



# RAPPORT ANNUEL 2023-2024





**2023-2024**

# **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](http://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; Conseil d'administration; Francisation; Immigration; Impôts)**

- |                         |                               |                                   |
|-------------------------|-------------------------------|-----------------------------------|
| ❖ Lucie Baril           | ❖ Bernard Guertin             | ❖ Yina Constanza Munoz Mahecha    |
| ❖ Luc Barsalou          | ❖ Chantale Grégoire           | ❖ Mariette Parent                 |
| ❖ Sabrine Ben Jeddou    | ❖ Gloria Holguin Chavarria    | ❖ Claude Perras                   |
| ❖ France Boisvert       | ❖ Thi Thanh Huong Nguyen      | ❖ Marie-Christine Plante          |
| ❖ Denise Boucher        | ❖ Gerson Jean-Louis           | ❖ Tatiana Polania Moreno          |
| ❖ Marie-Jeanne Bourassa | ❖ Josué Joseph                | ❖ Valérie Prince                  |
| ❖ Wahiba Brahimi        | ❖ Ernst Jouthe                | ❖ Wendy Yamileth Raudales Ramirez |
| ❖ Catherine Bureau      | ❖ Guillaume-Aragon Lafrance   | ❖ Francine Rioux                  |
| ❖ Marie-Paule Carrier   | ❖ Gisèle Lapierre             | ❖ Valentina Rodriguez Valencia    |
| ❖ Yvan Cloutier         | ❖ Johan Lebret                | ❖ Leonor Romero                   |
| ❖ Claude Dalcourt       | ❖ Carlos Andres Lopez Sanchez | ❖ Emmanuelle Roy                  |
| ❖ Béatrice Doizé        | ❖ Yves Lussier                | ❖ Diane Royer                     |
| ❖ Pierre Duceppe        | ❖ Dominique Marciel           | ❖ Audrey Saldanha                 |
| ❖ Roger Duclos          | ❖ Anabel Matos                | ❖ Linda Shanks                    |
| ❖ Aminata Fall          | ❖ Diane Maurais               | ❖ Diamond Sheriff                 |
| ❖ Diovensky Faustin     | ❖ Charlotte Moore-Bouchard    | ❖ Anyel Silva                     |
| ❖ Denis Fortier         | ❖ Guylhène Monette            | ❖ Zodes Tawin                     |
| ❖ Marc Gagné            | ❖ Claudia Montanez            | ❖ Luz Marina Valencia Alzamora    |
| ❖ Batoul Ghorra         | ❖ Jacques Morin               |                                   |

## MISSION ET VISION DE L'ORGANISME

**Le Carrefour le Moutier est un organisme d'action communautaire autonome 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.

### QUELQUES ÉLÉMENTS CLÉS DE SON APPROCHE

Le Carrefour le Moutier veut promouvoir une vision globale de la personne et de la société. Généraliste, il s'adresse à toute personne qui en ressent le besoin. Les principes de base sous-tendent l'approche et influent sur les actions portées par l'organisme :

- **L'accueil inconditionnel :** toute personne – quels que soient son origine, sa religion, sa langue, son statut – qui se présente a droit à un accueil inconditionnel dans le respect de l'anonymat et de la confidentialité.
- **La représentation de la personne sans jugement :** éviter les généralisations, se représenter la personne sans jugement.
- **La différenciation de la personne :** la personne est respectée dans son unicité, reconnue dans l'unicité du moment et de la situation.
- **La centration sur « La zone santé » :** éviter de réduire la personne à son problème, à ses maladies, à ses limites, et signifier qu'elle a aussi une « zone santé » dans laquelle se conjuguent ses forces, ses talents, ses habiletés et son potentiel.
- **L'entraide :** passer de l'aide à l'entraide et favoriser ainsi le passage de la dynamique unidirectionnelle de l'aide à celle de la proactivité de l'entraide.

**L'action bénévole : des « aidants naturels » :** par choix, l'organisme a toujours recherché des bénévoles « *aidants naturels* ». Il leur offre une formation nécessaire basée sur cette philosophie d'intervention du Carrefour le Moutier et sont encadrés et soutenus par le personnel de l'organisme.

**Deux volets complémentaires, les actions individuelles et collectives pour promouvoir l'autonomie de la personne :**

- **L'intervention individuelle s'adresse** directement aux personnes ayant des défis à relever d'inclusion sociale. Par exemple, les services d'écoute, d'info-référence, d'accompagnement aux nouveaux arrivants sont donnés dans le respect de leur unicité et de leur rythme propre.
- **L'intervention collective** cherche des collaborateurs en vue d'actions concertées et de projets novateurs, pour promouvoir l'écoute et la solidarité entre citoyens de toutes origines; crée des mécanismes d'accueil qui favorisent l'inclusion sociale, favorise le passage de l'aide à l'entraide entre citoyens. Ce volet se concrétise dans notre service de formation, nos filets de sécurité sociale, les activités de groupes et de pleine participation visant l'engagement des participants dans et avec leur milieu de vie.

# 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
SERVICE ÉCOUTE ET SANTÉ MENTALE	
Soutien à la personne .....	18
Soutien à l'engagement de la communauté.....	24
ACCOMPAGNEMENT DES NOUVEAUX ARRIVANTS .....	34
IMPLICATION DANS LA COMMUNAUTÉ.....	63
SERVICE DE FORMATION .....	71
COMMUNICATION ET SENSIBILISATION.....	77
DÉVELOPPEMENT STRATÉGIQUE ET RECHERCHE ET DÉVELOPPEMENT EN INNOVATION SOCIALE.....	83
CONCLUSION .....	88
MEMBRES DU PERSONNEL .....	89
MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION .....	90
ANNEXES - TÉMOIGNAGES .....	91
FINANCEMENT.....	92

## 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<sup>e</sup> (1984) et 20<sup>e</sup> (1989) anniversaires sont festoyés. Ces événements rassemblent plus d'une centaine de personnes.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

En 2024, à la suite de la démarche de développement stratégique et de l'adoption du Plan triennal 2023-2026, le volet de recherche et développement en innovation sociale est mis en place au sein du Carrefour le Moutier. Parmi les objectifs : mieux comprendre la relation qu'ont les individus avec l'écoute, documenter la relation qu'a l'écoute avec le bien-être et la santé de façon générale et, plus précisément, l'impact qu'a le Carrefour le Moutier à travers sa présence dans certains milieux.

# Une année qui marque une jonction entre deux périodes au Carrefour le Moutier

*Claude Perras, président du conseil d'administration*



Nous avons confirmé et poursuivi la mise en œuvre de nos orientations stratégiques et d'une plus grande synergie entre nos différentes actions. Dans nos concertations, nous avons travaillé à l'élaboration de projets rassembleurs permettant au plus grand nombre possible des femmes et des hommes habitant notre communauté de se sentir parties prenantes et de valoriser l'écoute citoyenne comme levier de transformation sociale individuel et collectif.

Grâce à vous, membres du personnel, bénévoles, bailleurs de fonds : le Gouvernement du Québec par ses ministères de la Santé et des Services sociaux et de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration, Centraide du Grand Montréal, la Ville de Longueuil et les partenaires sociocommunautaires tels que la Maison de l'Accueil, les tables de concertation de l'agglomération de Longueuil et nos regroupements locaux, régionaux et provinciaux, le Carrefour le Moutier est toujours bien actif, à l'écoute des personnes et à l'affût des besoins exprimés par l'ensemble des membres de notre communauté pour devenir une société plus inclusive, accueillante, plus « écoutante ».

L'année 2023-2024 a encore une fois été marquante à plus d'un titre au Carrefour le Moutier, notamment sous la direction générale d'Hélène Roulet et l'arrivée de nouvelles membres de l'équipe.

Nous avons mis sur pied un nouvel axe d'innovation, de recherche et développement pour nous aider, entre autres, à identifier les meilleures pratiques et de travailler sur les enjeux systémiques pour nous permettre de devenir une société plus écoutante.

Avec le soutien du Réseau Santé, Sécurité, Société et Environnement (Réseau 3S&E), nous avons davantage intégré à l'agenda le bien-être, la santé, la sécurité et l'environnement de travail du personnel.

Grâce aux bénévoles et aux employés, sous la direction générale, nous avons continué d'offrir des services d'accueil, d'écoute, d'info-référence, d'accompagnement auprès des personnes nouvellement arrivées au pays et demandeurs d'asile, de francisation, de formation à des milliers de personnes, par le biais de rencontres en présentiel, téléphoniques ou virtuelles, dans nos locaux et dans la communauté.

Au nom du Conseil d'administration, un grand merci de votre confiance et de votre soutien.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Claude Perras', written in a cursive style.

Claude Perras



## Une détermination sans faille

Hélène Roulet, directrice générale

Au cours de cette année écoulée, notre équipe a une fois de plus démontré une détermination sans faille dans l'accueil, l'écoute et l'accompagnement des individus dans leurs réalités, cherchant toujours à concrétiser nos aspirations et à incarner notre vision au quotidien. Tout en étant à l'écoute des besoins des personnes et de la communauté, nous avons concentré nos efforts à traduire nos objectifs stratégiques en initiatives tangibles, plaçant

ainsi la réalisation de notre vision d'une société plus inclusive, solidaire et en santé au centre de nos actions.

Parmi nos réalisations, je tiens à souligner l'alignement de notre structure organisationnelle sur cette vision stratégique. Nous avons revisité nos processus, nos responsabilités et nos ressources pour optimiser nos capacités tout en assurant une cohérence et une adéquation avec notre vision.

En parallèle, nous avons lancé des initiatives pour outiller l'équipe dans leurs rôles respectifs, renforçant ainsi notre capacité à incarner notre vision au quotidien. Nous avons également promu l'action communautaire autonome (ACA), centrée sur l'implication citoyenne, la transformation sociale, l'amélioration du tissu social et des droits. Cette appropriation de l'ACA réitère notre engagement à répondre aux besoins de notre communauté de manière innovante.

L'année a également été marquée par des changements importants au niveau gouvernemental, nécessitant un investissement accru de notre équipe pour s'adapter aux changements tout en maintenant la qualité de nos actions.

Enfin, je souhaite partager quelques mots sur le choix du visuel pour notre rapport annuel. Nous sommes inspirés d'une activité tenue au sein de l'organisme lors de la Semaine nationale de la santé mentale dont le thème était « Cultivons la compassion ». Cette activité a permis de mettre en lumière l'importance de prendre soin de soi pour mieux soutenir les autres. Nous nous associons à l'Association canadienne de la santé mentale : « Compatir, c'est aller à la rencontre [et être à l'écoute] de la souffrance, la sienne ou celle des autres, avec gentillesse; une compétence essentielle pour construire une société juste » ... inclusive, solidaire et en santé. Merci aux participants pour le partage de photos.

Pour conclure, je tiens à exprimer ma profonde gratitude envers chaque membre de l'équipe, chaque bénévole et chaque partenaire, pour leur engagement continu et leur contribution précieuse au soutien des personnes accueillies cette année. Je tiens à vous remercier pour votre contribution à l'évolution de notre organisme. Votre dévouement est le pilier de notre réussite collective.

Hélène Roulet



Photo partagée par les participants dans le cadre des activités de la Semaine de la Santé Mentale « Cultivons la compassion »

## VIE ASSOCIATIVE ET IMPLICATION BÉNÉVOLE

« Chaque semaine, je rencontre des personnes provenant de différentes parties du monde, avec des histoires de vie uniques. J'ai le privilège d'être le témoin de la beauté de la diversité culturelle et de sa richesse.

Lors des ateliers, mon objectif est de créer un environnement chaleureux et inclusif où chacun peut s'exprimer librement. J'aime aussi partager nos traditions québécoises, leur faire découvrir notre histoire, notre culture et les attraits du Québec ».

