines l'année dernière). Encore une fois, nous avons pu compter sur l'implication de M. Diamond Sheriff, bénévole aux impôts depuis 15 ans à qui s'est joint trois nouvelles personnes et une bénévole pour une deuxième expérience. Grâce à leur travail acharné, majoritairement en français et en espagnol, ce sont **306 personnes** pour qui **612 déclarations** d'impôt ont été produites. Comparativement à l'année précédente, la demande a plus que triplée.

Groupe d'Aide Mutuelle aux Immigrants (AMI)

Dans sa vision d'assumer pleinement son rôle d'acteur de changement social, le Carrefour le Moutier, consolide son soutien au Groupe d'Aide Mutuelle aux Immigrants (AMI). Fondé il y a quelques années par quatre femmes issues de l'immigration, le groupe AMI contribue à aider les nouveaux arrivants, majoritairement des demandeurs d'asile, dans leur installation et leur intégration. Maintenant constitué de cinq membres du Carrefour le Moutier, ce groupe compte également 12 collaborateurs-bénévoles.

Cette année, ce groupe est venu en aide à **52 familles**, dont 38 originaires de Colombie. Ces familles ont reçu une trousse de bienvenue comprenant des oreillers, couvertures, draps, serviettes et de la vaisselle, soient des dons recueillis par les collaborateurs du groupe AMI auprès des partenariats qu'ils ont tissés.

Quatre-vingts interventions ont eu lieu et ont visé principalement à :

- Gérer les dons divers (meubles et vêtements) et les offrir aux familles récemment arrivées (42 familles en ont bénéficié);
- Aider les familles à s'inscrire à la banque alimentaire (17 familles);
- Fournir de l'information et référer à la ressource appropriée (17 familles).



Dans le cadre de son soutien à ce groupe d'entraide, dix rencontres ont eu lieu entre les fondatrices du groupe AMI et la responsable de la francisation du Carrefour le Moutier. Lors de ces rencontres sont abordés, entre autres, les problèmes et défis rencontrés, le recrutement et la motivation des collaborateurs-bénévoles, ainsi que l'organisation d'activités ponctuelles.

Nouveau

De plus, cette année, le Carrefour le Moutier, en collaboration avec le groupe AMI, s'est associé à la fondation Opération Père Noël (OPN), qui permet à des enfants défavorisés de recevoir un cadeau neuf parmi ceux demandés dans leur lettre au Père Noël.

Ainsi, le Carrefour le Moutier et le groupe AMI ont repéré 36 familles, arrivées au Québec en 2022 en situation de vulnérabilité économique, accompagnées par le groupe AMI ou ayant eu un suivi spécifique par le Carrefour le Moutier. Soixante et un enfants ont pu recevoir le cadeau souhaité, grâce à la générosité des donateurs de la fondation OPN.

Par ailleurs, les fondatrices du groupe AMI et plusieurs membres de l'équipe du Carrefour ont souhaité offrir un cadeau aux 13 enfants (sept familles) arrivés après la date limite de l'envoi des lettres au Père Noël.

Ainsi **74 enfants** ont eu la joie d'avoir un cadeau sous le sapin.



Au total, au cours de l'année, ce sont **160 heures de bénévolat** que les cinq membres bénévoles du Carrefour le Moutier ont offert, et ce, sans compter les 76 heures des collaborateurs-bénévoles du groupe AMI.

Constats

- Dans le cadre de notre soutien spécifique qui est fourni dans un climat de confidentialité, de respect, d'empathie et de non-jugement, les personnes ont pu s'exprimer librement et trouver des pistes de solutions qui ont favorisé leur pouvoir d'agir et leur bien-être. Cependant, la barrière de la langue et les longs délais d'attente qui requièrent des services plus spécialisés (psychiatrie, psychologie) restent des facteurs qui peuvent décourager les personnes à poursuivre leurs démarches.
- Grâce au travail collaboratif avec les différents acteurs du réseau de la santé, social et communautaire, tels que les intervenants et professionnels des CISSS, les organismes sensibles aux réalités des personnes vulnérables (PRAIDA-MCVI-RIVO-CAVAC-MIOSOTYS, etc.), plusieurs personnes ont bénéficié des soins ou des suivis plus appropriés répondant à leurs besoins en lien avec leur santé mentale et leur bien-être.
- Il existe encore une grande méconnaissance du parcours migratoire et des services accessibles aux demandeurs d'asile au sein de la société d'accueil.
- L'aide à la recherche de logement est limitée par la hausse des prix des loyers, ainsi qu'une diminution des logements disponibles auprès de nos propriétaires partenaires (crise du logement).
- Face à une demande beaucoup plus élevée de soutien à la déclaration d'impôt, nous avons dû adapter l'organisation et l'horaire de notre clinique grâce à la flexibilité, à la disponibilité et au travail acharné des bénévoles, ainsi que de la personne responsable de cette activité au sein de l'organisme. Nous observons que la charge de travail durant la période des impôts nécessite la mobilisation de plus d'une personne ressource.
- Les familles ont été très touchées par la générosité des donateurs de la fondation OPN et du groupe d'entraide AMI.

Perspectives

- Restructurer les stratégies mises en place pour la recherche de logement face à la demande importante reçue, notamment de la part des personnes demandeuses d'asile, et maintenir la sensibilisation auprès des citoyens et des bureaux de location de logements et ce, avec la contribution du nouveau poste d'intervenant de proximité.
- Diversifier le profil des bénévoles impliqués auprès des nouveaux arrivants et revisiter notre processus de recrutement.
- Continuer de sensibiliser les différents acteurs du milieu et le réseau de la santé et des services sociaux en ce qui concerne le droit d'accès aux services pour les nouveaux arrivants et particulièrement les demandeurs d'asile.
- Consolider le poste de conseillère pivot et continuer à assurer une présence en première ligne pour les personnes immigrantes qui se présentent sans rendez-vous.
- Améliorer nos connaissances des ressources en matière d'accompagnement juridique afin de mieux orienter les personnes qui en ont besoin. Créer des espaces de jumelage et de soutien mutuel entre des personnes issues de l'immigration, arrivées au Québec depuis plusieurs années et des personnes nouvellement arrivées se rejoignant sur des thématiques ou problématiques communes dans le but de briser l'isolement et de faciliter l'intégration à la nouvelle société d'accueil. Ces rencontres de binômes ou mini-groupes pourraient se faire en collaboration avec le groupe AMI, les anciens étudiants de francisation ou les anciens usagers.
- Actualiser et bonifier la base de données existante qui répertorie les partenaires et les ressources en lien avec les services de santé.
- Adapter l'organisation de la clinique d'impôt grâce aux constats ressortis cette année et démystifier la réalité d'une première déclaration pour une personne immigrante en sensibilisant d'autres organismes offrant une clinique d'impôt.
- Poursuivre notre collaboration avec le groupe AMI.
- Réitérer l'activité *Lettres au Père Noël* avec la fondation OPN.
- Élargir cette collaboration au programme *HOP! La Rentrée* qui offre aux enfants des familles en situation financière précaire, un sac à dos ainsi que tous les effets scolaires inscrits sur la liste scolaire de l'école.

2/ Accompagnements collectifs

Objectifs visés pour 2022-2023

- Adapter l'offre de toutes les activités (PDI, SDA, APP) à la demande et à la réalité du milieu en termes de langues, 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.
- 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 ».

Séances d'information dédiées à l'installation

Les séances d'information portant sur l'installation, offertes en collaboration avec le ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration du Québec, sont une boîte à outil pour les personnes immigrantes récemment arrivées. Le contenu est adapté selon le statut d'immigration des participants permettant ainsi de leur offrir l'information la plus adaptée à leur réalité au sujet des démarches à entreprendre pour s'installer et des services auxquels ils sont admissibles. De plus, ces séances sont des espaces d'échanges où les personnes peuvent poser leurs questions et éclaircir leurs doutes. Elles en apprennent davantage sur le fonctionnement de leur nouveau pays et reçoivent des outils et des ressources pour les aider dans leurs différents processus.

Premières démarches d'installation (PDI)

À l'exception des demandeurs d'asile qui bénéficient d'un atelier spécifique, les ateliers informatifs « Premières démarches d'installation » sont proposés à toutes personnes nouvellement arrivées ou ayant changé de statuts d'immigration récemment. Cette année, 20 séances se sont tenues où 118 personnes ont participé. Les personnes participant à ces séances d'information ressortent en majorité très satisfaites de celles-ci et mentionnent la plus-value des informations reçues et du soin porté à répondre en fonction de la réalité des personnes.

Premières démarches d'installation	En anglais	En français	En espagnol	Total
Nombre de séances proposées	1	13	9	23
Nombre de séances réalisées	1	13	6	20
Nombre de personnes inscrites	5	135	65	205
Nombre de personnes présentes	5	76	37	118

Pour un nombre d'activités réalisées similaire à l'année précédente, nous observons que :

- Le nombre de participants a doublé.
- Toutes les séances proposées en français ont été réalisées.

Portrait des participants :

- Ils sont principalement originaires de la Côte d'Ivoire (18%) et du Cameroun (17%).
- Autant les femmes (56%) que les hommes (44%) sont interpellés par ces séances.
- 57% sont des résidents permanents et 26% sont travailleurs temporaires.

Information pour les demandeurs d'asile (SDA)

Les activités « Information pour les demandeurs d'asile » sont destinées spécifiquement aux personnes demandant l'asile. Adaptées à leur situation, ces séances visent à les informer sur les différents processus relatifs à leur statut d'immigration. En 2022, devant l'arrivée massive des personnes souhaitant demander l'asile au Québec, la demande pour ces séances a grandement augmenté.

Au Carrefour le Moutier, plus d'une vingtaine de séances d'information pour les demandeurs d'asile ont eu lieu rejoignant près de 200 personnes. Les participants se sont dit très satisfaits d'avoir participé à ce type d'activité. L'explication du processus d'asile ainsi que les ressources disponibles auxquelles ils ont accès les aident à se repérer dans leurs diverses démarches.