*Diane, membre et bénévole*

**Service Accueil-Écoute-Info-Référence :**

- **20 bénévoles** ont offert leurs services de façon régulière au service Accueil-Écoute-Info-Référence pour un total de **2908 heures** de bénévolat.
- 11 nouvelles personnes ont été formées durant la dernière année, pour le service Accueil-Écoute-Info-Référence.

**Service Accompagnement des nouveaux arrivants :**

- **25 bénévoles** ont donné de leur temps auprès des personnes, pour un total de **1935 heures** :
  - **1 bénévole** a effectué **385 traductions**, représentant environ **675 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 **65 heures** et **60 heures** pour un total de **125 heures** de bénévolat;
  - **2 bénévoles** ont donné de leur temps pour le permis de travail représentant **200 heures**;
  - **8 bénévoles** ont contribué aux activités de francisation (ateliers et jumelages), soit plus de **320 heures** de bénévolat;
  - **3 bénévoles** ont offert de leur temps pour l'aide à l'inscription aux cours de français pour un total de **190 heures**;
  - **4 bénévoles** du Groupe AMI ont offert **200 heures** de leur temps;
  - **331 personnes** ont obtenu de l'aide pour compléter leurs déclarations de revenus. La clinique d'impôts a été assurée par **six bénévoles** pour un total de **225 heures**.

**Nos membres sont au nombre de 102, soit :**

- 88 membres de soutien;
- 8 membres issus de la communauté;
- 2 membres bienfaiteurs;
- 3 membres issus du milieu communautaire;
- 1 membre issu du milieu privé.

**Le conseil d'administration** s'est réuni à 8 reprises.

# VIE ASSOCIATIVE

« *Mettre les membres au centre de l'organisme  
et du modèle de changement social.* »

Axe 3.2 Plan d'action triennal du Carrefour le Moutier

## **Entretenir une vie associative et démocratique dynamique**

Dans le cadre des actions du Carrefour le Moutier, entretenir une vie associative dynamique et démocratique est essentielle à la vision et à la mission qu'il porte. La vie associative contribue à une démocratie participative et inclusive, où tous les membres sont impliqués dans la prise de décision et le développement de l'organisme. L'implication des membres fait partie des essentiels au bon fonctionnement de l'organisme, à sa vitalité et à la mise en œuvre de ses orientations stratégiques. La présence et l'engagement des membres sont fondamentaux, à la nature même d'un organisme d'action communautaire autonome.

Depuis la constitution du Comité Vie associative (2020-2021), ses principaux axes d'actions 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.

Depuis janvier, le nouveau poste de *Responsable de l'action bénévole et de la vie associative* vient soutenir spécifiquement ces actions et contribuer à placer les membres, et l'implication citoyenne, au centre de l'organisme et de son modèle de changement social où l'écoute est un levier de ce changement : une écoute consciente selon les principes fondamentaux de l'approche de l'organisme, accessible pour toute personne et pratiquée au quotidien.

Les membres du Comité Vie associative se sont rencontrés à 7 reprises au courant de l'année afin de réaliser les activités saillantes suivantes :

## **Diversification du profil des membres**

Dans le but de diversifier le membrariat, de rejoindre les membres de la communauté et les personnes que nous accueillons au sein de l'organisme, s'est tenue avant l'assemblée générale annuelle, une rencontre invitant les personnes intéressées par la mission du Carrefour le Moutier à en connaître davantage sur l'organisme et sa vie associative et démocratique. C'était une occasion de promouvoir la mission, la vision et les orientations de l'organisme, tout en favorisant une discussion sur ce que signifie être membre d'un organisme communautaire. De nouvelles personnes sont devenues membres. Sur un total de six personnes, cinq ont adhéré à notre mission et vision.

**Relation entre les membres et la mobilisation autour de l'orientation stratégique : « Valoriser l'écoute citoyenne comme levier de transformation sociale ».**

**Soirée des membres « *Nouvelle année, nouvel élan* » (17 janvier 2024)**

Pour la deuxième année consécutive et en réponse aux échanges de janvier 2023, une nouvelle rencontre de reconnaissance et de retrouvailles a réuni plus d'une trentaine de personnes en janvier, sous le thème « *Nouvelle année, nouvel élan : Transformation sociale : rencontrez, discutez, agissez.* » L'objectif était de continuer à réfléchir sur la contribution des membres à la vision de l'organisme. Dans cet esprit de favoriser l'engagement des membres pour une communauté plus accueillante et attentive, un convivial 5 à 7 a été organisé par le Comité Vie associative, centré autour d'une animation inspirée de la méthode de « l'arbre de vie » pour symboliser les histoires des personnes.

Les membres ont participé à des discussions en petits groupes, abordant les questions suivantes : « *Qu'est-ce qui a changé en vous depuis le début de votre implication comme membre au Carrefour le Moutier?* » - « *Nommez un ou deux changements observés* » - « *À partir du changement observé, identifiez deux forces* » - « *Allez à la rencontre d'une autre personne et partagez ces forces* » - « *Qu'est-ce que vous souhaitez apporter comme changement en 2024 dans votre environnement proche* » et pour concrétiser cette intention : « *Écrivez un ou deux gestes que vous souhaitez poser en cours d'année* ».

Les réponses récoltées sur des papillons adhésifs (post-it) de différentes formes et couleurs, ont permis de former un arbre florissant, représentant les réflexions, les prises de conscience et les aspirations :

- Les racines (nos origines), signifient que les actions s'ancrent dans la vision, la mission et les valeurs du Carrefour le Moutier.
- Le tronc (nos talents) représente l'ensemble des forces individuelles que possèdent les membres et soutiennent les orientations de transformation sociale de l'organisme, telle que l'empathie, l'ouverture et le non-jugement...
- Les feuilles (nos ressources) symbolisent les changements observés en chacun des membres alors que l'écoute a pris une signification dans leur vie. La profondeur de nos relations, notre sentiment d'accueillir avec bienveillance les émotions d'autrui...
- Les fruits et papillons (les cadeaux à offrir) symbolisent les changements que nous souhaitons voir apparaître dans nos vies ou notre collectivité (aspirations) et, la façon dont nous nous engageons à participer, un peu plus (gestes), à la transformation sociale, en utilisant l'écoute citoyenne comme levier. Par exemple, en partageant avec nos proches les bienfaits qu'offre l'écoute, tant à l'écoutant qu'à la personne qui reçoit une écoute bienveillante.



Ce fut une soirée riche, tant sur le plan individuel que collectif. Lors de ces moments d'échange, nous constatons, et confirmons, que les membres, par leur implication citoyenne et leur grande sensibilité à l'écoute, sont des ambassadeurs formidables de notre vision et mission au sein de la communauté. Ils apportent avec eux, dans leurs activités quotidiennes, une approche à l'autre qui participe à l'éclosion d'une société plus inclusive, plus solidaire et en meilleure santé. Ils en sont fiers et leur désir d'y contribuer est sans équivoque.

L'arbre réalisé ensemble au cours de cette soirée nous inspire quant à l'avenir. Nous croyons qu'il est possible de créer un monde plus à l'écoute, une personne à la fois, et que ce premier arbre produira amplement de fruits pour constituer une véritable forêt. En plantant les graines de l'écoute, de l'empathie et de la solidarité dans chaque interaction, on sème les fondations d'un changement sociétal plus vaste. L'idée est que chaque individu, en adoptant ces valeurs et en agissant en conséquence, contribue à créer un environnement plus favorable à l'épanouissement de tous.

### **Infolettre : communication avec et entre les membres de l'organisme**

Au cours de la dernière année, deux infolettres ont été partagées avec l'ensemble de nos membres. La première a été transmise pour les saisons hiver-printemps 2023 puis, la suivante en décembre 2023. Nos infolettres sont généreuses en contenu visant à informer nos membres des actions du Carrefour auprès des personnes qui font appel à nous ainsi qu'auprès de la communauté. Elles renseignent sur les événements réalisés et ceux à venir et donnent de la visibilité aux actions de changement social auxquelles nous contribuons.

### **Action citoyenne : implication bénévole et reconnaissance**



#### **Séance d'information et d'introduction au bénévolat au Carrefour le Moutier**

En mars dernier se tenait une première séance *Information et introduction au bénévolat au Carrefour le Moutier*. Elle regroupait onze personnes qui avaient mentionné leur intérêt à s'impliquer au sein de l'organisme. Cette initiative offre l'opportunité de présenter la mission, la vision et les orientations du Carrefour dans leurs spécificités, à des personnes qui démontrent leur ouverture et leur aspiration à contribuer à un mieux-être collectif par leurs actions personnelles.

Cette séance contribue à mieux faire connaître les actions du Carrefour et à sensibiliser les participants à l'importance de la transversalité de l'accueil et l'écoute dans notre approche. Nous y présentons l'ensemble des opportunités d'implication citoyenne tant au niveau de l'accueil-écoute et info-référence, du volet d'accompagnement des nouveaux arrivants que de la francisation.

À première vue, cette première rencontre a eu des retombées positives. Elle a créé un ancrage commun à une éventuelle cohorte de bénévoles. Également, elle aura permis qu'ils saisissent bien l'ensemble et l'étendue des actions qui sont posées par le Carrefour le Moutier au sein de la communauté. La séance les a aidés à faire un choix éclairé quant à leur implication bénévole. Progressivement, huit de ces participants ont été formés, accompagnés et accueillis au sein de l'équipe du Carrefour le Moutier.

## Semaine de l'action bénévole : « *Bénévolat, c'est brillant!* »

La Semaine de l'action bénévole est l'occasion de souligner la valeur inestimable des bénévoles ainsi que leur incidence positive sur la société. Comme à chaque année, en avril, s'est tenue notre soirée de reconnaissance aux bénévoles.



Sous le thème « *Bénévolat, c'est brillant!* » nous avons mis en lumière ces merveilleuses personnes qui donnent leur temps et leur cœur aux personnes que nous recevons au Carrefour le Moutier.

En toute convivialité nous avons invité l'ensemble des bénévoles à un 5 à 7, dans nos chaleureux locaux. Au cours de la semaine qui a précédé notre événement, nous avons, avec la généreuse contribution de notre bénévole Guillaume, fait un petit montage vidéo de quelques bénévoles qui ont accepté de se prêter à l'œil de notre caméra. Nous avons ainsi mis en lumière des aspects plus personnels de ces généreuses personnes. Des aspects qui vont également au-delà de leurs bons coups au Carrefour le Moutier.



*« Le bénévolat, c'est l'art de la gratitude du cœur, de la gratuité du geste et du temps.  
Le bénévolat ne connaît pas d'autres lois que le besoin de l'autre, percevoir avec lui et faire émerger ensemble les solutions nécessaires.  
L'engagement bénévole, ne serait-ce pas là une façon d'humaniser une société qui s'individualise de plus en plus?  
Le bénévolat, c'est une fleur que l'on offre.  
Le bénévolat, c'est un cheminement personnel : c'est une fenêtre ouverte sur le monde.  
Le bénévolat a tellement de valeur qu'il n'a pas de prix. »*  
Auteur inconnu

## Constats

- En plus d'observer que les membres sont heureux de se retrouver dans divers contextes, ces rencontres permettent de maintenir une cohésion des membres, de mieux connaître les implications de tous et de rencontrer les nouveaux bénévoles.
- Les membres du Carrefour le Moutier sont engagés et partagent tous le désir de contribuer à une société plus inclusive, solidaire et en santé où l'écoute est un levier de transformation sociale; ils adhèrent à la vision que porte l'organisme.

## 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 à l'égard de ses orientations.
- Revisiter et bonifier nos processus d'adhésion, d'accueil, de mobilisation et de renouvellement du membrariat de nos membres.
- Développer une politique relative à l'implication et la reconnaissance des membres et de l'action bénévole de l'organisme.
- Poursuivre les travaux et activités du comité Vie associative.

# SERVICE ÉCOUTE ET SANTÉ MENTALE



Photo prise dans le cadre de la 50ème campagne de Centraide du Grand Montréal

« C'est important de trouver une place où on peut parler de sa santé mentale. Il suffit de frapper à la porte pour qu'elle s'ouvre et qu'on reçoive de l'aide. Il faut le faire ».

*Gustavo, membre*

# SERVICE ÉCOUTE ET SANTÉ MENTALE

## SOUTIEN À LA PERSONNE : PRÉVENTION ET PROMOTION

« Mettre en valeur l'écoute citoyenne comme étant au centre du modèle de changement social du Carrefour le Moutier. »

Orientation 3 : Valoriser l'écoute citoyenne comme levier de transformation sociale; Axe 3.1, Plan d'action 2023-2026

### Objectifs visés pour 2023-2024

- 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 St-Jean-Baptiste, en plus de démarrer un nouveau projet-pilote 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 écoutées 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.
- 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.
- Pérenniser les activités de Résilience Rive-Sud comme un programme au sein de la communauté.

Depuis sa fondation en 1969, le Carrefour le Moutier incarne un accueil inconditionnel, chaleureux et bienveillant grâce à son approche d'écoute humaine centrée sur les forces de la personne. C'est un espace où les gens se confient, trouvent une oreille attentive, se sentent écoutés et reçoivent du soutien. Cette dimension essentielle est entretenue par des bénévoles dévoués qui consacrent leur temps à accueillir et écouter ceux qui en ressentent le besoin. La détresse, la solitude, les problèmes de santé, les peines et les joies sont accueillis avec respect, confidentialité et dignité. Les actions d'écoute et en santé mentale visent à redonner à chacun le pouvoir d'agir sur sa vie. Cet engagement forme l'ADN du Carrefour le Moutier, créant un espace où chaque individu est entendu, soutenu et respecté dans son unicité.

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

Au sein du Carrefour le Moutier, l'accueil et l'écoute jouent un rôle fondamental dans la promotion d'une société plus solidaire et inclusive. La posture d'accueil et d'écoute est d'ailleurs présente dans toutes les interactions avec les personnes fréquentant l'organisme, ainsi que dans ses initiatives portées au sein de la collectivité.

Ici, chaque individu est attendu et entendu. Qu'il s'agisse d'une visite avec rendez-vous ou sans, l'accueil se fait dans un esprit d'ouverture, de générosité, d'empathie et sans jugement. Le volet d'accueil-écoute et d'info-référence constitue la porte d'entrée vers un lieu où chacun peut se déposer, s'exprimer, se recentrer sur lui-même et être accompagné pour retrouver ses forces personnelles et les moyens nécessaires pour avancer dans son parcours.

Au cours de la dernière année, plus de 20 bénévoles ont contribué à faire l'accueil, l'écoute et l'info-référence du Carrefour le Moutier un lieu de ressourcement et d'apaisement.

### **Portrait de l'accueil, écoute et info-référence en quelques chiffres :**

- Onze nouvelles personnes ont été formées cette année, pour rejoindre l'équipe de bénévoles Accueil-Écoute-Info-Référence.
- Cette année, **2020** demandes pour l'écoute ont été reçues. De ce nombre, avec l'implication des bénévoles, 1130 écoutes ont été effectuées majoritairement par téléphone.
- Environ 5% des appels reçus sont des nouvelles demandes d'écoute, soulignant ainsi que 95% des appels sont des demandes d'écoute récurrentes pour un soutien quotidien. Cela constitue un filet de sécurité important pour ces personnes, les aidant à briser l'isolement et à réduire leur détresse.
- Cette année encore, pour améliorer notre capacité de réponse aux besoins d'écoute, deux bénévoles sont assignés à une même plage d'écoute.
- Les principales raisons des appels étaient le partage du quotidien, l'anxiété, la santé mentale et la solitude.
- De façon générale, les personnes qui bénéficient d'une écoute repartent apaisées et se sentent moins seules.
- 64% des bénéficiaires de notre service d'écoute sont des femmes, 29% sont des hommes et la donnée est manquante pour 7%.
- La hausse de **8 % par rapport à l'an dernier** des demandes d'écoute **des hommes** nous amène à croire que ces derniers ont une plus grande ouverture à se confier sur leur état de santé mentale, encourageant ainsi les hommes à chercher de l'aide.
- Nos statistiques révèlent que 62% des personnes écoutées se situent dans la tranche d'âge de 36 à 64 ans, 8% ont moins de 36 ans et 8% ont 65 ans ou plus. Les données relatives à l'âge sont manquantes pour 22% des cas.

Quelques témoignages recueillis par nos bénévoles à l'écoute :

*« La personne se sentait moins seule et a pu se focaliser sur des aspects positifs. »*

*« Il était satisfait, ému, ne savait pas que ce genre d'écoute pouvait être possible. »*

*« Cela lui a permis de ventiler car ses amis ne sont pas toujours disponibles et il ne veut pas les déranger. »*

*« Il a dit être satisfait d'avoir appelé et d'avoir été écouté car il repart avec un sentiment de soulagement. »*

*« Elle a apprécié l'écoute, elle a pu parler de sa journée et de comment elle se sent. Elle a demandé à nous rappeler plus tard. »*

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

Ce soutien personnalisé par l'écoute s'adresse à toute personne qui traverse une période difficile et qui est prête à s'engager dans une démarche d'écoute axée sur ses forces. En fonction des besoins spécifiques de chaque individu, une série de trois à dix rencontres avec un bénévole écoutant est prévue. L'écouter travaillera en collaboration avec la personne pour aborder les difficultés à surmonter et identifier un objectif précis à atteindre en adoptant l'approche « ici et maintenant ». Il est important de souligner que cette démarche d'écoute se distingue de l'intervention psychosociale et de la psychothérapie. Elle vise à offrir un soutien ponctuel par l'écoute et un accompagnement pour aider la personne à retrouver ses forces.

Cette année, **19 personnes** ayant besoin d'un accompagnement ont contacté le Carrefour le Moutier afin de demander du soutien personnalisé par l'écoute. Une première évaluation téléphonique de la situation des personnes est réalisée par la coordonnatrice. Cette démarche permet de clarifier les modalités du service, offrant ainsi aux personnes une meilleure compréhension de leurs besoins, et leur permettant de décider de s'engager ou non dans un soutien personnalisé.

Cette année, neuf personnes ont trouvé ce service en adéquation avec leurs besoins. Ils se sont pleinement engagés dans le processus et ont bénéficié de l'accompagnement personnalisé offert par les bénévoles d'écoute. Ces personnes ont reçu un soutien ciblé pour atteindre leurs objectifs spécifiques, tels que maintenir une attitude positive face à des problèmes de santé, rompre l'isolement et favoriser les interactions sociales, réduire l'anxiété et reprendre une routine d'exercice physique, entre autres.

L'équipe de bénévoles dédiée au soutien personnalisé par l'écoute compte désormais quatre personnes. Elles apportent leur contribution à ce service encadré et bénéficient du soutien de la coordonnatrice. En 2023-2024, ces bénévoles ont participé à six rencontres mensuelles d'échange avec la coordonnatrice 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 :

*« C'est un endroit sans jugement et les bénévoles sont extraordinaires. »  
« Je recommanderais sans hésiter votre service de soutien personnalisé par l'écoute. J'ai déjà utilisé vos services, il y a plusieurs années pour une problématique relationnelle. Les deux personnes que j'ai rencontrées m'ont grandement aidé dans mon cheminement personnel. »*

*« J'ai pu avoir la chance et le privilège d'avoir une bénévole pendant 10 rencontres. Jamais je n'aurais pensé avoir un changement positif en moi [...] J'ai pu grandir et avoir d'autres stratégies dans mon coffre à outils. Il n'y a pas de mots pour décrire le sentiment de bien-être que j'ai ressenti ces trois derniers mois. »*

## L'Écoute dans la communauté, à l'extérieur des murs du Carrefour le Moutier

Pour que l'écoute citoyenne devienne une réalité et contribue à une société plus inclusive, solidaire et en santé, il est essentiel de sensibiliser les personnes à l'importance de l'écoute et de leur faire vivre des expériences d'écoute positives et axées sur les forces de la personne. C'est dans cet esprit que le Carrefour le Moutier va à la rencontre de la communauté afin de favoriser la sensibilisation et la prise de conscience des bienfaits de l'écoute.

Nous avons donc poursuivi l'expérimentation d'un volet amorcé à l'été 2022, consistant à offrir un espace d'écoute dans un lieu près des citoyens de Longueuil. Les bénévoles ont offert un total de 25 heures de présence sur la partie piétonnière de la rue St-Charles et devant la bibliothèque Jacques-Ferron. Grâce à l'implication de neuf bénévoles, cette présence a permis de créer de nombreux moments d'échange, de sensibilisation des citoyens et de répondre à 27 écoutes demandées.



### Projet pilote – expérience laboratoire vivant : valoriser l'Écoute dans les milieux de vie des personnes âgées (MVPA)



« Être écouté nous fait exister. » Paroles d'une personne résidente

Témoin d'une société où l'écoute mutuelle des uns et des autres est souvent un défi, le Carrefour le Moutier prend des initiatives concrètes pour concrétiser sa vision d'une société plus inclusive, solidaire et en santé. En effet, il considère l'écoute comme un moyen essentiel pour favoriser des changements individuels et collectifs. Dans cette optique, le Carrefour le Moutier accompagne un groupe de volontaires souhaitant collaborer avec une résidence pour personnes âgées afin de promouvoir l'écoute citoyenne.

Dès juin 2023, des bénévoles et la coordonnatrice du volet de prévention de la détresse ont débuté leurs échanges dans le but de mettre en place un projet de service d'écoute au sein même d'une résidence de personnes âgées. Les Habitations Paul-Pratt (HPP), section « le Manoir » où logent 103 personnes âgées, ont accueilli avec enthousiasme l'idée de contribuer à ce projet. Le Carrefour le Moutier tient à remercier chaleureusement Les Habitations Paul-Pratt pour leur collaboration et leur engagement à promouvoir le bien-être de leurs résidents.

À la mi-décembre nous entamons la première phase du projet. Cinq bénévoles débutaient leur présence auprès des résidents. De plus, un outil de travail a été conçu par les bénévoles pour différencier et qualifier les différents moments d'échanges et d'écoutes auprès des résidents.

En janvier ont débuté les rencontres du comité de suivi. Son mandat : développer le projet et faire mensuellement le point sur les actions entreprises et l'impact observé de celui-ci. S'en est suivi la création d'une cellule de réflexion à laquelle s'est jointe la coordonnatrice à la recherche et au développement ainsi que Ernst Jouthe, bénévole, où est approfondi le sens donné à ce projet et les apprentissages retenus.



Au cours des premiers mois, les bénévoles ont développé des liens de confiance solides avec les résidents des Habitations Paul-Pratt. Cette confiance s'est traduite par une augmentation significative des échanges, des écoutes spontanées et sollicitées, ainsi que des demandes d'information et de références. Entre février et avril 2024, le nombre d'interactions significatives a bondi de 42%.

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

Dans le cadre de nos actions en santé mentale, nous poursuivons pour la septième année notre collaboration avec l'organisme Relief pour offrir des ateliers psychoéducatifs axés sur l'autogestion. Ce programme de 10 semaines vise à outiller les participants à mieux gérer leur santé mentale au quotidien en s'appropriant leur pouvoir d'agir. Fondée sur quatre piliers clés - connaître, évaluer, choisir et agir -, cette approche propose un contenu théorique, des exercices pratiques, des réflexions individuelles et collectives, ainsi que des ressources thématiques.

Ces ateliers ont pour objectif d'autonomiser les participants dans leur parcours de rétablissement, en leur fournissant un lieu d'échanges, des informations précises et des outils pratiques pour encourager des comportements bénéfiques pour la santé mentale. En acquérant et en développant certaines compétences, il devient plus aisé de prendre en charge son bien-être psychologique et de regagner le contrôle sur sa santé mentale, selon ses propres besoins et rythme.