Au Carrefour le Moutier	En français	En espagnol	Total
Nombre de séances organisées	5	17	22
Nombre de séances réalisées	6	17	23
Nombre de personnes inscrites	50	360	410
Nombre de personnes présentes	26	158	184

Comparativement à l'année précédente :

- Le nombre de séances réalisées a plus que triplé.
- Le nombre d'inscrits est six fois plus élevé.
- Le nombre de participants aux séances a presque quintuplé.
- La demande pour des séances en français a augmenté, justifiant l'ajout de séances en cours d'année.

Portrait des participants :

- En majorité originaires de la Colombie (48%) et du Mexique (12%).
- Autant les femmes (54%) que les hommes (46%) sont interpellés par ces séances.



Les séances offertes **en anglais** sont dorénavant réalisées lorsqu'au moins quatre personnes en font la demande.



Cette année, un partenariat a été mis en place avec un **employeur en agroalimentaire** de Longueuil pour offrir cette activité à 13 travailleurs temporaires nouvellement arrivés.



Information pour les demandeurs d'asile dans les hébergements temporaires

En 2022, devant l'arrivée importante de demandeurs d'asile, le gouvernement fédéral a mis en place des hébergements temporaires additionnels dont deux sur le territoire de l'agglomération de Longueuil. Mandaté par le ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration, le Carrefour le Moutier a également offert, de juin 2022 à leur fermeture en février 2023, une vingtaine de séances d'information auprès des personnes logées dans ces centres d'hébergement temporaires. C'est près de 500 personnes demandant l'asile qui ont été informées de leurs différentes démarches à entreprendre. Ces personnes se sont dit satisfaites d'avoir obtenu un portrait plus clair des services auxquels elles ont accès et des informations sur les ressources pouvant les soutenir dans leurs démarches en ce moment d'incertitude.

Aux centres d'hébergement temporaires	Brossard	Longueuil	Total
Nombre de séances organisées	17	5	22
Nombre de séances réalisées	16	5	21
Nombre de personnes présentes	231	236	467

Portrait des participants :

- Principalement originaires de la Colombie (24%) et de Haïti (24%).
- Les hommes étaient plus présents (61%)

Activités de Pleine participation (APP)

Les activités de Pleine participation contribuent à faciliter et accroître la participation des personnes immigrantes aux diverses dimensions de la vie au Québec : économique, linguistique, citoyenne, communautaire, culturelle et identitaire (sentiment d'appartenance à la collectivité). Ainsi, les activités prennent plusieurs formes et abordent plusieurs thèmes. En plus de transmettre des informations, ces activités permettent aux personnes de s'outiller davantage pour participer pleinement à leur nouvelle société. À la suite de ces activités, les personnes se disent être plus confiantes à propos du fonctionnement de la société québécoise et qu'elles feront usage, dans leur quotidien, des informations apprises.

Chaque année, une programmation d'activités est proposée. Cette année, l'organisme a expérimenté une diversité de nouvelles activités afin d'identifier de nouveaux sujets utiles pour les personnes. S'ajoutent à ces 39 activités de Pleine participation, des activités fréquentes telles que les « Cafés-partage », la « Demande de citoyenneté » et la « Préparation à l'examen de citoyenneté », détaillées plus loin.

22 activités avec des thèmes récurrents	 17 activités avec des thèmes et approches innovantes
<ul style="list-style-type: none"> - Intégration : Bienvenue à Longueuil : des ressources pour faciliter votre intégration (3 séances) - Système de santé (3 séances) - Éducation : le système scolaire québécois (2 séances) - Orientation de carrière : formation professionnelle, éducation des adultes, RAC (2 séances) - Hiver : bonifier son expérience hivernale (2 séances) - Déclaration d'impôts : vos prestations et crédits d'impôts (2 séances) - Famille : Quand on s'aime, on s'aime égal (2 séances) - Immigration et famille : quels sont vos droits? (2 séances) - Santé mentale : Prendre soin de soi (2 séances) - Bénévolat : historique du mouvement communautaire et organismes de la Rive-Sud - Citoyenneté : information sur la demande - Histoire : le Québec - Célébrons les rencontres interculturelles - Logement : vos droits et responsabilités - Introduction à la planification budgétaire - Emploi : les normes du travail - Enfants : quels sont leurs droits? - Enfants : quelles ressources leurs sont dédiées? - Histoire des femmes au Québec et à l'international - Je vote au Québec - Mieux comprendre le système juridique québécois 	<ul style="list-style-type: none"> - Environnement (5 séances) - Crédit : achat immobilier (2 séances) - Droits : comment déposer une plainte - Bénévolat : toutes les formes d'implication - Café-discussion : partagez-nous votre opinion sur nos activités - Le Québec : sa culture - École : se préparer à la rentrée - L'implication citoyenne, c'est possible! - LGBT...Quoi? - Argent : comment planifier votre retraite - Prévention des incendies avec le SSIAL - Normes emploi : mon relevé de paie - ABC pour se lancer en affaires - Protection du consommateur : connaître mes droits - Opération Nez Rouge, un choix éclairé! - Qu'est-ce qu'une bonne santé mentale? - Rencontrer la police locale

Sur l'ensemble des 39 thèmes abordés, cinq activités de Pleine participation ont été offertes en espagnol (en direct ou par traduction) :

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

Parmi toutes les activités de Pleine participation, celles ayant eu la plus grande participation étaient :

- Le système de santé en espagnol (17 personnes);
- Bénévolat : historique du mouvement communautaire et organismes de la Rive-Sud (18 participants);
- Citoyenneté : information sur la demande (20 personnes);
- Déclaration d'impôts : vos prestations et crédits en français (46 participants);
- Déclaration d'impôts : vos prestations et crédits en espagnol (217 personnes).

Activités de Pleine participation	En français	En espagnol	Total
Nombre de séances proposées	50	5	55
Nombre de séances réalisées	44	4	48
Nombre de personnes inscrites	660	323	983
Nombre de personnes présentes	387	248	635

Comparativement à l'année précédente :

- Le nombre de personnes présentes a augmenté de 179%.
- Avec l'exception de l'activité sur les impôts, l'achalandage aux activités en espagnol est similaire.

Portrait des participants :

- Majoritairement, ce sont des femmes (60%).
- 49% sont des demandeurs d'asile et 23% des résidents permanents.
- Principalement originaires de Colombie et du Mexique à 32% et 14% respectivement.

Les activités de Pleine participation peuvent également être animées dans d'autres milieux. Ainsi, cette année, deux milieux ont accueilli nos activités :

- L'activité « Hiver : bonifier son expérience hivernale » a été présentée à 35 personnes dans deux classes d'alphabétisation de l'annexe Bourassa du centre de formation Camille-Laurin à Longueuil (CSSMV).
- L'activité « Citoyenneté : information sur la demande » a été offerte à quatre usagers issus de l'immigration de l'organisme Alpha Iota.

Dans le cadre de ces activités de Pleine participation, nous remercions tous les partenaires qui sont venus cette année partager leurs connaissances sur les différents thèmes abordés :

- | | | |
|--|---|---|
| - Corporation de Développement
Communautaire de l'agglomération de
Longueuil | - Jason De Oliveira et Camilo Teixeira,
courtiers immobiliers | - Opération Nez Rouge |
| - Centre de bénévolat de la Rive-Sud | - Association Corporative d'Économie
Familiale de la Rive-Sud | - Centre de services scolaire Marie-Victorin |
| - Coffre | - Femmes de tous les horizons | - Comité logement Rive-Sud |
| - Renaissance | - Jeunes Adultes Gai-e-s | - Direction de la protection de la jeunesse de
St-Hubert |
| - Alliance Carrière Travail | - Retraite Québec | - Centre de pédiatrie sociale en
communauté de Longueuil |
| - Accorderie de Longueuil | - Services Canada | - Agence du Revenu du Canada |
| - Groupe Aide Mutuel aux Immigrants | - Au bas de l'Échelle | - Carrefour pour Elle |
| - Comité Longueuil Villes Sans Racisme et
Discrimination | - Services de Sécurité Incendies de
l'agglomération de Longueuil | - Service de Police de l'agglomération de
Longueuil |
| - Place à l'emploi | - Développement économique de
l'agglomération de Longueuil | - Bureau d'aide juridique de la Rive-Sud |
| | | - Centre aide aux victimes d'actes criminels |



Café-partage

Parmi les activités de Pleine participation, les « Cafés-partage » sont des activités de discussions où les participants peuvent parler d'une variété de sujets en lien avec leur inclusion à leur nouvelle société. L'objectif : offrir un espace sécuritaire où les personnes immigrantes peuvent exprimer ce qu'elles vivent. Dix rencontres ont été réalisées, 46 personnes ont participé sur 81 personnes inscrites. La majorité des participants étaient des femmes (79%), principalement des résidents permanents (28%) et originaires de la Colombie (24%). Nous observons également que 71 % des personnes venaient pour la première fois, et répondaient à un besoin de briser l'isolement. Les commentaires recueillis à la fin de ces activités témoignent de la satisfaction des participants. Ils mentionnent pouvoir exprimer leurs expériences et tisser des liens avec les autres qui vivent des réalités semblables. Certains participants ont également mentionné le besoin d'aborder des thématiques différentes à chaque rencontre pour diversifier les discussions.

Activités relatives à la demande de citoyenneté canadienne :

Activité « Demander la citoyenneté »

L'activité pratique « Demander la citoyenneté » a été mise en place afin d'accompagner les personnes lors de la réalisation de leur demande de citoyenneté canadienne. Durant celle-ci, les participants sont invités à remplir leur formulaire avec le soutien d'une personne ressource pour répondre à leurs questions. Le processus complet de la demande, les critères d'admissibilité et les documents à préparer sont également expliqués. À la suite de cette activité, les personnes se sentent outillées pour finaliser individuellement les dernières étapes de leur demande de citoyenneté.