Nos deux ateliers d'autogestion offerts demeurent : « *Mieux vivre avec l'anxiété* » et « *Pour une meilleure estime de soi* ». Cette année, nous avons modifié les horaires de nos ateliers, passant l'atelier sur l'anxiété en soirée et celui sur l'estime de soi en journée. Cette transition a accru la participation à l'atelier sur l'estime de soi, mais a entraîné une légère baisse des inscriptions pour l'atelier sur l'anxiété. Nous continuerons à ajuster notre offre pour mieux répondre aux besoins de la communauté. Sur les trois sessions de l'année, printemps et automne 2023 et hiver 2024, nous avons réussi à rejoindre **35 personnes**.

La collaboration avec les partenaires de la santé et leur rôle dans le référencement restent significatifs. La responsable des ateliers a sensibilisé les acteurs de la santé, et notre partenariat avec le CISSS Montérégie-Centre a été reconduit pour offrir, encore cette année, six places par session aux personnes référées par les services généraux adultes du CLSC.

Témoignages de participants aux ateliers d'autogestion :

*« L'atelier m'a aidé à prendre conscience de l'importance de ma santé mentale et d'en prendre soin. Les outils que j'ai appris me donnent beaucoup de confiance et de courage pour avancer dans la vie. »*

*« La démarche m'a aidé à mieux comprendre mon anxiété et de mettre en pratique l'autogestion...le plus déterminant pour moi était le groupe, l'écoute, l'accueil et le respect. »*

*« J'ai appris à mettre mes limites, à gérer plus ma colère et à intégrer mes valeurs au quotidien. »*

## Constats

- De plus en plus de personnes nouvellement arrivées au Canada, dont certaines sont des usagers au Carrefour de Moutier, souhaitent s'impliquer à l'accueil et écoute du Carrefour le Moutier.
- Comme l'an dernier, les bénévoles à l'accueil font face à des défis persistants en raison de la complexité croissante de certaines situations et de l'augmentation substantielle des appels entrants. La croissance de la demande de soutien nécessite une adaptation des pratiques tant pour les bénévoles à l'accueil-écoute que pour les membres de l'équipe qui les soutiennent.
- Malgré les défis, les bénévoles restent une source inépuisable de motivation et d'inspiration. Leur dévouement inébranlable à soutenir les autres, même dans les moments les plus difficiles, témoigne de leur engagement profond envers la mission et la vision de l'organisme.
- Les modifications d'horaire des ateliers d'autogestion ont permis de mettre en évidence l'importance de l'atelier sur l'estime de soi pour les participants.

## Perspectives

- Poursuivre la réflexion sur l'optimisation de la place et du rôle du bénévole à l'accueil-écoute et info-référence pour qu'il puisse incarner pleinement son rôle de pair aidant auprès de toute personne accueillie au Carrefour Le Moutier, en présence ou au téléphone.
- Consolider le projet pilote « Valoriser l'écoute dans les milieux de vie pour personnes âgées », documenter le projet pour mieux en évaluer les retombées, les apprentissages et amorcer la phase deux du projet.
- Revisiter et adapter l'offre de formation et de formation continue aux bénévoles de l'accueil-écoute et info-référence afin qu'elle s'ajuste mieux aux nouvelles réalités, en fonction du rôle et de la posture préconisés au Carrefour le Moutier.
- Impliquer et former des bénévoles afin de diversifier les langues proposées pour l'accueil, l'écoute et l'info-référence, afin de mieux répondre aux besoins de diversité de notre communauté.
- Revoir les possibilités d'offrir une nouvelle thématique pour les ateliers d'autogestion telle que la santé mentale en milieu de travail ou l'autogestion de la dépression.
- Poursuivre le processus de développement d'espaces d'échanges afin de permettre aux participants des ateliers d'autogestion de mettre en pratique les stratégies et les outils appris.
- Continuer la réflexion sur les solutions possibles en rapport avec les fascicules fournis auparavant par Relief à la suite de leur décision de cesser la production papier du matériel en privilégiant le mode virtuel.

# SOUTIEN À L'ENGAGEMENT DE LA COMMUNAUTÉ

« Continuer à jouer un rôle structurant au sein du territoire et le consolider. »

Orientation 4 : sortir des murs du Carrefour le Moutier; Axe 4.2 du Plan d'action 2023-2026

## Objectifs visés pour 2023-2024

- 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.
- 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 et évaluer les impacts sur le long terme de Résilience Rive-Sud.
- Diversifier l'offre des activités de Résilience Rive-Sud et rejoindre, entre autres, les populations plus vulnérables.

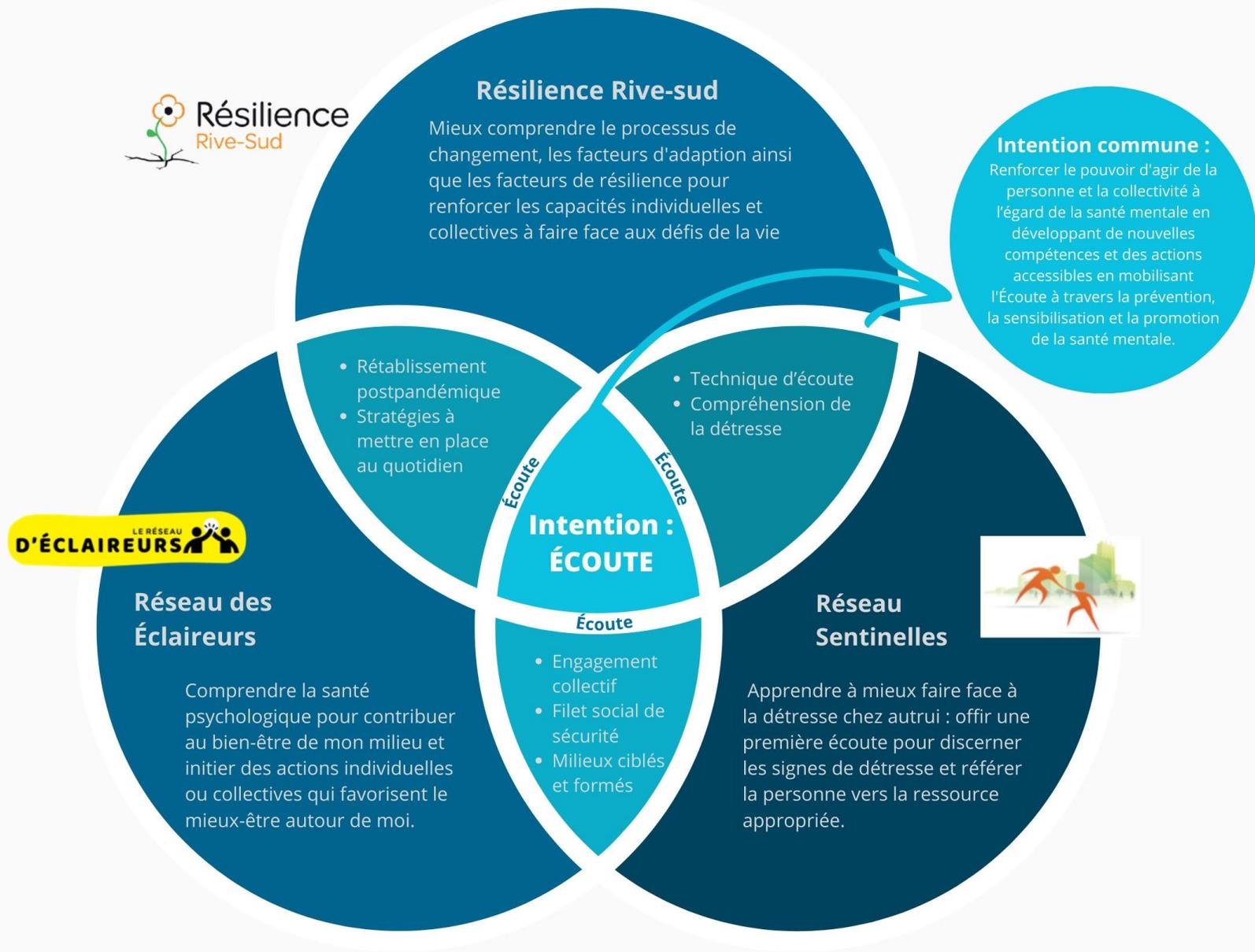
## Un filet de sécurité social élargi, en prévention et promotion de la santé mentale

Durant l'année 2023-2024, nous avons continué à consolider la complémentarité des trois initiatives et à positionner l'écoute comme un catalyseur de la prévention, de la sensibilisation et de la promotion de la santé mentale. Cette approche nous a conduits à revoir notre manière de nous mobiliser et à réajuster notre intention afin qu'elle réponde davantage aux besoins exprimés par les personnes impliquées dans ces initiatives. Ces réflexions ont renforcé l'intention commune des trois initiatives, à savoir le Réseau Sentinelles, Résilience Rive-sud et le Réseau des Éclaireurs, qui se présente désormais comme suit :

« Renforcer le pouvoir d'agir de la personne et de la collectivité à l'égard de la santé mentale en développant des nouvelles compétences et des actions accessibles en mobilisant l'Écoute à travers la sensibilisation, la prévention et la promotion de la santé mentale. »

Ces initiatives en santé mentale, s'arrimant l'une à l'autre, soutenues financièrement par le Fonds québécois d'initiatives sociales (FQIS) et le ministère de la Santé et des Services Sociaux, ont pour objectif de mobiliser la communauté en leur offrant des outils favorisant une meilleure résilience, une estime de soi saine, une compréhension de la santé psychologique et la création de liens bienveillants envers soi-même et les autres. L'ensemble de ces actions vise à tendre vers une société plus solidaire, inclusive et en bonne santé. De même, l'importance de l'engagement des trois initiatives à travailler ensemble permettra un impact plus large et de faire valoir l'intention commune des actions entreprises.

## Schéma illustrant l'intention commune, les distinctions et complémentarités des réseaux et de Résilience Rive-sud



## Réseau Sentinelles

### *Depuis 2006*

Le Réseau Sentinelles s'adresse aux citoyennes et citoyens qui, face à la détresse d'autrui, ont à cœur le souci de jouer un rôle actif dans la communauté. Le rôle d'une Sentinelle se compare à celui d'une personne capable d'apporter les premiers secours, c'est-à-dire agir avec diligence et assurer un soutien en attendant que des services d'aide prennent la relève.

Mis en place en 2006 par le Carrefour le Moutier et ses partenaires, cette alternative à la prévention de la détresse sociale et psychologique contribue à créer un filet social préventif pour le maintien de la santé et de la qualité de vie des citoyennes et citoyens de la Rive-Sud. Ce réseau de prévention fait valoir l'importance de repérer le plus tôt possible les situations à risque afin d'agir sur les premières manifestations de la détresse avant qu'elles prennent trop d'ampleur et deviennent envahissantes.

## Résilience Rive-Sud

### *Depuis 2020*

Résilience Rive-Sud une initiative collective qui a vu le jour en pandémie, 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 : 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. Devenu un programme, Résilience Rive-Sud est conçu pour renforcer les capacités individuelles et collectives à faire face aux défis de la vie, il comprend actuellement deux ateliers :

- L'ABC pour cultiver sa résilience
- La résilience – L'affaire de tous

Ce programme propose une approche dynamique et concrète pour cultiver sa résilience, en s'appuyant sur les facteurs de protection identifiés par la recherche. Il s'adresse à tous ceux désireux de développer leurs ressources face aux épreuves.

## Réseau d'Éclaireurs

### *Depuis 2021*

Le Réseau des Éclaireurs a été créé pour assurer le maintien d'un filet de sécurité dans les milieux et plus largement dans la communauté en outillant les personnes concernant les bienfaits de prendre soin de soi et de prendre soin des autres. Pour se faire, le réseau s'est donc coconstruit en collaboration avec des initiatives déjà en place dans la communauté par le Carrefour le Moutier, le Réseau Sentinelles et Résilience Rive-Sud.

Le Réseau des Éclaireurs vise toute personne qui a le souhait d'en faire un peu plus, de connaître des ressources et de s'impliquer auprès des personnes dans son milieu en encourageant une santé mentale positive. Pour cela, une formation est offerte. Les Éclaireurs jouent un rôle actif et contribuent à un environnement qui favorise des initiatives de bien-être que ce soit en organisant des activités, en sollicitant d'autres Éclaireur.e.s dans d'autres milieux ou encore en ayant une écoute empathique et sans jugement pour toute personne qui en aurait besoin.

- Réseau Sentinelles : prévenir la détresse

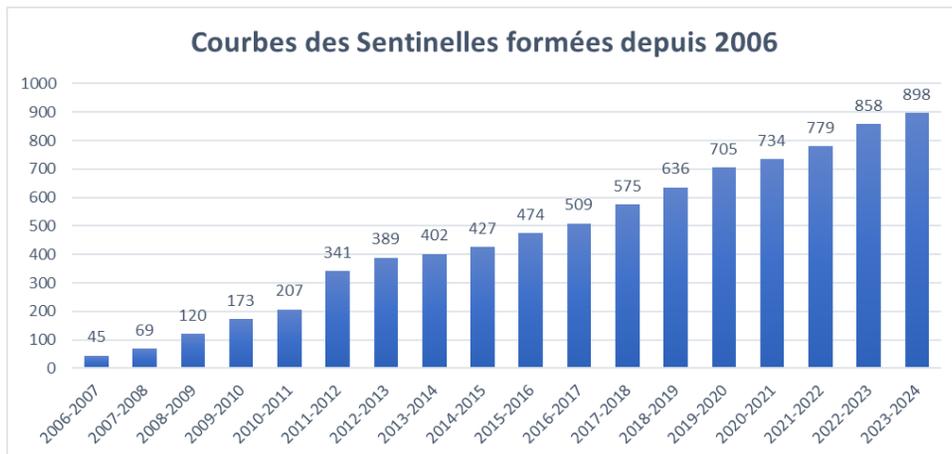


Fondé sur des valeurs d'entraide, de solidarité sociale et de responsabilité collective, le Réseau Sentinelles met la communauté à contribution comme première zone de proximité afin de prévenir la détresse psychologique et sociale dans toutes ses formes et favoriser la santé psychologique des citoyens et 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.

Afin d'assurer un soutien à échelle humaine auprès des Sentinelles accréditées, l'objectif annuel demeure le même, maintenir un réseau de 200 Sentinelles. Cette année, **40 nouvelles** Sentinelles ont été formées et **165 ont renouvelé** leurs accréditations. Au total, le réseau compte actuellement **204 Sentinelles actives** : **57** Sentinelles citoyennes et **148** en milieu ciblé. Les partenaires déjà engagés dans le Réseau Sentinelles continuent de former des nouveaux groupes à la prévention de détresse dans leurs milieux.

Depuis son lancement en 2006, le Réseau Sentinelles a vu **898 personnes** se former et rejoindre le Réseau Sentinelles.



de non-jugement, favorisant ainsi une meilleure compréhension et acceptation des enjeux liés à la détresse sociale et au bien-être psychologique. Chaque Sentinelle formée est un maillon dans le soutien à la santé mentale.

NOUVELLES SENTINELLES FORMÉES EN 2023-2024	
Milieux formés	NOMBRE DE PERSONNES
MAM – Autour de la maternité	4
Syndicat Unifor 510	16
La Parentr'aide	6
Collège Notre-Dame-de-Lourdes	8
Citoyennes	6
<b>Total</b>	<b>40</b>
RENOUVELLEMENTS EN OCTOBRE 2023	
Milieux	NOMBRE DE PERSONNES
Syndicat Unifor 510	48
Collège Notre-Dame-de-Lourdes	15
Ordre des médecins vétérinaires du Québec	18
Cégep Édouard-Montpetit	17
CFP Charlotte-Tassé	11
CFP Pierre-Dupuy	5
Citoyennes	51
<b>Total</b>	<b>165</b>

L'engagement des Sentinelles et leur formation leur permettent de contribuer à la prévention de la détresse sociale et à la promotion d'une bonne santé mentale. Elles offrent cette première écoute qui permet de discerner le degré de détresse et de référer la personne vers la ressource appropriée.

Grâce à leur présence et à leur écoute attentive, les Sentinelles jouent un rôle essentiel pour briser l'isolement et renforcer les liens au sein de la communauté. Elles créent un espace de confiance, de respect et



• **Résilience Rive-Sud : faire connaître les effets du changement et favoriser la résilience des individus**

Pour une 4<sup>ème</sup> année consécutive, depuis son lancement en 2020, l’initiative Résilience Rive-Sud continue de répondre aux besoins de la communauté. En l’absence d’une ressource dédiée au programme et dans une optique de synergie des activités, la responsable du Réseau Sentinelles et la chargée du Réseau des Éclaireurs ont su se mobiliser pour continuer à offrir les ateliers. À l’hiver, l’embauche d’une chargée de développement du programme Résilience Rive-Sud a permis de reprendre le déploiement du programme : animation des ateliers, démarchage, mise à jour des cahiers de formation et reprise des médias sociaux. Au total, 25 ateliers dispensés ont rejoint 332 personnes.

**La résilience : entre découverte et curiosité.** Les retours des milieux et des participants nous permettent de comprendre que la thématique de la résilience suscite beaucoup de curiosité et de découverte. La majorité des participants expriment avoir peu de connaissance sur le sujet et ressortent avec une nouvelle perspective sur le sujet. Cet atelier répond donc aux besoins de connaissance des personnes et de tous milieux confondus. Il permet également de donner du sens aux outils (gestion du stress et des émotions, stratégies d’adaptation, valorisation des compétences individuelles...) mettant en évidence l’importance de mettre en place des gestes simples qui encouragent la résilience dans un processus propre à chacun.



**Rejoindre de nouveaux publics.** Cette année, l’offre d’activités de Résilience Rive-Sud a été diversifiée et adaptée pour rejoindre les personnes à risque de vivre des situations de vulnérabilité. Ainsi, l’atelier *ABC pour cultiver sa résilience* a été offert aux nouveaux arrivants en apprentissage du français et à un groupe de jeunes.

Observant que les **nouveaux arrivants** sont souvent confrontés à des défis uniques lors de leur processus d’intégration dans leur nouvelle société, l’atelier leur a permis d’entrevoir des compétences et des stratégies pour faire face à ces défis de manière proactive, renforçant ainsi leur capacité à s’adapter et à surmonter les obstacles. Offert à des groupes en apprentissage du français au niveau débutant, l’atelier a été dispensé en anglais, arabe et espagnol au Carrefour le Moutier.

Pour leur part, les **jeunes** sont à une étape de leur vie où ils construisent leur identité et développent leurs compétences sociales et émotionnelles. Cultiver la résilience à un jeune âge peut avoir un impact durable sur leur bien-être mental et émotionnel à long terme, les aidant à faire face aux défis futurs avec plus de force et de résolution. Dans cette optique, une collaboration avec le groupe des Cadets de Varennes a permis d’adapter le contenu de l’atelier *ABC pour cultiver sa résilience* aux réalités des plus jeunes (13-18 ans). Grâce à de nouveaux supports (films, sketches, chansons, jeux, dessins...), l’atelier a permis d’accompagner les jeunes dans leurs préoccupations, la gestion de leurs sources de stress et anxiété et dans leur découverte de la résilience.

<b>ABC pour cultiver sa résilience</b>		
<b>Répartition du nombre d’ateliers et de participants par milieux</b>		
<b>Milieux</b>	<b>Nb d’ateliers</b>	<b>Nb de participants</b>
Office d’habitation de Longueuil (OHL)	2	18
Santé mentale Québec Rive-Sud (SMQ R-S)	1	9
Atelier Autogestion en santé mentale	1	5
Phobie Zéro – Nouvelle collaboration	2	49
Maison de l’Accueil	1	6
Carrefour le Moutier	5	34
Centre de formation professionnelle Charlotte-Tassé	12	201
Groupe de Cadets Varennes – Nouvelle collaboration	1	10
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>332</b>

Quelques témoignages en lien avec les ateliers *ABC pour cultiver sa résilience* :

Sarah LACOURSE  
Travailleuse sociale  
Centre de formation professionnelle Charlotte-Tassé

*« Nous travaillons en partenariat avec Carrefour le Moutier depuis plus de deux ans afin d'offrir à nos élèves l'atelier de « L'ABC pour cultiver sa résilience. » En participant à cet atelier au début de leur formation, les élèves apprennent à développer leur capacité de résilience en abordant plusieurs thématiques qui leur seront utiles pour eux-mêmes autant que dans leur future carrière. L'atelier est très apprécié par ces derniers, ils nomment se sentir mieux outillés pour faire face aux difficultés. D'ailleurs, il n'est pas rare que lorsque ceux-ci viennent chercher du soutien au cours de leur formation, ils apportent leur cahier du participant ou qu'ils disent avoir utilisé les astuces présentées dans l'atelier. De plus, un des objectifs de ce partenariat est d'éliminer la crainte d'aller vers un organisme communautaire et de créer une ouverture à recevoir de l'aide. Nos élèves sont de passage quelques mois dans notre centre de formation tandis que les organismes, comme Carrefour le Moutier, peuvent leur offrir du soutien à plus long terme. C'est un beau partenariat que nous souhaitons maintenir. »*

Variétés de témoignages de participants aux ateliers  
Centre de formation professionnelle Charlotte-Tassé

*« Oui, je vais utiliser les éléments pour m'aider à mieux vivre, contrôler mes émotions et aider les autres » - « Cela me permettra de mieux m'intégrer dans mon processus d'immigration personnel » - « Cela m'a permis d'avoir une meilleure confiance en moi » - « J'aimerais mettre en œuvre les outils et adapter au mieux les éléments de l'atelier en fonction de mes besoins et dans les situations de la vie courante » - « Oui, si je suis stressée, je vais utiliser les éléments que j'ai appris dans cet atelier, par exemple, prendre de grandes respirations, faire des activités... » - « Je retiens l'importance d'être résilient dans ma vie, d'accepter les changements, d'être beaucoup plus résilient afin de mieux évoluer et me fixer des objectifs atteignables au quotidien » - « Cela m'a appris que j'étais résiliente aussi. »*

Nathaniel LEVESQUE  
Responsable animation  
Groupe de Cadets, Varennes

*« Les cadets ont adoré l'atelier ABC pour cultiver sa résilience. Les activités faites lors de l'atelier ont été très pertinentes et aidantes et les cadets connaîtront maintenant davantage comment développer leur résilience, ce qui leur sera utile toute leur vie. »*



“LA RÉSILIENCE, C'EST L'ART DE NAVIGUER DANS LES TORRENTS” - Boris Cyrulnik



Le projet Résilience Rive-Sud (RRS) est issu d'une concertation régionale et élaboré en réponse au contexte pandémique. Il œuvre aujourd'hui dans une optique de prévention de la détresse, de promotion de la santé mentale positive et de mobilisation citoyenne afin de cultiver une résilience individuelle et collective.

RRS, Les Éclaireurs et les Sentinelles constituent un filet de sécurité pour la santé mentale de la population.

[www.carrefourmoutier.org](http://www.carrefourmoutier.org)

[www.resiliencerivesud.com](http://www.resiliencerivesud.com)

- Réseau d'Éclaireurs : des initiatives pour promouvoir la santé mentale positive dans les milieux



Le Réseau d'Éclaireurs, soutenu par le ministère de la Santé et des Services Sociaux, se veut un filet de sécurité pour la communauté et divers environnements tels que les organismes et les lieux de travail, et autres. Il met en place des initiatives visant à promouvoir la santé mentale positive et la résilience, avec pour objectif de favoriser le rétablissement de la population dans un contexte pandémique et post-pandémique.