Pour s'assurer d'un minimum de participation à chaque activité, la fréquence a été ajustée à une fois par mois. Ainsi, au cours de l'année, ce sont 13 activités qui ont permis d'outiller un total de 58 participants. Les personnes repartent toutes avec une plus grande confiance pour finaliser leur demande. La majorité des participants sont originaires de la Côte d'Ivoire (15%) et d'Haïti (15%). Plus de femmes (62%) ont participé que d'hommes (38%). Cette activité de Pleine participation est offerte par une personne bénévole formée et soutenue par la formatrice responsable.

Préparation à l'examen de citoyenneté

Lorsque la personne avance dans son processus de citoyenneté, elle doit réussir un examen de connaissance sur le Canada. Afin d'aider les personnes à se repérer dans l'information à apprendre, le Carrefour le Moutier propose des rencontres de préparation à l'examen de citoyenneté. Durant cette activité de Pleine participation, l'apprentissage du guide d'étude *Découvrir le Canada* est facilité par un survol du contenu et par des exercices pratiques. Maintenant bien ancrée, cette activité de Pleine participation est offerte par une personne bénévole formée et soutenue par la formatrice responsable.

Pour cette année, quatre séances de trois heures ont été organisées à chaque trois mois, pour un total de 16 rencontres, ce qui a permis à 37 personnes de se préparer à l'examen. Ce sont donc 68% des personnes inscrites qui ont participé aux moins une fois. La satisfaction pour ces activités est très forte, car les personnes apprécient avoir des explications plus complètes. Le pays d'où la majorité des participants étaient originaires est le Cameroun (13%) et plus de femmes que d'hommes étaient présents (75%).

Constats

- Malgré l'intérêt manifesté par de nombreuses personnes pour nos activités, le taux de participation avoisine toujours le 50%.
- Les mécanismes de rappel mis en place ont permis de diminuer les absences.
- Encore beaucoup de personnes sollicitent la visioconférence.
- Les nouvelles personnes qui participent à nos activités ont eu connaissance de celles-ci grâce à leur inscription à notre liste de diffusion, au bouche-à-oreille et par notre partenaire en milieu scolaire.
- Les inscriptions aux séances sur l'installation ont fortement augmenté grâce au mécanisme de référencement à l'interne, principalement auprès des personnes qui se présentent pour la première fois au Carrefour le Moutier.

Perspectives

- Après l'essai de nouvelles thématiques, prioriser les activités de Pleine participation les plus concluantes.
- Conserver l'option d'offrir des activités en mode hybride compte-tenu des facteurs justifiant la visioconférence.
- Tenir des rencontres de préparation et d'évaluation des activités avec les animateurs invités dans le but de bonifier l'expérience vécue par les participants.
- Revisiter le format et le contenu de l'évaluation des activités pour augmenter le taux de réponse afin d'améliorer l'évaluation des besoins des usagers au sujet de la langue, des thématiques et des horaires et ainsi bonifier notre offre d'activités (PDI, SDA, APP).
- Maintenir les rappels par courriel et les appels téléphoniques comme moyen d'assurer la présence des personnes inscrites.
- Développer d'avantage l'activité « Café-partage » : fréquence, diversité des thèmes.
- Explorer dans le cadre des activités de Pleine participation une activité « Demande de permis de travail », une démarche incontournable dans l'intégration du marché du travail pour plusieurs nouveaux arrivants et dans leur nouvelle société.

3/ Francisation

Objectifs visés pour 2022-2023

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

Cours de francisation à temps partiel

En tant que partenaire du ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration (MIFI), le Carrefour le Moutier propose des cours de francisation à temps partiel (6 heures, 9 heures et 12 heures par semaine) pour les quatre sessions (printemps 2022, été 2022, automne 2022 et hiver 2023).

Cette année, toutes nos classes ont été ouvertes, soit 18 en FIA (Français pour les Immigrants Alphabétisés) et trois en FIPA (Français pour Immigrants Peu Alphabétisés), représentant un total de **2244 heures** de cours.

Toutes les classes ont été données en présence. De nombreuses démarches ont été réalisées pour trouver une salle disponible et respectant les normes du MIFI pour deux classes devant se relocaliser. Grâce à la collaboration d'Alliance Carrière Travail ces deux classes ont été accueillies dans leurs locaux de St-Hubert à la session de printemps 2022. Puis, une salle a été louée au centre Jeanne-Dufresnoy (Ville de Longueuil) pour les sessions d'automne 2022 et hiver 2023. Pour les autres cours, tout comme les autres années, douze ont été offerts dans les locaux du Carrefour le Moutier et les trois cours de FIPA, au centre communautaire le Trait d'Union.

Pour les quatre sessions de cours, **585 inscriptions** ont été faites, soit une augmentation de 15.6% par rapport à l'année précédente. Nous remarquons également une augmentation de 10 % du nombre d'étudiants (**383 étudiants**).

	Bilan des sessions de cours de francisation				
	Printemps 2022	Été 2022	Automne 2022	Hiver 2023	Total
Nombre d'inscriptions	146	93	172	174	585
Réinscriptions	64	45	63	71	243
Nouvelles inscriptions	82	48	109	103	342
Nombre de classes	6	3	6	6	21
Nombre d'étudiants	110	58	102	113	383

Traditionnellement, chaque fin de session est marquée par la remise d'un certificat du Carrefour le Moutier afin de souligner les efforts de chaque étudiant. Ce moment privilégié est également synonyme de partage, d'échanges et de découvertes où un repas communautaire est partagé et des activités spéciales ont lieu.



Semaine québécoise des rencontres interculturelles

En collaboration avec la responsable de la francisation et les professeurs, les trois classes situées dans les locaux du Carrefour le Moutier ont célébré les Rencontres interculturelles en présentant une photo, un objet, un costume traditionnel ou même une danse de leur pays d'origine.



Ateliers de conversation française et Partenaires d'intégration - conversation française

Afin de pratiquer et perfectionner la conversation française à l'oral, des ateliers de conversation, ainsi que des jumelages-partenaires d'intégration sont proposés chaque semaine pendant les sessions de cours de francisation.

Selon le contexte pandémique et le nombre important de demandes de participation, la formule (en visioconférence ou en présence), la durée (une heure ou une heure et demie) et le nombre de participants par groupe pour les ateliers (six à dix) ont varié d'une session à l'autre.

Les ateliers de conversation sont toujours très populaires. Même si le nombre d'ateliers proposés reste le même que celui de l'année passée, le nombre de participants a augmenté de presque 30 %, puisque le nombre maximum de participants par groupe est passé de 6 à 10 cette année.

De même pour les jumelages, les étudiants sont plus assidus que l'année passée, ainsi le nombre de rencontres a augmenté de presque 20% pour le même nombre d'étudiants bénéficiant de ces jumelages de conversation française.

Nouveau

Cette année, des activités ont été organisées afin que les participants puissent pratiquer la conversation française en dehors de nos locaux et ainsi découvrir le Vieux-Longueuil et rencontrer des citoyen(ne)s. Deux groupes ont été accueillis à la bibliothèque Jacques-Ferron ainsi qu'à la librairie *Alire*; un groupe a participé à un jeu afin de connaître le Vieux Longueuil (organisé par le bénévole Jacques Morin); un autre groupe a participé à l'activité *Parcours urbain* en collaboration avec la Maison de la culture de Longueuil.



Par ailleurs, à l'initiative de Jacques Morin, un projet interculturel et intergénérationnel avec les aînées des Habitations Paul-Pratt a vu le jour : la réalisation d'un livre de recettes de cuisine *Recettes de grand-mères, recettes d'Outre-Mer*. Ce projet a permis aux participants de l'atelier de conversation de rencontrer des personnes québécoises et de pouvoir échanger avec elles. Lors de ces rencontres, une belle complicité s'est développée, créant même des liens d'amitié qui viennent alimenter la vision du Carrefour le Moutier qui veut participer à l'avènement d'une société plus inclusive, en santé et solidaire où l'écoute et l'entraide sont des leviers de transformation sociale. Le lancement de ce livre a été fait le 02 mai 2023 aux Habitations Paul-Pratt avec les tous participants.



Bilan des activités de francisation				
	Ateliers de conversation		Jumelages-Partenaires d'intégration	
	Nombre d'ateliers	Nombre de participants	Nombre de rencontres	Nombre d'étudiants
Printemps 2022	46	34	17	2
Été 2022	37	25	41	5
Automne 2022	29	22	21	4
Hiver 2023	30	31	27	3
Total	142	112	106	14

Au total, **neuf bénévoles** ont contribué au succès de ces activités de francisation (ateliers et jumelages), représentant plus de **350 heures de bénévolat**.

Constats

- Forte augmentation des inscriptions aux cours de francisation, ainsi que du nombre d'étudiants.
- Trois classes de niveau débutant FIA ont été ouvertes cette année comparativement à une seule l'année passée. Le nombre de demandes pour ce niveau est toujours très élevé.
- Notre classe en alpha-francisation ouverte à l'automne 2018 (niveau débutant) est toujours aussi active et les étudiants en sont maintenant au niveau 4. Nous remarquons une augmentation de la demande en alpha-francisation, liste d'attente pour le niveau 4, et également pour le niveau débutant, où malheureusement il n'y a pas d'autres options à temps partiel sur la Rive-Sud (plus de 20 personnes sont concernées par cette situation).
- Plusieurs employeurs ont contacté le Carrefour le Moutier concernant la francisation de leurs employés, l'information sur les différentes options a été donnée, dont la francisation en entreprise.
- Rencontrer des personnes québécoises dans un autre contexte et échanger avec elles a été fort stimulant et enrichissant. Par ces activités, les participants des ateliers disent avoir beaucoup progressé dans leur apprentissage du français.
- Les participants des ateliers de conversation ont été très motivés par le projet interculturel et intergénérationnel et souhaitent poursuivre les rencontres avec les personnes aînées.

Perspectives

- Maintenir notre offre de cours de francisation (21 classes) en adéquation avec les besoins toujours importants d'apprentissage du français.
- Adapter nos pratiques à la mise en place, dès juin 2023, de Francisation Québec, unique point d'accès gouvernemental pour les personnes désirant recevoir des services d'apprentissage du français (personnes domiciliées au Québec non assujetties à l'obligation de fréquentation scolaire).
- Poursuivre l'offre des activités liées à la francisation dans les locaux du Carrefour le Moutier et dans la communauté.
- Garder les étudiants mobilisés à l'apprentissage du français. Quand ils quittent en raison de leur travail, les informer de la possibilité qu'ont les employeurs d'offrir des cours de francisation en milieu de travail.

Nouveau

Membre de la Table de concertation Petite Enfance Arrondissement Vieux-Longueuil (3 rencontres)

En lien avec les observations et les réalités rencontrées par l'ICI-Santé, le Carrefour le Moutier a présenté sa demande pour être membre de la Table. Sa demande a été appuyée à l'unanimité. La participation à la Table nous permet de mieux comprendre les enjeux entourant la petite enfance et d'échanger avec les autres membres sur la réalité des familles qui font appel à nos services afin de mieux répondre à leurs besoins.

Le Carrefour le Moutier siège sur le comité de travail de la Table qui a le mandat de réfléchir sur les solutions possibles face au besoin d'interprètes pour les personnes immigrantes allophones. La barrière linguistique limite l'accès à plusieurs services essentiels pour les nouveaux arrivants qui ne peuvent pas encore s'exprimer en français.

Comité Longueuil Villes Sans Racisme et Discrimination (CLVsSRD) (12 rencontres)

Ce comité dans lequel le Carrefour le Moutier est impliqué depuis plusieurs années, œuvre à contrer le racisme et la discrimination dans l'agglomération de Longueuil. Ainsi, ce sont des citoyens et des organismes partenaires, dont le Carrefour le Moutier, qui réalisent les actions concertées au nom du comité. Cette année, parmi les actions effectuées, se retrouvent une rencontre dialogue, le lancement d'un guide contre le racisme et la discrimination dans les milieux ainsi que son expérimentation et deux activités de *Théâtre playback* pour le mois de l'histoire des noirs.

Comité Mois de l'histoire des Noirs (3 rencontres)

Ce comité a été mis en place à l'occasion du Mois de l'histoire des Noirs en février 2023. Initié par la ville de Longueuil en collaboration avec les partenaires du milieu, il a pour but de préparer une programmation d'activités complète et représentative du milieu ainsi qu'un plan de communication pour célébrer cet événement. Le Carrefour le Moutier, à titre également de membres du CLVsSRD, a contribué à ce comité en proposant l'implication d'un groupe d'artistes qui a organisé une activité *Théâtre playback* permettant la validation du vécu de ceux qui subissent le racisme ainsi que la sensibilisation de la population générale à ce sujet.

Membre de la Table de concertation intersectorielle en immigration et diversité culturelle (TIDAL) (17 rencontres)

Membre de la TIDAL, le Carrefour le Moutier contribue au comité de coordination de la TIDAL de même que plusieurs comités de travail. Les rencontres du comité de coordination ont permis de faire état des travaux des comités d'action qui ont été mis sur pied pour aborder divers enjeux, entre autres, l'accessibilité aux services, le racisme et la discrimination ainsi que le comité demandeurs d'asile.

- Comité de coordination (5 rencontres)
- Comité permanent à l'accessibilité aux services (1 rencontre)
- Comité plaidoyer logement (3 rencontres)
- Comité plaidoyer garderie (4 rencontres)
- Cellule d'urgence auprès des demandeurs d'asile (4 rencontres)

Nouveau

Rencontre entre le Carrefour le Moutier et la Maison Internationale de la Rive-Sud

Pour toujours mieux répondre aux besoins des personnes nouvellement arrivées, les équipes de travail du Carrefour le Moutier et de la Maison Internationale de la Rive-Sud se sont rencontrées cette année à deux reprises dans le but de mieux se connaître, de mieux connaître nos pratiques respectives et nos complémentarités pour continuer à offrir un accompagnement adapté et efficace aux personnes immigrantes.

Présentation des services du Carrefour le Moutier

À 11 reprises cette année, des partenaires du territoire de la Rive-Sud ont sollicité le Carrefour le Moutier afin de présenter ses services et spécificités à leurs équipes ou à leurs usagers. Cela a permis de rejoindre 80 usagers, issus ou non de l'immigration, et 100 employés pour des institutions scolaires (5), du réseau de la santé (3) et des organismes communautaires partenaires (3).

Participation au Comité opérationnel Montérégie du MIFI

Des rencontres régulières ont lieu avec la direction régionale.

Membre de la Table de concertation des organismes au service des personnes réfugiées et immigrantes (TCRI) et du Comité Accueil des demandeurs d'asile au Québec (ADAQ) (7 rencontres)

Échanges avec les autres organismes partenaires du MIFI et les représentants gouvernementaux portant sur les services offerts aux demandeurs d'asile.

Membre du Regroupement des organismes en francisation du Québec (ROFQ)

Membre de la Table de concertation sur la situation des femmes immigrées de l'agglomération de Longueuil (TCSFIAL) (4 rencontres)

La représentante du Carrefour le Moutier sur cette Table a partagé les expériences vécues en tant qu'intervenante auprès des personnes vulnérables. Par ailleurs, les rencontres permettent de connaître les solutions disponibles et les outils pour guider les femmes vers des ressources spécialisées. De plus, nous avons pu échanger sur les impacts de la Loi 96 sur les femmes immigrantes et leurs familles, le conflit sévère de séparation versus la violence conjugale post-séparation et reconnaître les signes et soutenir les femmes victimes de violence conjugale.

Collaboration avec la Société nationale des Québécois Richelieu-Saint-Laurent

Tout comme en 2019, le Carrefour le Moutier s'est associé à la Société nationale des Québécois Richelieu-Saint-Laurent pour le projet les *Rendez-vous culturels*, de retour en présence cette année. Les *Rendez-vous culturels*, ont pour objectif de contribuer à la transmission de la culture québécoise aux personnes issues de l'immigration et ainsi favoriser l'intégration et la francisation. Neuf usagers du Carrefour le Moutier ont participé gratuitement à sept activités culturelles (atelier ludique et participatif sur le théâtre, la musique québécoise, la danse traditionnelle...) et ont pu en apprendre davantage sur l'histoire et la culture québécoises.

Collaboration avec Carrefour Mousseau

Afin de répondre au mieux à la forte demande de niveau débutant le Carrefour le Moutier a mis en relation les organismes Littératie ensemble et Carrefour Mousseau afin de mettre en place un atelier d'apprentissage du français pour les nouveaux arrivants de niveau débutant dans le quartier Sacré-Cœur (Longueuil). Le Carrefour le Moutier a apporté son expérience, contacté les bénévoles potentiellement intéressés à s'impliquer dans ce projet et référé les personnes souhaitant apprendre la langue. Une première session s'est déroulée de février à avril 2023 dans les locaux du Carrefour Mousseau.

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, soutenu par le MIFI et le MTESS, 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.

Service de formation



« On m'offre des outils précieux pour l'écoute. »

« [...] pour écouter la personne et la recentrer sur son potentiel, sur ses forces. [...] j'ai pris conscience que les forces se trouvent aussi dans le processus et non toujours dans le résultat. »

SERVICE DE FORMATION

« Toute personne formée à l'écoute est essentielle au modèle de changement social »

Orientation 3 : Valoriser l'écoute comme un levier de transformation sociale

Bilan : Réflexion stratégique du Carrefour le Moutier

Objectifs visés pour 2022-2023

- Revisiter et bonifier notre trousse de formation en lien avec notre vision.
- Poursuivre la promotion de notre trousse de formation.
- Former une nouvelle cohorte de bénévoles à l'écoute.
- Offrir nos ABC (Écoute, Résilience) plus largement auprès de publics cibles, tels les bénévoles des hôpitaux, résidences pour personnes âgées...

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. À cet effet, un des leviers pour concrétiser cette vision est de contribuer à la sensibilisation et à la formation d'acteurs du milieu. Ainsi, la trousse de formation du Carrefour le Moutier, une boîte à outils diversifiée, propose un éventail d'ateliers portant sur les thèmes de l'écoute, de la prévention de la détresse et du parcours migratoire. Pour un effet durable du transfert de connaissances, les formations sont adaptées au besoin et à la réalité du milieu, des activités pédagogiques sont réalisées et l'approche préconisée recentre les personnes sur leurs forces et leur pouvoir d'agir.

Formations relatives à l'accueil, l'écoute et l'info-référence

- **Formation de nouveaux bénévoles au service Accueil-Écoute-Info-Référence (20h)**

Cette année, deux nouvelles cohortes ont été formées (juillet 2022 et mars 2023). Cette formation, riche et interactive, est d'une durée de 20 heures et permet d'outiller les 24 nouveaux bénévoles dans leurs différentes tâches liées à l'accueil, à l'écoute et à l'info-référence. Elle permet aux bénévoles de s'approprier l'approche d'écoute du Carrefour le Moutier : approche humaniste, centrée sur les forces de la personne.

- **Formation continue auprès des bénévoles à l'accueil, écoute et info-référence (30h)**

Au courant de l'année 2022-2023, les bénévoles du service Accueil-Écoute-Info-Référence se sont rassemblés à 10 reprises, dont une fois en mode virtuel, pour bénéficier de formations continues et de moments d'échanges. Avec le soutien de la coordonnatrice des services en prévention de la détresse, ces périodes de formation continue contribuent à soutenir les bénévoles dans leur rôle. Ces formations ont entre autres porté sur les thèmes suivants : l'atelier *ABC pour cultiver sa résilience*; *La communication non-verbale*; *Repérer les personnes ayant un plus haut risque suicidaire*; la présentation du nouveau *Guide d'accueil pour les bénévoles*; *Revisiter la relecture : approche relative à l'écoute et de mise en valeur des forces de la personne*.