Avec 166 Éclaireurs formés en deux ans, cette année, il devenait important d'évaluer le soutien et les orientations nécessaires pour pérenniser et consolider leurs actions. Le plan d'action triennal du réseau, nous a permis de mettre davantage d'énergie à consolider le réseau et à fournir des outils, de la formation continue ainsi que des activités favorisant le bien-être et la santé mentale positive aux Éclaireurs formés ainsi qu'à leur milieu. Pour cela, une grande part de notre volet de mobilisation s'est faite au sein des milieux ayant déjà des Éclaireurs et non seulement dans la recherche de nouveaux milieux désirant s'impliquer. Dans ce sens, deux temps forts cette année :



#### Soutien individuel au rôle des Éclaireurs

Au printemps 2023, nous avons lancé un programme de soutien individuel pour les Éclaireurs. Après des appels, des consultations individuelles et des réunions de groupe en partenariat avec le Carrefour en santé mentale pour les familles et l'entourage (CSMFE), anciennement l'APAMM R-S, il est apparu que les Éclaireurs avaient surtout besoin de soutien personnel plutôt que professionnel. Nous les avons donc référés aux ressources appropriées, et orienté nos efforts vers un soutien plus global et mobilisateur au sein de la communauté. Notre objectif a été de renforcer le rôle des Éclaireurs en favorisant un changement de culture autour de la santé mentale et en intégrant les actions des réseaux des Sentinelles, des Éclaireurs et de Résilience Rive-sud. En étendant nos actions et en favorisant la complémentarité entre celles-ci, plusieurs ateliers Résilience Rive-Sud ont été animés par la chargée de mandat au sein de la communauté.

Activités 2023-2024 de développement et de soutien au rôle des Éclaireurs	Nombre d'activités
Soutien collectif et espaces d'échanges	5
Activités mises en place par le pot des initiatives	3
Ateliers Résilience Rive-sud	13
Activités de rassemblement	1
Concertation entre partenaires	5
Kiosques et représentations	5
<b>Total</b>	<b>32</b>

Année	Nombre des Éclaireurs formés	Nombres de milieux formés
2021-2022	41	12
2022-2023	125	10
2023-2024	39	4
<b>Total</b>	<b>205</b>	<b>26</b>



#### Pot du bien-être : soutenir la mobilisation des Éclaireurs

En février 2024, pendant la semaine nationale de prévention du suicide, a vu le jour le Pot du bien-être : un pot contenant diverses initiatives à mettre en place dans les milieux, avec le soutien de la chargée de mandat du Carrefour le Moutier ou de membres de l'équipe-relais, pour favoriser une bonne santé mentale. Au courant de cette semaine, trois milieux ont répondu à l'appel et ont commencé leur mobilisation. Au courant de l'année, nous suivrons l'évolution de l'implantation de ces initiatives.

Enfin, notons qu'avec l'arrivée d'une nouvelle coordination dédiée au Réseau des Éclaireurs au sein du CISSS-ME, nous avons continué à explorer comment l'équipe-relais et les acteurs du réseau public pourraient soutenir et contribuer aux actions des Éclaireurs.

Témoignages d'Éclaireurs :

*« La formation m'a permis de mieux comprendre certaines étapes dans un moment difficile que j'ai vécu. Elle m'a permis de mieux comprendre comment cibler mes besoins et donc comment pouvoir soutenir les autres à faire de même. »*

*« Je repars en étant capable de mieux faire une différence entre l'empathie et la sympathie. J'ai compris que j'étais plus souvent dans la sympathie et que je gagnerais plus à mettre mes limites pour pouvoir être plus présente aux personnes autour de moi. »*

*« L'initiative du Pot du bien-être est une très bonne idée! Elle nous a permis d'avoir davantage de moments d'échanges positifs au sein de notre équipe. »*

- **Actions communes : la synergie entre les trois initiatives**

Dans le but de renforcer la cohésion entre les trois initiatives, diverses actions conjointes ont été entreprises, en plus de présentation conjointe lors de tenue de kiosques. Cette collaboration a favorisé une synergie renforcée et un arrimage entre toutes les initiatives. Voici un aperçu des activités organisées cette année :

- Quatre formations ont été dispensées : trois portant sur la communication non verbale élaborée dans le cadre des Éclaireurs, proposées à trois groupes de Sentinelles citoyennes; une formation de Résilience Rive-Sud, adaptée pour créer un espace d'échange spécifique aux Éclaireurs.
- Deux événements de sensibilisation ont été organisés : un midi-conférence animé par le Centre de crise L'Accès pour présenter ses services aux Sentinelles et aux Éclaireurs, ainsi qu'une initiative dans le cadre de la journée nationale de la santé mentale positive, comprenant la création d'une carte de sensibilisation distribuée aux Éclaireurs et aux Sentinelles.

## Constats

- Les Éclaireurs nécessitent davantage de moyens concrets pour dynamiser leur communauté et organiser des initiatives.
- Il est constaté qu'il est nécessaire d'évaluer la mobilisation des Éclaireurs dans leurs milieux, en vue de documenter leur participation, leur engagement et les impacts des initiatives réalisées.
- Les participants aux ateliers de Résilience expriment le désir d'approfondir leur compréhension des six facteurs de résilience et d'appliquer de manière plus concrète les stratégies liées à celles-ci.
- L'atelier *ABC pour cultiver sa résilience* est décrit comme un espace de ressourcement, de prise de recul, de bien-être et d'autocompassion. Il permet aux personnes qui participent de prendre un moment pour se ressourcer et se recentrer sur leur expérience de vie (personnelle ou professionnelle) et porter un regard d'autocompassion sur les changements qu'ils ont traversés et les compétences qu'ils ont mis en œuvre pour dépasser les difficultés.
- La planification de formations de Sentinelles destinées aux citoyens a été plus difficile à réaliser en raison de la demande croissante émanant des divers milieux.

## Perspectives

- Évaluer l'impact de la mise en place d'activités ciblées découlant du Pot du bien-être dans les milieux éclaireurs.
- Poursuivre le démarchage auprès des citoyens pour offrir la formation Sentinelles et établir un calendrier de formation.
- Poursuivre des actions mobilisatrices avec les milieux en ce qui a trait aux trois initiatives : Sentinelles, Résilience, Éclaireurs.
- Continuer la réflexion sur les actions communes portées par les trois initiatives et toujours peaufiner les arrimages.
- Introduire, de façon transversale, la notion d'écoute comme levier de transformation sociale aux trois initiatives portées par l'organisme.
- Présenter à la communauté l'arrimage des trois initiatives afin de l'informer et d'y associer de nouveaux acteurs.
- Finaliser la mise à jour des outils de l'atelier *ABC pour cultiver sa résilience* : adaptation du contenu du livret du participant, outil de présentation, livret d'exercices et autres.
- Établir de nouveaux partenariats et organiser la planification et l'animation d'ateliers *ABC pour cultiver sa résilience*, avec pour objectif de tenir deux ateliers citoyens par mois et de poursuivre la diversification des publics.
- Bonifier les ateliers de Résilience Rive-Sud de six ateliers en se basant sur les six facteurs de résilience.
- Documenter et évaluer les impacts de ces trois initiatives et leur arrimage.

# ACCOMPAGNEMENT DES NOUVEAUX ARRIVANTS



Photo partagée par les participants dans le cadre des activités de la Semaine de la Santé Mentale « Cultivons la compassion »

« (...) Je peux dire aujourd'hui qu'il n'est jamais trop tard pour chercher de l'aide, car grâce à cela, j'ai pu confirmer à quel point je suis courageuse et résiliente (...). Merci à Carrefour le Moutier, j'espère que plus de personnes pourront recevoir ce type d'aide, qui, à mon avis, est vitale ».

*Une personne accueillie au Carrefour le Moutier*

# ACCOMPAGNEMENT DES NOUVEAUX ARRIVANTS

« Considérer toute personne qui fréquente l'organisme comme essentielle au modèle de changement social. »

Orientation 3 : Valoriser l'écoute citoyenne comme levier de transformation sociale; Plan d'action 2023-2026

Le Carrefour le Moutier a contribué efficacement à l'installation et à l'accompagnement des nouveaux arrivants sur le territoire de la Rive-Sud, principalement dans l'agglomération de Longueuil et ses environs. Dans son approche d'accueil inconditionnel, le Carrefour le Moutier a également soutenu et orienté des personnes provenant d'ailleurs en Montérégie et du Grand-Montréal en fonction de leurs besoins. À travers nos différents services, nous avons réussi à orienter et soutenir un grand nombre de demandeurs d'asile, de personnes protégées, d'étudiants internationaux, de travailleurs temporaires, de résidents permanents et de citoyens naturalisés qui ont été écoutés et outillés afin de poursuivre leurs démarches.

## 1/ Soutien à la personne : accompagnements individuels

### Objectifs visés pour 2023-2024

- 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 les occasions de bénévolat 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.
- 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.

## Observations et faits saillants :

Cette année a été marquée par l'accompagnement de personnes faisant face à divers enjeux dans leurs démarches d'installation ainsi que dans des démarches relatives à leurs documents d'immigration.

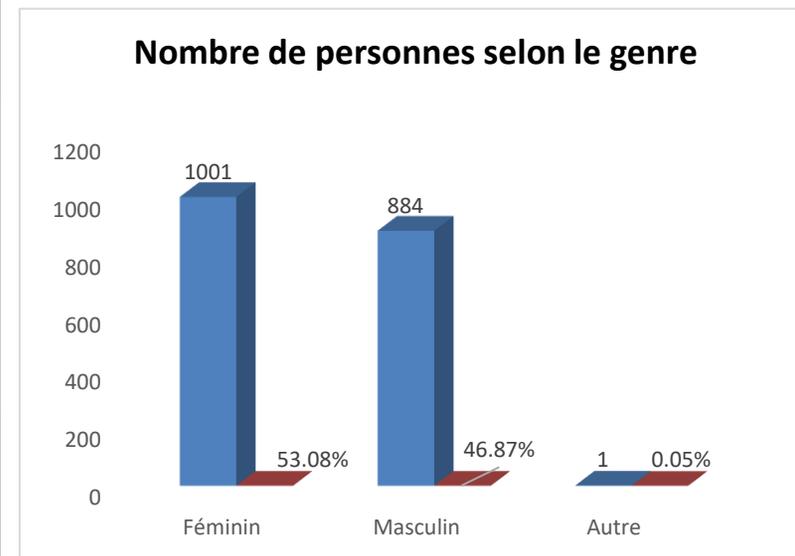
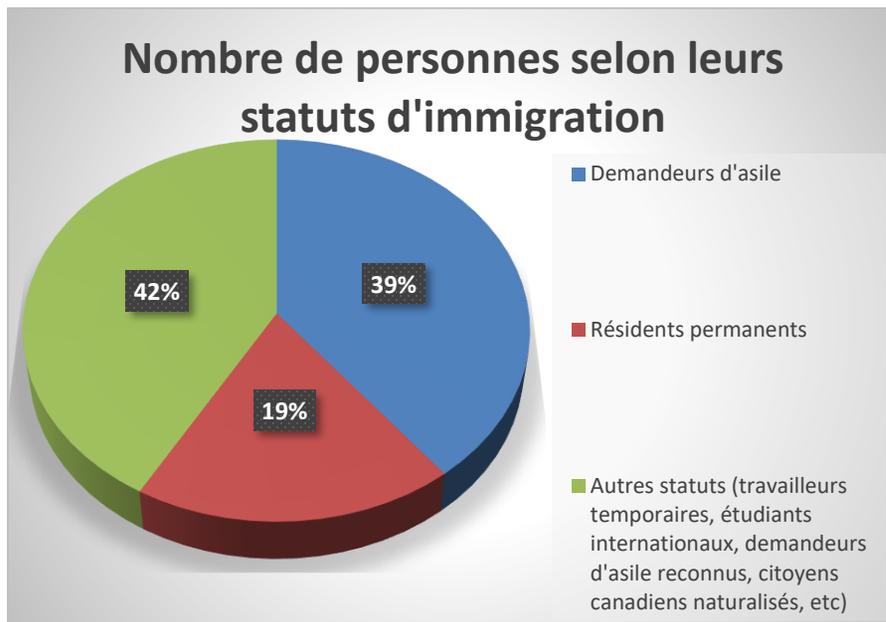
En ce qui a trait à l'installation des nouveaux arrivants, nous notons l'un des enjeux les plus importants observés encore cette année, soit la difficulté de trouver un logement abordable et salubre dans le contexte actuel de crise du logement. À cela, s'ajoute la discrimination de certains propriétaires basée notamment sur le nombre d'enfants par ménage et les pays de provenance de certaines personnes.