- **Formation continue auprès des bénévoles au soutien personnalisé par l'écoute (6h)**

En mars 2023, l'équipe des cinq bénévoles au service de soutien personnalisé par l'écoute ont bénéficié d'une formation continue dans le but de développer des outils en lien avec leur rôle de bénévole dans ce service. Ainsi, ils ont pu participer à l'atelier *Atteindre ses objectifs personnels ou professionnels* pour acquérir de nouveaux moyens pour mieux accompagner les personnes soutenues dans leur démarche visant à dénouer une situation difficile dans une approche « ici et maintenant » et les aider à retrouver leurs forces.

- **Survol de L'ABC de l'Écoute lors de la Journée de l'Écoute 2022 (2h)**

Dans le cadre de la Journée de l'Écoute célébrée à l'échelle de la province, se tenant le 24 octobre de chaque année, le Carrefour le Moutier a invité l'ensemble de la population à participer à un atelier interactif abordant les bienfaits de l'écoute ainsi que la posture à adopter afin de favoriser une écoute consciente et de qualité à son entourage. Ainsi, un survol de la formation *ABC de l'Écoute* a été transmis aux participants présents, ce qui représentait une dizaine de personnes. Durant cette soirée, il était aussi possible de prendre connaissance des témoignages d'usagers de l'organisme en plus de l'exposition itinérante du Regroupement des organismes communautaires en santé mentale de la Montérégie (ROCSMM) intitulée *Regard sur la santé mentale* où l'on retrouve tous les bienfaits de l'écoute. Les participants ont mentionné être touchés par cette activité et plus sensibles à la notion d'écoute.



Formations liées au parcours migratoire, offertes dans la communauté

- **Parcours migratoire : comprendre les différentes réalités des personnes immigrantes (3h)**

Offerte en présentiel aux 24 employés de l'organisme La Croisée de Longueuil, cette formation avait pour objectif de sensibiliser les employés aux diverses réalités que leurs usagers - issus de l'immigration - peuvent vivre. Pour plusieurs, cette formation a aidé à comprendre l'importance de considérer l'unicité de la personne de même que de mettre à niveau leurs connaissances.

- **L'immigration : statuts, mythes et réalités (3h)**

Offerte en virtuel à 17 employés de l'organisme Alliance Carrière Travail, cette formation visait à informer les participants relativement aux différents statuts, aux processus pour les obtenir, de même qu'à identifier les services auxquels ces statuts donnent droit. De plus, une nouvelle formule a été expérimentée afin de faciliter le transfert de connaissances soit l'ajout de périodes de discussion autour de mythes et réalités. La majorité des participants ont été très satisfaits de la formation. Ils se disent mieux comprendre les personnes immigrantes et être mieux outillés pour accompagner.

- **Demandeurs d'asile : un portrait plus clair de leur situation (3h)**

Cette formation a été offerte en présentiel à 12 employés et bénévoles de la Paroisse St-Jean XXIII. Les participants ont été interpellés par la complexité du processus de la demande d'asile et touchés par les difficultés vécues par ces personnes. Une réelle sensibilisation a eu lieu et ils se disent mieux outillés pour accompagner ces personnes dans le respect de leur mission et de les référer, au besoin, vers les ressources appropriées.

Constats

- La formation continue des bénévoles à l'écoute répond à leur besoin de développement personnel et permet de créer un espace d'échanges propice au soutien mutuel et à la reconnaissance.
- Les notions transmises aux citoyens lors du survol de *l'ABC de l'Écoute* et à la Journée de l'Écoute 2022 ont permis de faire rayonner l'écoute, de renforcer le pouvoir d'agir des individus et d'être en concordance avec nos orientations stratégiques.
- Les formations offertes à la communauté, cette année, sont principalement celles portant sur le parcours migratoire et la réalité des personnes immigrantes.
- Les organisations démontrent un intérêt de plus en plus accru à former des groupes plus nombreux pour les formations.

Perspectives

- Accroître la promotion de notre trousse de formation.
- Arrimer les différentes formations offertes et mettre à jour la trousse de formation notamment pour y inclure les nouvelles formations disponibles relatives aux thèmes de la résilience et du Réseau des Éclaireurs.
- Poursuivre les démarches afin d'offrir la formation *ABC de l'Écoute* auprès de milieux ciblés, comme auprès d'utilisateurs et bénévoles d'organismes communautaires ainsi qu'auprès de personnes demeurant dans une résidence pour aînés.
- Adapter l'animation des rencontres mensuelles des bénévoles en format hybride afin de les rendre plus inclusives à un plus grand nombre de bénévoles toujours sensibles à la réalité de la COVID-19.
- En lien avec les besoins de formation de notre partenaire Alliance Carrière Travail, sur le territoire du Roussillon, explorer la possibilité d'un programme de formation relative aux parcours migratoires.

Communication



« J'ai senti que son écoute ramenait en moi la confiance que j'avais perdue. Juste de sentir la qualité de l'écoute de ce dernier [la personne bénévole] a refait de moi un homme équilibré. Je ne le remercierai jamais assez. »

ACTIVITÉS DE COMMUNICATION

Après les défis rencontrés par la pandémie, les activités de communication et de promotion ont repris cette année sur le terrain. C'est ainsi que nous avons mis en place des projets-pilotes, réalisés en dehors des murs du Carrefour le Moutier, tels que l'écoute dans les parcs et la tenue de kiosques d'information à la Place Longueuil.

Objectifs 2022-2023

- Poursuivre la production de capsules vidéo, thématiques et intemporelles, dans le but d'informer et de sensibiliser la population à la vision du Carrefour le Moutier, et que celui-ci poursuive sa mission de prévention de la détresse sur le territoire de l'agglomération de Longueuil.
- Développer une analyse stratégique pour rejoindre avec efficacité les publics ciblés selon un objectif de communication, de sensibilisation et de promotion, de relations médias et de publicité.
- 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 pour l'arrimer à la vision du Carrefour le Moutier, et ainsi faire rayonner l'écoute dans la communauté : l'écoute étant un moyen déterminant pour une société plus en santé, inclusive et solidaire.

Faits saillants :

Développement d'une vision stratégique des communications : pour soutenir le développement des orientations stratégiques, les actions de communication font partie des incontournables. Pour les développer davantage, l'agente de communication a poursuivi son implication dans le comité de pilotage de la Réflexion stratégique, le comité Écoute et le comité Vie associative. Ces implications ont donné une vue d'ensemble de l'impact des services offerts par l'organisme à la population et lui ont permis d'arrimer ses connaissances et ses outils pour la promotion de la mission et de la vision du Carrefour le Moutier. Parallèlement, elle a suivi des formations telles que : « L'ABC du marketing social », « Facebook Meta Business » et « L'ABC de l'Accueil et de l'Écoute » (Carrefour le Moutier). Toutefois, en février l'agente de communication a quitté son poste pour relever de nouveaux défis.

Communications en lien avec la réalité des demandeurs d'asile : devant la situation des demandeurs d'asile, un appel à la solidarité a été lancé par le Carrefour le Moutier auprès des propriétaires. Un communiqué de presse a été diffusé dans les médias locaux (voir en annexe). Quelques propriétaires ont répondu à cet appel. De plus, au sujet de la situation des demandeurs d'asile sur la Rive-Sud, le Carrefour le Moutier a été interpellé par quelques médias nationaux. Sous l'invitation d'un collaborateur, l'organisme a, entre autres, participé à un article intitulé « Le chemin de toutes les histoires » (voir annexe).

Contribution à la prévention de la détresse par le biais des médias locaux : afin de faire rayonner l'écoute dans la communauté et les projets collectifs portés, entre autres, par le Carrefour le Moutier, les demandes de participations aux médias locaux ont été réparties au sein de l'équipe permettant entre autres de mettre de l'avant la Journée de l'écoute (TVRS), Résilience Rive-Sud (103,3 FM) et le Réseau des Éclaireurs (103,3 FM).

Regard sur les communications relatives à l'écoute et à la prévention de la détresse

- **La Journée nationale de l'écoute 2022, 5^e édition**

Dans le cadre de la Journée nationale de l'écoute, en octobre 2022, une [entrevue télévisée](#) à la station de TVRS a été réalisée par la coordonnatrice des services en prévention de la détresse, dans l'émission RS360. Elle y a présenté nos services d'écoute (téléphonique, en présentiel et personnalisé), d'info-référence, ainsi que les nombreux bienfaits qu'une écoute apporte. Cette apparition télévisée a permis de faire rayonner le Carrefour le Moutier et de faire connaître davantage la Journée de l'écoute sous le thème « L'Écoute, une précieuse connexion à enrichir! ». De plus, dans le cadre de cette journée, le Carrefour le Moutier a participé à des capsules vidéo de l'Association des centres d'écoute téléphonique du Québec (ACETDQ) visant à répondre aux questions des citoyens en lien avec les bienfaits de l'écoute dans notre quotidien.

En outre, dans le cadre de cette journée nationale, une bénévole du Carrefour le Moutier et la coordonnatrice ont réalisé une capsule vidéo sur le thème des bienfaits de l'écoute pour ceux qui sont écoutés et ceux qui offrent une écoute.

Capsule vidéo tournée pour la Journée nationale de l'écoute 2022



Nouveau

- **L'écoute dans les parcs et la tenue de kiosques d'information à la Place Longueuil**

De nouvelles initiatives se sont tenues permettant de rejoindre plus largement des personnes du grand public. La tenue d'activités d'écoute dans les parcs et un partenariat avec la Place Longueuil (centre commercial) nous a permis d'assurer une présence régulière et mensuelle dans ces lieux publics. Au total, plus de 150 personnes ont été rejointes par ces activités où une personne sur trois ont souhaité et bénéficié d'une écoute en lien avec une situation vécue. Ces activités sont concluantes et nous inspirent à continuer.

- **Les ateliers d'autogestion de la santé mentale**

Dans le but de promouvoir les sessions des ateliers d'autogestion de l'estime de soi et de l'anxiété dans différents milieux et rejoindre une diversité de publics, les actions suivantes ont été réalisées à chaque session :

- Publications dans la section « Activités communautaires » du journal local;
- Publications dans les événements communautaires de la Corporation de développement communautaire de l'agglomération de Longueuil (CDC-AL), sur le site Internet du Carrefour le Moutier et ses réseaux sociaux (Facebook et LinkedIn) dont des campagnes promotionnelles sur Facebook;
- Distribution d'affiches promotionnelles dans des organismes de Longueuil et des établissements de santé;
- Segments publicitaires à la radio du 103,3 FM.

- **Le service d'écoute et d'info-référence sur nos réseaux sociaux**

Afin d'informer la population des bienfaits du service d'écoute et d'info-référence et d'y faire référence au besoin, plus de 20 publications ont été rédigées sur les réseaux sociaux rejoignant plus de 7 800 personnes. De plus, quatre nouvelles vidéos ont alimenté notre chaîne YouTube, lesquelles ont comptabilisé près de 150 vues : témoignages d'une Sentinelle et d'une bénévole à l'écoute, ainsi que deux capsules d'information sur des thèmes reliés à la santé mentale.

Regard sur notre site Internet et nos réseaux sociaux

Le site Internet et les réseaux sociaux représentent une part importante des moyens de communication utilisés. 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 les activités de l'organisme, et de faire rayonner la mission et la vision du Carrefour le Moutier.

- **Site Internet du Carrefour le Moutier**

Cette année, 20 364 personnes ont consulté le site Internet soit une augmentation de 28 %. Parmi ces personnes, 82 % sont des nouveaux visiteurs. Le site a récolté 67 293 vues, une augmentation de 26 %. Parmi les pages les plus consultées, les services aux nouveaux arrivants (16%), nous joindre (9%) et les services de prévention de détresse (7%).

Par ailleurs, cinq communiqués de presse et invitations ont été publiés sur notre site :

- Assemblée générale annuelle de la Maison de l'Accueil;
- Le Carrefour le Moutier lance un cri du cœur aux propriétaires de logements;
- Assemblée générale annuelle du Carrefour le Moutier;
- L'espace citoyen de la Maison de l'Accueil imaginé par les citoyens;
- Les bienfaits de l'écoute mis à l'honneur à la 5^e édition de la Journée de l'écoute.

La section « Événements » est encore celle qui a été la plus alimentée en cours d'année avec la publication de la programmation des différentes activités de pleine participation et les séances de Premières démarches d'installation.

- **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, les activités de Pleine participation, les Premières démarches d'installation et les différentes semaines nationales. En plus de ce calendrier, nous avons diversifié nos publications par la diffusion de communiqués de presse, d'informations provenant de partenaires, d'articles de journaux et d'entrevues télévisées. Ces publications ont atteint 44 037 personnes, soit 18 163 de plus par rapport à l'année précédente. Nous comptons 1769 abonnés, soit une augmentation de 36 % comparativement à l'an passé. De plus, afin de rejoindre largement les personnes de l'agglomération de Longueuil, en lien avec nos activités, quatre campagnes publicitaires ont été ciblées et réalisées au cours de l'année.

- **LinkedIn**

Tout comme la page Facebook, le compte LinkedIn du Carrefour le Moutier permet de développer de nouveaux liens dans ce cas-ci particulièrement avec des professionnels et de contribuer à faire davantage rayonner nos activités. À ce jour, le profil du Carrefour le Moutier est abonné à 60 pages professionnelles et compte 141 abonnés, soit une augmentation de 68 % comparativement à l'an passé.

- **Semaines thématiques**

Comme à chaque année, pour l'organisme, il est important de souligner certaines thématiques qui touchent sa vision, sa mission et ses valeurs. Si plusieurs publications ont été réalisées sur nos réseaux sociaux, pour plusieurs des activités se sont tenues :

- La Semaine de l'action bénévole (24 au 30 avril) : moment de reconnaissance pour les bénévoles impliqués au sein de l'organisme;
- La Semaine nationale de la santé mentale (2 au 8 mai) : tenue de kiosques à la Place Longueuil;
- La Journée de l'écoute (24 octobre) : activité grand public;
- La Semaine québécoise des rencontres interculturelles (7 au 13 novembre) : activités dans le cadre d'activités de francisation;
- La Semaine nationale de prévention du suicide (5 au 11 février) : tenue de kiosques à la Place Longueuil;
- La Semaine d'actions contre le racisme et pour l'égalité des chances (21 au 31 mars) : activité soutenue dans le cadre du Comité Longueuil Villes sans racisme et discrimination.

Actions de communication spécifiques relatives à la communauté

- **Le projet Résilience Rive-Sud**

Cette année encore, l'agente de communication a poursuivi sa contribution auprès de [Résilience Rive-Sud](#) par différents moyens : infolettre, gestion de la page Facebook et programmation de campagnes publicitaires, capsules vidéos avec la chargée de projet et une participante à l'atelier « ABC pour cultiver sa résilience », mise à jour du site Internet, communiqués de presse, distribution de matériels promotionnels dans des organismes communautaires et lors de kiosques d'information, ainsi que la réalisation d'outils promotionnels dans le cadre du partenariat avec la Ville de Longueuil.

Les publications de la page Facebook ont rejoint près de 1 900 personnes. La page compte aujourd'hui 377 « j'aime ». De plus, une campagne publicitaire a été réalisée en septembre, touchant 1 005 personnes et engendrant trois demandes d'information en messages privés.

De même, une entrevue télévisée à TVRS et une entrevue radio (103,3 FM) ont permis de partager le projet et ses retombées au grand public.

- **Maison de l'Accueil :**

Membre du Grand comité des partenaires et du comité communication – vie associative, l'agente de communication a collaboré et apporté son soutien au chargé de projet sur différents dossiers :

- Planification de la Rencontre citoyenne, en octobre : plus de 40 personnes étaient présentes;
- Révision de documents et rédaction de communiqués de presse;
- Planification d'un calendrier de publications sur les réseaux sociaux (Facebook et LinkedIn);
- Rédaction du futur site Internet.

Les différentes publications partagées sur la page Facebook de la Maison de l'Accueil ont rejoint 3 768 personnes (soit 180 de plus que l'année précédente). La page a également récolté 40 nouveaux abonnés, portant le total à 255. Également, une page LinkedIn a été créée et compte aujourd'hui 168 abonnés.

Constats

- Un travail est à poursuivre pour arrimer nos actions de communication aux orientations stratégiques de l'organisme.
- La production de vidéos de sensibilisation demande un investissement en temps plus élevé qu'anticipé.
- Les représentations auprès des différents partenaires de la santé au sujet des ateliers d'autogestion portent fruit; plusieurs personnes sont référées par ces derniers aux ateliers.

Perspectives

- Revoir, en lien avec nos orientations stratégiques, les responsabilités d'un poste en communication et identifier comment ce dernier peut s'inscrire dans les différents volets.
- Reformuler les outils promotionnels du Carrefour le Moutier en lien avec les orientations stratégiques.

Développement stratégique



« Ne jamais perdre de vue la vision que nous portons tous ensemble. »

*Membre participant
à la réflexion stratégique*



DÉVELOPPEMENT STRATÉGIQUE

La démarche de réflexion stratégique nous amène à planifier les actions nécessaires pour contribuer au changement social que nous souhaitons voir arriver. Pour le Carrefour le Moutier : 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.

Objectifs 2022-2023

- 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.

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

1-Finalisation des orientations stratégiques, début de leur appropriation par les parties prenantes et de leur mise en place Comité pilotage de la démarche stratégique (trois membres du CA, deux membres de l'équipe et la direction générale)

Après une première étape avec l'équipe, la démarche de réflexion stratégique du Carrefour le Moutier, depuis novembre 2019, a suivi son cours et s'est conclue cette année au mois de mai avec une journée intitulée « Entre tradition et avenir, quelles nouvelles pistes pour le Carrefour le Moutier? » S'adressant aux membres du Carrefour le Moutier et partenaires, cette journée a rassemblé plus de 45 personnes. Au cours de la démarche, certains constats se dégageaient dans le fait d'incarner pleinement la vision qui anime l'organisme depuis son origine, à savoir l'avènement d'une société accueillante et à l'écoute. Cela a suscité des questions sur lesquelles les membres et partenaires ont pu contribuer : Quelles orientations prendraient le Carrefour le Moutier s'il était pleinement porté par sa vision? Que faudrait-il réinventer et quelles formes cela pourrait prendre? Comment cela ferait-il évoluer ses actions, ses partenariats et sa contribution au sein de la communauté? Une journée qui a permis d'entrevoir une diversité d'actions dont la mise en œuvre de projets-pilotes où l'écoute est au centre. Les pistes d'avenir sont dégagées, les orientations définies. Rappelons les orientations définies :

- Orientation 1 : Incarner la vision et assumer pleinement le rôle d'acteur de changement
- Orientation 2 : Mettre en place un volet de recherche et développement (actuellement inexistant dans l'organisme)
- Orientation 3 : Valoriser l'écoute citoyenne comme levier de transformation sociale
- Orientation 4 : Sortir des murs du Carrefour le Moutier

Les orientations stratégiques établies, les démarches d'appropriation par les parties prenantes de la vision stratégique ont débuté :

- Appropriation au long cours du bilan de la démarche stratégique par l'équipe et les membres du conseil d'administration.
- Présentation des orientations stratégiques à l'ensemble des membres de l'organisme et des partenaires lors de l'assemblée générale annuelle 2021-2022.
- Projection des prochaines étapes avec le CA en lien avec le volet recherche et développement :
 - Élaborer le profil recherché
 - Identifier des ressources externes pouvant contribuer au développement de ce volet (groupes de recherche universitaires et autres).
- Moment de travail et de réflexion avec les membres et l'équipe autour de l'orientation « Valoriser l'écoute citoyenne comme levier de transformation sociale »; en phase préliminaire, exploration de la mise en pratique d'un projet-pilote par le biais du comité Écoute : écoute citoyenne dans les résidences privées pour personnes âgées.