Par ailleurs, diverses démarches administratives que doivent entreprendre les nouveaux arrivants sont caractérisées d'obstacles tels que :

- La difficulté d'accès aux services qui est principalement liée à la méconnaissance des différents statuts d'immigration temporaires par les prestataires de ces services.
- La barrière de la langue pour ceux qui ne parlent pas encore le français et qui n'ont pas encore accès au cours de français.
- Les longs délais de traitement des demandes en cours que ce soit pour accéder aux services de base ou obtenir les documents d'immigration.
- L'accès limité aux services juridiques particulièrement pour les personnes à statut précaire.

De plus, les nouveaux arrivants sont souvent confrontés à une perte de repères et de leur filet de sécurité social, ce qui peut entraîner l'isolement dès leur arrivée dans leur nouvelle société.

Face à ces enjeux, l'équipe du Carrefour le Moutier s'est de nouveau mobilisée cette année, pour soutenir les personnes immigrantes dans leurs démarches variées que ce soit en lien avec leur installation, l'obtention de documents officiels essentiels à leur intégration et l'accès aux services variés. **Nous avons documenté 1886 personnes accueillies** (53,07% femmes, 46,87% hommes, 0,05% autre genre), incluant 1044 qui se présentaient pour la première fois. Parmi les 1886 personnes, 743 ont le statut de demandeur d'asile (52% femmes, 48% hommes), 357 sont résidents permanents (56% femmes, 44% hommes) et 786 sont dans d'autres catégories d'immigration telles que les demandeurs d'asile reconnus, les travailleurs temporaires, les étudiants internationaux et les citoyens canadiens naturalisés (53,05% femmes, 46,8% hommes et 0,13% autre genre). Compte-tenu des défis relatifs à la saisie de données dans le nouveau système décrit dans la section suivante, la donnée du statut d'immigration est manquante pour 72 personnes. Les personnes accompagnées cette année proviennent de 76 pays différents. Les pays les plus répertoriés : la Colombie, le Mexique, le Cameroun, Haïti et l'Iran.



Ces personnes ont bénéficié de services variés offerts dans le cadre de notre partenariat avec le ministère de l'Immigration, de la Francisation et Intégration (MIFI) et du Programme d'Accompagnement et de Soutien à l'Intégration (PASI). 715 personnes ont bénéficié du soutien dans des démarches d'installation et d'immigration (volet 1A du PASI), 813 personnes pour le soutien aux demandeurs d'asile (volet 4A) et 704 personnes ont bénéficié du soutien à la pleine participation (volet 2 du PASI).

#### **Mise en place d'un nouveau système de gestion de données dans le cadre du PASI : Système de gestion des services d'intégration (GSI)**

Un nouveau système informatique de gestion de données a été mis en place par le MIFI en juillet 2023 après une série de formations portant sur le fonctionnement du système offertes aux membres de l'équipe concernés (entre mai 2023 et septembre 2023). Des ateliers ont également été offerts aux deux semaines dès le lancement du système jusqu'à présent. Le système GSI présente divers défis liés à la gestion de données portant sur l'accompagnement des personnes immigrantes et les services qui leur sont offerts. Lors du lancement du système GSI et en cours d'année, ce dernier présentait plusieurs anomalies et certains aspects de son fonctionnement sont encore à améliorer. Les formulaires de consentement principalement remplis à la main et devant être numérisés et ajoutés au système constituaient une étape additionnelle au processus d'accueil des personnes. La documentation de nos interventions et l'organisation du travail sont certains des éléments affectés par cette situation. En effet, les anomalies du système ont causé un retard dans la saisie des données relatives à l'accompagnement offert. Malgré les efforts investis afin de maintenir la base de données GSI à jour et d'avoir un portrait représentatif de notre accompagnement, les défis liés au changement de système de données n'ont pas permis de documenter toutes les personnes accueillies et tous les services qui leur ont été offerts. En date de la rédaction du présent rapport, nous comptons un total de 300 personnes pour lesquelles les services n'ont pas encore été enregistrés dans le système. Notons

que plusieurs ont bénéficié de plus d'un service durant la période de référence. Ainsi, le nombre de personnes accueillies cette année est plus réaliste de **2186 personnes** et comparativement à l'année précédente, le nombre de personnes immigrantes accueillies a augmenté de 15% (soit de 1893 à 2186).

### Impact sur le parcours migratoire

*« Continuer à sensibiliser les différents prestataires de services, notamment dans le secteur public et au sein du réseau des services de santé et services sociaux en ce qui concerne le droit d'accès aux services pour les nouveaux arrivants en mettant de l'avant les notions de l'écoute citoyenne. »*

Plan d'action 2023-2026

Grâce à l'accompagnement fourni par les conseillers à l'accueil et intégration, en collaboration avec les autres membres de l'équipe et les bénévoles qui contribuent aux activités de l'organisme, **5187 services individualisés ont été répertoriés**. À travers ces services, l'organisme soutient les personnes immigrantes dans diverses démarches telles que la recherche de logement et l'information sur les droits et responsabilités en matière de logement, l'accès à la couverture médicale et aux services de santé, l'inscription des enfants à l'école et l'accès au service de garde. Le soutien offert permet également l'obtention et le renouvellement de documents officiels permettant d'intégrer le marché du travail et de poursuivre les études à différents niveaux; l'accès à la résidence permanente et à la citoyenneté, favorisant davantage l'inclusion et la participation des nouveaux arrivants au sein de leur nouvelle société.

Par ailleurs, les services individualisés incluent aussi le soutien pour ceux qui doivent effectuer plusieurs démarches administratives afin d'obtenir l'autorisation de voyager ou d'inviter leurs conjoint-e-s et/ou enfants à charge restés à l'extérieur du Canada. Cet accompagnement visant la réunification des familles permet de briser l'isolement lorsque les demandes de parrainage sont finalisées et acceptées au niveau de l'immigration fédérale et provinciale. L'accueil et l'écoute qui font partie intégrante de l'accompagnement au Carrefour le Moutier permettent de cerner les besoins et d'intervenir dans une approche humaniste favorisant le pouvoir d'agir des personnes immigrantes. Elles indiquent se sentir plus outillées et apaisées à la suite de leurs rencontres avec les conseillers à l'accueil-intégration et avec les autres membres de l'équipe impliqués.

#### **Témoignage d'une personne ayant bénéficié de l'accompagnement individuel**

*« Nous étions complètement perdus et nous avons besoin d'être accompagnés pour les papiers, toutes les demandes administratives et les cours de francisation » ...C'est vraiment important que les personnes trouvent une place où ils peuvent parler de leur santé mentale... ». Gustavo, maintenant membre du Carrefour le Moutier*

### **Première ligne sans rendez-vous : écouter, discerner le besoin et orienter**

À la suite de l'implantation du poste de conseiller(ère) pivot, le Carrefour le Moutier a réussi à structurer et à améliorer ses services de première ligne sans rendez-vous afin de faciliter l'accueil, l'orientation et la référence de toutes les personnes qui se présentent sans rendez-vous. Avec un sentiment d'apaisement et de réconfort, les personnes accompagnées par le conseiller(ère) pivot repartent mieux outillées et, dans la plupart des cas, avec des réponses à leurs inquiétudes qui leur permettent de poursuivre leurs démarches ou d'avoir un plan d'action plus clair en ce qui concerne leur parcours et leur processus d'installation.

Notamment dans un contexte complexe marqué de difficultés d'accès à certains services gouvernementaux, la conseillère pivot a été confrontée à un volume important de demandes, avec l'afflux massif de nouveaux arrivants. À titre d'exemples, les personnes font appel à la conseillère pivot afin d'accéder à l'information sur leurs démarches en cours auprès des services d'immigrations provinciaux et fédéraux; des services sociaux et services de santé; d'autres services publics notamment au niveau de Service Québec et de la SAAQ. L'accès aux représentants de ces services étant ardu et les réponses divergentes, pouvant changer d'un agent à l'autre, ne facilitent pas l'obtention d'information juste pour les personnes. Cela a impliqué un travail collaboratif exceptionnel de la part de la conseillère pivot et des autres membres de l'équipe permettant d'accélérer le temps de réponse et de poser l'action appropriée.

Actuellement, en moyenne, 15 personnes (60% femmes, 40% hommes) ou ménages sont reçues chaque jour au service de première ligne sans rendez-vous.

Parmi les principaux soutiens offerts, demandes qui peuvent être répondues dans un délai de 15 à 25 minutes :

- Formulaires nécessaires dans diverses démarches d'immigration
- Renouvellement du document de demandeurs d'asile, remplacement de documents d'immigration perdus
- Changement d'adresse
- Paiement en ligne pour les différentes démarches d'immigration
- Communication auprès de différents services gouvernementaux : défis d'accès, mécompréhension du besoin par le fournisseur de service
- Distribution de titres de transport offerts par la TIDAL aux personnes en situation de précarité
- Référencement vers le service de soutien spécifique ou ICI-Santé
- Remise de matériels et de trousseaux d'hygiène aux personnes immigrantes en collaboration avec des partenaires du milieu (Macadam Sud, Croix Rouge, Hop! La rentrée et Opération Père Noël)

### **Soutien auprès des personnes qui demande l'asile : recherche de logements et autres démarches d'installation**

Cette année, nous avons accompagné 813 personnes en demande d'asile dans différentes démarches, incluant l'aide à la recherche de logement, les demandes de permis de travail et de permis d'études, les demandes d'aide sociale, l'inscription des enfants à l'école et la recherche de services de garde pour enfants. Nous notons une augmentation de 27 % du nombre de personnes en demande d'asile accueillies cette année comparativement à l'année précédente.

Dans le processus d'installation de plusieurs nouveaux arrivants, une des préoccupations les plus importantes est la recherche de logement. Dans ce contexte, l'intervenant de proximité joue un rôle crucial dans l'accueil et l'accompagnement des personnes en demande d'asile dans une approche holistique visant à les outiller et à favoriser leur pouvoir d'agir. Il contribue aux séances d'informations sur les premières démarches dans leur installation, le soutien dans leur recherche de logement et l'accès aux services essentiels auprès de diverses instances gouvernementales et dans le milieu communautaire.

Les principales actions réalisées par l'intervenant de proximité :

- Sensibilisation et recherche de propriétaires de logements permettant d'élargir la banque de propriétaires partenaires du Carrefour le Moutier, afin de faciliter l'accès à un logement de façon plus équitable pour les nouveaux arrivants, spécifiquement les personnes ayant le statut de demandeurs d'asile. **Quatre nouveaux propriétaires** ont été ajoutés à notre banque cette année. **Totalisant 15 propriétaires.**
- Informations en lien avec les droits et les responsabilités des locataires, ainsi que l'aide à la recherche de logements abordables pour de nombreux nouveaux arrivants en demande d'asile. En plus du soutien individualisé en personne, par téléphone et par WhatsApp offert par l'intervenant de proximité, une liste d'appartements et d'informations sur les droits en matière de logement, les coordonnées des friperies et les ressources en aide alimentaire sont envoyés de façon hebdomadaire aux personnes qui sont à la recherche de logement. De mai 2023 à mars 2024, **3 105 offres d'appartements et chambres à louer ont été partagés.** À ce chiffre s'ajoute plusieurs autres personnes qui ne peuvent pas se déplacer facilement pour un accompagnement en personne, qui n'ont pas accès au courriel et qui bénéficient du soutien en recherche de logement grâce à l'utilisation de différents moyens de communication tels que le téléphone et l'application WhatsApp.
- Création d'un outil pour faciliter l'inscription de personnes dans les banques alimentaires et ressources matérielles dans l'agglomération de Longueuil, avec un soutien plus accru pour certaines familles présentant des facteurs de vulnérabilité tels que la barrière de la langue.
- En collaboration avec La Mosaïque, un projet permettant de rejoindre les personnes demandeuses d'asile nouvellement arrivées dans la communauté, principalement des familles hispanophones ne parlant pas encore français, a été mis en place afin de leur fournir des vêtements d'hiver. Cela leur donne ainsi l'occasion d'expérimenter leur premier hiver au Québec de façon sécuritaire. Grâce à la complémentarité des services offerts par cet organisme et le nôtre au cours de cette année, 70 personnes ont reçu au total 700 vêtements et accessoires d'hiver. L'objectif est de pérenniser ce projet qui a été nommé « Hiver solidaire ».