2- Implantation d'outils informatiques visant le travail collaboratif : innovation à la suite de la pandémie

Comité techno-intervention (un membre du CA et un membre de la direction, accompagnés par deux consultants)

Rappelons que le Carrefour le Moutier a entamé son virage numérique. Cette année a été marquée par l'implantation de la suite Office 365 et l'appropriation par l'équipe des outils y découlant tels l'utilisation de Teams pour le travail collaboratif; OneDrive pour le stockage de fichiers; Calendrier Outlook pour la mise en commun des disponibilités des membres de l'équipe et des salles de rencontre. Pour se former à ces outils, se les approprier et développer de bonnes pratiques, l'équipe a bénéficié de rencontres totalisant neuf heures de formation avec les consultants nous accompagnant dans cette transition informatique.

BON COUP ! Par ailleurs, dans le cadre de la suite Office 365, un projet-pilote s'est initié et s'est consolidé en cours d'année auprès des conseillers à l'accueil-intégration, soit l'utilisation de *Booking* à l'interne au sein de l'organisme pour la prise de rendez-vous avec les usagers pour lesquels c'est la première rencontre avec un conseiller. Ce déploiement, incluant l'identification des balises, du mode de fonctionnement, la programmation, la mise en pratique et le suivi d'implantation a représenté plus de 20 heures d'investissement en temps pour l'équipe des conseillers et la direction. Cet investissement est plus qu'apprécié. Cela permet désormais, selon la situation et les besoins des personnes reçues, d'offrir plus efficacement un rendez-vous auprès des conseillers à l'accueil-intégration. Effectivement, d'un coup d'œil, la conseillère pivot à l'accueil, une fois l'évaluation réalisée, est en mesure d'orienter la personne vers un conseiller à l'accueil-intégration et de fixer directement un premier rendez-vous. Enfin, *Booking* permet de réaliser des rappels aux usagers ce qui est facilitant pour le suivi des rencontres. Cet outil facilite également le travail des conseillers.

3-Contribuer au projet collectif de la Maison de l'Accueil

Participation au comité des partenaires de la Maison de l'Accueil et à ses sous-comités : comités de pilotage et communication

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 poursuit le développement d'un pôle de services sociocommunitaires dans le futur centre-ville de Longueuil, un lieu d'ancrage pour les citoyens et les organismes. Incorporée, la Maison de l'Accueil est désormais un OBNL. C'est toujours avec conviction, et en lien avec sa vision stratégique, que le Carrefour le Moutier maintient sa contribution au projet. Il participe aux différents comités et leurs travaux, ce qui représente cette année, plus de 30 rencontres pour plus de 100 heures d'investissement. Le Carrefour le Moutier a contribué aux actions suivantes : représentations auprès de la Ville de Longueuil pour l'identification d'un soutien par l'entremise d'un terrain et autres collaborations; dans l'attente d'un emplacement définitif, l'exploration et la mise en œuvre d'une Maison de l'Accueil en phase transitoire c'est-à-dire réaliser, dans un lieu donné, d'ores et déjà des actions projetées dans le cadre de la Maison de l'Accueil et ainsi vivre des premières expériences en lien avec la mission de celle-ci. D'ailleurs, une rencontre relative à la participation citoyenne à ce projet, à laquelle nous avons contribué, s'est tenue en octobre 2022 et a rejoint plus de 40 citoyens et citoyennes.

Constats

- Dans le cadre de la démarche de réflexion stratégique, la mobilisation des membres et des partenaires a été significative.
- Accueil positif par les parties prenantes des orientations stratégiques.
- Dans un contexte de relève de la direction générale, une période de transition, la mise en œuvre des orientations stratégiques s'effectue de façon progressive.
- L'appropriation des outils informatiques a demandé plus de temps que prévu et quelques défis techniques sont encore à relever. Les talents de certains membres de l'équipe sont mis à contribution.
- Le Carrefour le Moutier reste mobilisé autour de la Maison de l'Accueil.
- Mise en place d'un Comité santé et sécurité au travail.

Perspectives

- Déployer des moyens pour assurer notre nouvelle posture relative à notre vision et les orientations stratégiques : intégrer des moments réguliers d'échanges et de rétroactions en équipe et avec les membres.
- Développer les stratégies de mise en œuvre des orientations stratégiques : mise sur pied d'un comité vigie et d'un comité laboratoire visant à expérimenter les projets-pilotes.
- Mettre en place le volet de recherche et développement.
- Dans le même ordre d'idée que le Comité de santé et sécurité au travail, des espaces de réflexions pour l'équipe seront aménagés autour de thèmes comme la santé mentale au travail, la conciliation travail-famille, etc.
- Poursuivre la formation continue relative à Office 365 et mettre à profit d'autres applications de la suite nuagique dans le cadre de nos actions. À l'interne, créer un groupe d'entraide relative à l'utilisation de la suite nuagique.
- Rédiger une politique d'utilisation des différents outils informatiques.
- Maintenir notre implication auprès de la Maison de l'Accueil et contribuer, à court terme, à la mise en œuvre de la phase exploratoire.

CONCLUSION

Au cours de l'année, le Carrefour le Moutier a continué de se développer. Nous avons travaillé sans relâche pour réaliser notre mission, atteindre nos objectifs et alimenter la vision qui nous anime : participer à l'avènement d'une société plus inclusive, solidaire et en santé où l'écoute citoyenne est un levier individuel et collectif pour la transformation sociale.

Fort d'orientations stratégiques inspirantes, d'une équipe permanente et de membres engagés, nous entrevoyons l'avenir avec confiance. Nous souhaitons développer des approches innovantes pour répondre aux besoins en constante évolution de notre communauté et continuer, avec d'autres acteurs, à jouer un rôle structurant dans notre communauté.

En remerciant toutes les parties prenantes de l'organisme pour leur soutien et engagement, nous sommes enthousiastes de continuer à travailler avec nos membres et nos partenaires pour renforcer notre contribution au mieux-être de notre communauté.

Je terminerai ce rapport annuel en exprimant une fois de plus ma profonde reconnaissance envers l'équipe permanente. Une équipe engagée, qui travaille avec dévouement et collaboration pour faire avancer notre mission et notre vision; et pour répondre aux personnes qui poussent la porte du Carrefour le Moutier. Leur expérience, leur créativité et leur passion sont parmi les clés de notre réussite au cours de l'année écoulée.

Merci infiniment,

Helena

Directrice générale



MEMBRES DU PERSONNEL

Madeline Lagarde (avril à octobre 2022)
Hélène Roulet (octobre 2022 à mars 2023)
Directrice générale

Hélène Roulet (avril à octobre 2022)
Directrice adjointe et
Responsable du développement et des communications

Olive Mukamana (février-mars 2023)
Coordonnatrice des services auprès des nouveaux arrivants
et adjointe à la direction générale

Andrée Chayer
Secrétaire

Oriane Wion (avril 2022 à février 2023)
Agente de communication et de sensibilisation

Prévention de la détresse psychologique et sociale

Julie Blanchette-Lamothe
Coordonnatrice et formatrice

Saadia Maaroufi
Formatrice chargée du Réseau Sentinelles et
responsable des ateliers d'autogestion en santé mentale

Marie-Ève Langlois (avril à décembre 2022)
Agente de sensibilisation en prévention de
la détresse et promotion de la résilience

Jackie Navidad
Chargée de projet Éclaireurs

Accompagnement des nouveaux arrivants

Angela Vargas
Conseillère responsable accueil-intégration

Zia Nezam
Conseiller accueil-intégration

Michel Pierre Louis
Conseiller accueil-intégration

Shaghayegh Kaabi
Conseillère accueil-intégration

Francia Gallego (avril-mai 2022, congé de maternité)
Carolina Olaya
Conseillère en soutien spécifique auprès des nouveaux arrivants

Diana Milena Roa (mai à novembre 2022)
Intervenante communautaire interculturelle en santé (ICI-Santé)

Christie Laroche
Responsable de la francisation et formatrice

Frédérique Côté-Léger
Formatrice et agente de liaison

Lenka Abelovska
Agente administrative

Rocio Bustamente
Conseillère pivot

André Murphy
Concierge

MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

ADMINISTRATION	FONCTION	DATES DE NOMINATION ET D'ÉCHÉANCE	REPRÉSENTATION	POSTES EN ÉLECTION
Luc Barsalou	président	06-2022 / 06-2024	bienfaiteur individuel	
Emmanuelle Roy	vice-présidente	06-2021 / 06-2023	institutionnel réseau public	X
Marie-Christine Plante	trésorière	06-2021 / 06-2023	issu de la communauté	X
Ernst Jouthe	secrétaire	06-2022 / 06-2024	bénévole	
Claude Dalcourt	administrateur	06-2021 / 06-2023	bénévole	X
Marc Gagné	administrateur	06-2021 / 06-2023	bénévole	X
Pierre Duceppe	administrateur	06-2022 / 06-2024	issu de la communauté	



ANNEXES – TÉMOIGNAGES

TÉMOIGNAGE DE RECONNAISSANCE À L'ENDROIT DU « CARREFOUR LE MOUTIER »

Chers mes amis, merci beaucoup pour toutes les expressions de sincère appréciation pendant tout le temps où nous étions ensemble et hier, sachez que vous êtes bien réciproque et aimé de moi, le temps a passé si vite et j'aurais aimé finir ensemble, j'emporte avec moi tant de souvenirs et d'apprentissages ainsi que votre excellent exemple et vos encouragements! Je reconnais particulièrement le travail de notre chère enseignante Mahboubeh qui durant tout ce temps nous a apporté son aide pour apprendre cette belle langue, Chère enseignante vous êtes formidable!!! Merci pour la personne que vous êtes! Je dois avouer que grâce à vous et votre invitation au salon de l'emploi, j'ai aussi pu trouver les bonnes personnes pour démarrer cette nouvelle aventure pour moi et ma famille! De la même manière, je reconnais le travail dévoué et humain de Mme Christie Laroche, je me suis demandé tant de fois, qu'est-ce qui motive une personne à aider une autre dans son cheminement dans un autre pays étranger afin d'améliorer ses capacités et réaliser son adaptation? Ce sont sans aucun doute des attributs divins comme l'amour fraternel et la charité! Merci à vous deux! Chères femmes dans nos vies, vous façonnez encore beaucoup d'entre nous! Merci chers frères et sœurs, vous êtes formidables! Chacun de vous a non seulement une histoire, mais vous êtes une histoire! Qu'est-ce qui nous a amenés ici et coïncider? Sans aucun doute, cela a été quelque chose de divin et de supérieur au-delà du simple destin, je suis sûr que se connaître a un but plus profond et plus remarquable, le poète a écrit « ...Tant de siècles, tant de mondes, tant d'espace... et coïncider ». Quelque chose que j'ai tant apprécié, c'est votre "humanité" au-delà des nationalités, des coutumes et des cultures, vous êtes des êtres humains merveilleux, merci de rendre ma vie bien meilleure, nous continuons en contact! Je vous souhaite tout le succès dans les différents processus! Imaginez comment tout sera dans cinq ans? Surtout je m'imagine excellemment bien parler le français ! Avec mon accent mais bon!!!

Je vous envoie un gros câlin et mon amour et mon amitié sincère!

Avec tout le respect,

Omar López Luévano

QUITTER LE HONDURAS POUR UNE VIE MEILLEURE

Inclusion sociale

6 mars 2023 · Par Centraide

Étiquettes : femmes, réfugiés et immigrants, inclusion sociale



Quelque part en 2017. Wendy Raudales et son mari travaillent dans l'entreprise qu'ils ont mise sur pied deux ans plus tôt, au Honduras. Une journée comme les autres... jusqu'à ce que des membres d'un groupe criminel

viennent leur faire des menaces violentes. (...)

« Quand j'étais jeune, mon père a été kidnappé et ma famille a dû payer une rançon, se remémore-t-elle. Je ne voulais plus vivre dans ces conditions. En quelques mois, nous avons décidé de partir. Notre choix s'est arrêté sur le Canada. Nous avons vendu notre voiture, fait nos valises et acheté des billets d'avion pour New York parce que c'était quatre fois moins cher que des billets pour Montréal. »

Une amie les a ensuite conduits vers la frontière du Canada, puis les a regardés partir à pied dans la neige, à la recherche d'une vie meilleure.

« Nous sommes arrivés en janvier 2018. Je me rappelle que les médias parlaient d'une tempête historique ce jour-là, souligne Wendy. Nous avançons dans le blizzard avec toute notre vie dans nos bagages. »

À la frontière, la famille a demandé l'asile. Après une journée complète passée dans le petit bureau de l'immigration, Wendy est ressortie avec un document du demandeur d'asile (ou « papier brun ») dans une main et l'adresse du YMCA dans l'autre.

« Nous ne connaissons personne au Québec, relate-t-elle. Nous avons dormi pendant 15 jours au YMCA. »

Celle qui parlait seulement espagnol à ce moment se rappelle le soutien précieux d'un travailleur du Carrefour le Moutier, un organisme de la Rive-Sud, qui les a aidés à trouver un logement.

« Il parlait de logement chauffé, d'appartement meublé, de 3 et demi, de 4 et demi... on ne comprenait absolument rien! » se souvient Wendy en riant. « Mais une chance qu'il était là. »

Au Carrefour le Moutier, la famille immigrante a également assisté à des séances d'information sur l'aide sociale, sur les soins de santé en hiver, mais surtout, le conseiller accueil-intégration les a accompagnés à travers les documents, cartes et permis essentiels.

Nouveau départ

Deux petites semaines seulement après avoir mis les pieds au Canada, Wendy et sa famille emménageaient dans un appartement à Greenfield Park. Trois mois plus tard, ils recevaient un permis pour travailler.

« À notre arrivée, ma plus jeune n'avait que 4 ans, raconte Wendy. Puisque les demandeurs d'asile n'ont pas accès aux garderies subventionnées, je n'avais pas vraiment le choix de rester à la maison avec elle. »

Wendy s'est tout de même inscrite à des cours de francisation, à raison de six heures par semaine. Au Carrefour le Moutier, un service de gardiennage des enfants est offert gratuitement pendant que les parents apprennent le français.

Ce n'est qu'à la rentrée 2019 que Wendy a pu se consacrer à temps plein à l'apprentissage du français, alors que ses deux filles fréquentaient l'école.

« Il est très difficile de s'intégrer si on ne parle pas le français, note la Hondurienne d'origine. Mon mari et moi avons décidé de mettre les bouchées doubles et nous avons consacré deux années entières à l'apprentissage de cette langue. »

Pendant ce temps, à l'été 2019, leur statut est passé de demandeur d'asile à réfugié accepté. (...) »

ANNEXES – COMMUNICATION

Dans les médias : quelques parutions 2022-2023

Radio

- [Le projet Femmes! du Carrefour le Moutier](#) – FM103.3 – Dans le communautaire (30 mars 2022)
- [Demandeurs d’asile : le Carrefour le Moutier lance un appel à la solidarité](#) – FM103.3 (24 mai 2022)
- [Cérémonie symbolique pour 150 nouveaux arrivants à Longueuil](#) – FM103.3 (12 novembre 2022)
- [Résilience Rive-Sud présente ses projets](#) – Direction emploi, FM103.3 (22 novembre 2022)

Télévision

- [Carrefour le Moutier lance un cri du cœur aux propriétaires de logements](#) – TVRS (22 mai 2022)
- [L’Écoute, une précieuse connexion à enrichir!](#) – TVRS (18 octobre 2022)
- [Le Réseau des Éclaireurs](#) TVRS, RS 360 (21 février 2023)

Journal

- [Un organisme fait appel à l’humanité des propriétaires de logements de la Rive-Sud](#) – Le Courrier du Sud (6 juin 2022)
- [Le chemin de toutes les histoires](#) – La Presse (26 mars 2023)

Un organisme fait appel à l'humanité des propriétaires de logements de la Rive-Sud

le lundi 06 juin 2022 – Modifié à 15 h 11 min le 06 juin 2022

Par Hélène Gingras
hgingras@gravitemedia.com



Le Carrefour le Moutier soutient les nouveaux arrivants. (Photo: Depositphotos)

Le Carrefour le Moutier à Longueuil lance un cri du cœur aux propriétaires de logements de la Rive-Sud afin qu'ils assouplissent leurs exigences à la signature du bail des demandeurs d'asile.

«On leur demande des conditions, comme entre autres des revenus stables et un endosseur, mais ça ne correspond pas du tout à leur réalité», raconte Madeleine Lagarde, directrice générale de l'organisme dont la mission est notamment de soutenir les nouveaux arrivants.

Le Carrefour le Moutier veut sensibiliser les propriétaires et mettre fin à certains préjugés à l'effet que ce seront nécessairement des mauvais payeurs.

«Les demandeurs d'asile arrivent souvent au Québec avec des revenus et un métier», rappelle-t-elle. Entretemps, ils touchent des prestations d'assistance sociale.

«Il serait dommage de les pénaliser pour des délais administratifs très longs avant qu'ils obtiennent leur permis de travail poursuit-elle. Pouvons-nous les accueillir et les aider à s'intégrer dans notre société qui se dit solidaire et inclusive?»

Le contexte de la rareté des logements disponibles et des prix élevés de ceux-ci ne fait qu'ajouter à leur fardeau, explic Mme Lagarde.

Elle invite les propriétaires de logements qui souhaitent soutenir les demandeurs d'asile à contacter l'organisme au 450 679-7111.

Soutien de toutes sortes

Les demandeurs d'asiles sont de plus en plus nombreux à entrer au Canada par le chemin Roxham à Saint-Bernard-d-Lacolle, dans l'espoir d'une vie meilleure. Ils sont d'abord logés dans des centres d'hébergement. Par la suite, des organismes comme le Carrefour le Moutier les accompagnent dans la recherche d'un logement. C'est ainsi que l'organisme longueuillois a accompagné près de 500 familles, personnes monoparentales et autres à se trouver un toit depuis un an.

L'organisme déborde toutefois de ce mandat très souvent.

«On va les aider pour toutes sortes d'autres demandes, comme leur demande de permis de travail ou le renouvellement de l'inscription au service de garde, comment obtenir de l'aide sociale ou différents services en santé», illustre la directrice générale.

Le statut de demandeur d'asile

Les demandeurs d'asile viennent au Canada pour obtenir sa protection, puisqu'ils ne sentent plus en sécurité dans leur pays. Une fois arrivés, plusieurs vérifications sont effectuées (sécurité, judiciaires, examens médicaux, interrogatoire). Puis, ils doivent se présenter devant la Commission de l'immigration et du statut de réfugié et attendre la décision par laquelle le statut de personne protégée du Canada leur sera accordé. (Source : Carrefour le Moutier)

FINANCEMENT



Avec la participation financière de :

Québec 

longueuil

Un grand merci aussi à nos différents donateurs.