Cette année, le Fond d'urgence du gouvernement dédié au soutien auprès de demandeurs d'asile a permis de soutenir financièrement ces deux postes : conseillère pivot et intervenant de proximité.

## **Groupe d'Aide Mutuelle aux Immigrants (AMI) : une implication citoyenne**

Fondé en 2019 par quatre femmes immigrantes, le groupe d'Aide Mutuelle aux Immigrants (AMI) contribue à aider les personnes nouvellement arrivées au pays, majoritairement des demandeurs d'asile, dans leur installation et leur inclusion. Cette année, le groupe AMI a accompagné **63 familles**, dont plus de la moitié sont originaires de Colombie (37 familles). Cette année, leurs actions ont été principalement : de gérer les dons divers (matériels, vêtements et jouets) et de les offrir aux familles récemment arrivées; d'informer et référer les personnes aux ressources appropriées (Carrefour le Moutier, friperies, cliniques acceptant les demandeurs d'asile, Service Canada, etc.) et d'accompagner les personnes à l'inscription à l'aide alimentaire.

Le Carrefour le Moutier, dans sa vision d'assumer son rôle d'acteur de changement social, apporte son soutien à cette pratique citoyenne depuis 2021. Cette année, cinq rencontres ont eu lieu entre le groupe AMI et la responsable de la francisation du Carrefour le Moutier. Ces rencontres permettent d'aborder les problèmes et défis rencontrés par le groupe, la gestion des dons, ainsi que l'organisation d'activités telles que *Hop! La rentrée* et *Opération Père Noël*.



### **Hop! La rentrée**

Le Carrefour le Moutier et le groupe AMI ont remis un sac à dos à 61 enfants grâce aux généreux donateurs de *Hop! La rentrée*. Notre partenariat avec la fondation Opération Père Noël s'est élargi cette année à cette mission, afin que des enfants issus de familles ayant une situation financière précaire, puissent recevoir un sac à dos rempli de fournitures scolaires et une boîte à lunch pour leur rentrée à l'école maternelle ou primaire.



### **Opération Père Noël**

Pour la deuxième année consécutive, le Carrefour le Moutier et le groupe AMI, ont pu remettre aux familles identifiées des cadeaux de Noël à mettre sous le sapin grâce au partenariat avec la fondation Opération Père Noël. Ainsi, 46 enfants ont pu recevoir le cadeau qu'ils avaient demandé dans leur lettre adressée au Père Noël.

Les quatre bénévoles du Carrefour le Moutier, fondatrices du groupe AMI, ont offert plus de **200 heures de bénévolat**, auxquelles il faut ajouter 124 heures de bénévolat de leurs 12 collaborateurs-bénévoles.

*« Merci Père Noël d'avoir réalisé notre rêve d'avoir un jouet cette année. L'année dernière nous n'avons pas pu obtenir de jouets mais en échange nous avons eu un toit et des bénédictions pour ma famille. Je vous demande de permettre à tous les enfants d'avoir un toit [...] ». » Une participante âgée de 8 ans.*

## Service soutien spécifique

Durant la période 2023-2024, **341 accompagnements** ont été offerts dans le cadre du soutien spécifique dont 135 ont été desservis pour la première fois (25% hommes, 75% femmes). La demande pour ce service continue à croître : l'augmentation cette année a été de 16%. Par rapport à l'année dernière, le nombre d'hommes fréquentant le service a augmenté de 4 %. Une hausse importante à noter, car malgré les efforts et la démystification de la santé mentale des hommes, il est encore difficile pour eux de demander de l'aide.

Les individus dont les vies sont marquées par la violence et la douleur, et qui sont confrontés à un processus d'immigration, souvent contraint, arrivent avec l'espoir de trouver refuge et sécurité. Cependant, ils se rendent vite compte qu'il y a un manque de ressources appropriées pour traiter leurs situations. De plus, étant loin de chez eux, sans aucun filet de sécurité et souvent incapables de naviguer dans le système et la langue, ils se sentent isolés.

Le fait de découvrir ce service du « soutien spécifique » leur permet de comprendre qu'une écoute empathique, sans jugement et axée sur leur force peut être libératrice. Cela leur offre l'opportunité de redécouvrir leur potentiel et de repenser leur situation d'une manière plus saine et constructive, en cultivant leur résilience.

En raison de la forte demande de services de santé mentale de la part de la population en général, et pas seulement des immigrants, il reste difficile d'accéder à des services spécialisés tels que le soutien psychosocial du CSLC, les services de psychologues et de psychiatres. Nous restons engagés en tant qu'organisme de première ligne à soutenir les partenaires identifiés en santé-services sociaux et communautaires.

### **Témoignage d'une femme qui s'est bénéficié du service « soutien spécifique »**

Je suis arrivée avec mon mari et mon fils de 11 ans exactement le 2 juillet 2022 grâce au programme de demande d'asile.

Je me souviens qu'en août de la même année, avec mon mari, nous avons commencé la francisation à temps plein, ce qui m'a empêché de trouver le temps ou l'esprit pour m'asseoir et réfléchir à ce qui s'était passé avant, pendant et après la migration. Cela a provoqué en moi une grande anxiété et une grande détresse. À la mi-novembre 2022, j'ai eu ma première crise, où je ne voulais plus étudier car je ressentais un blocage mental et une grande tristesse, mais je savais aussi que je devais donner l'exemple à mon fils et j'ai décidé de continuer.

J'ai eu plus de 3 rechutes, dont une enseignante de la francisation (...) m'a recommandé de prendre rendez-vous avec Carrefour le Moutier, ce que je n'ai jamais fait. Près d'un mois plus tard, mon mari a dû se rendre à Carrefour pour se renseigner sur une question fiscale et, par la même occasion, il a demandé un rendez-vous (en soutien spécifique). Je n'avais vraiment pas beaucoup d'espoir de pouvoir obtenir un rendez-vous, car je pensais que de nombreuses personnes étaient en attente pour ces séances, mais un jour, pendant les vacances, j'ai reçu un appel (...) Ce qui m'a surpris.

J'ai commencé le 27 juillet les rencontres (...) où j'ai pu exprimer très ouvertement la souffrance que je portais en moi pour avoir quitté mon pays et surtout ma vie professionnelle que j'avais construite avec beaucoup d'efforts. J'ai également pu exprimer la tristesse que je ressentais en voyant mon fils confus et tous les changements au niveau de la relation avec mon mari.

Je disais toujours (...) que j'étais très heureuse de pouvoir compter sur une personne professionnelle, car de son point de vue intellectuel et neutre, je sentais qu'elle m'aidait.

Il y a eu 7 séances où j'ai pu confronter ma partie spirituelle et rationnelle, où j'ai pu découvrir des lacunes à améliorer et trouver des pratiques pour m'aider à ne pas abandonner, à penser positivement et à avancer dans tous les sens.

(...) Je peux dire aujourd'hui qu'il n'est jamais trop tard pour chercher de l'aide professionnelle, car grâce à cela, j'ai pu confirmer à quel point je suis courageuse et résiliente (...) Merci à Carrefour le Moutier, j'espère que plus de personnes pourront recevoir ce type d'aide, qui, à mon avis, est vitale.



Également, nous continuons à sensibiliser nos collaborateurs aux réalités et aux besoins des immigrants grâce à notre participation à des initiatives de sensibilisation, par exemple : la participation dans l'élaboration de la Politique Équité, Diversité, Inclusion et Accessibilité (ÉDIA) du CISSS-Montérégie-Centre, également notre implication dans le projet de la ville de Longueuil : Ateliers équité, inclusion et communication interculturelle, et plus encore.

### **Intervenante communautaire interculturelle en santé (ICI-Santé)**

Dans le cadre du projet pilote des Intervenants Communautaires Interculturels en Santé (ICI-Santé), en collaboration avec le MIFI, le Carrefour le Moutier a renforcé son engagement pour améliorer l'accès aux services de santé pour les immigrants vulnérables. Nous comprenons les défis auxquels font face ces personnes : problèmes de santé chroniques, handicaps, traumatismes passés, et les barrières linguistiques et culturelles. Ces obstacles, combinés à des difficultés économiques et un manque de logement stable, aggravent les inégalités en matière de santé et bien-être. C'est pourquoi, nous nous engageons à offrir un soutien personnalisé. Notre objectif est de créer un environnement où chaque personne se sente écoutée, soutenue et outillée pour améliorer son bien-être, contribuant ainsi à la construction d'une société plus équitable et en santé.

Cette année, l'ICI-Santé a réalisé **446 interventions personnalisées** pour accompagner **179 personnes vulnérables**, dont 68% femmes et 32% hommes. L'objectif était de faciliter la compréhension des services et d'améliorer leur accessibilité. Une attention particulière a été portée aux besoins des femmes, couvrant des sujets tel que la contraception, les vaccinations des enfants, les soins dentaires, etc. Ces efforts visent à garantir que les femmes puissent accéder aux soins essentiels, recevoir des examens réguliers et bénéficier d'un suivi adapté pour elles et leurs familles.

Ci-dessous les principales actions réalisées par l'ICI-Santé :

- Comparativement à l'année précédente (389 interventions pour 134 personnes), nous avons constaté une augmentation significative, à la fois du nombre d'interventions (14,63 %) et du nombre de personnes prises en charge (34 %). Cette croissance met en lumière des besoins importants en matière de santé pour les nouveaux arrivants. Nous soulignons également les obstacles linguistiques qui compliquent leur accès aux soins de santé et la compréhension des informations médicales. Ceci est d'autant plus difficile sans le soutien familial et social. De plus, les différences culturelles peuvent entraîner des malentendus avec les traitements médicaux recommandés, non seulement pour eux-mêmes mais aussi pour leurs familles. Cette réalité souligne l'importance d'une réponse adaptée et sensible de la part de nos services, dans lesquels les nouveaux arrivants ont placé leur confiance pour répondre efficacement à leurs besoins de santé.
- L'ICI-Santé a organisé et animé neuf séances d'information sur le système de santé au Québec, dont **cinq en français et quatre en espagnol**, attirant un total de **82 participants**. Ces séances ont joué un rôle actif dans l'autonomie et la compréhension du système de santé auprès des personnes présentant des facteurs de vulnérabilité, les informant sur les ressources disponibles et la manière d'y accéder. En complément des séances de pleine participation, ces sessions d'information visent à répondre de manière plus ciblée aux besoins de santé et de bien-être des personnes vulnérables, adaptées à leur situation individuelle.
- Afin de promouvoir les services et de renforcer le travail en partenariat, l'ICI-Santé a maintenu des collaborations avec les acteurs du réseau de la santé et des services sociaux (RSSS) du CISSS Montérégie-Est et du CISSS Montérégie-Centre, à travers des réunions avec les intervenants de programmes tels que SIPPE (Services intégrés en périnatalité et petite-enfance), OLO (œuf-lait-orange), Ma grossesse...

#### **Témoignage d'une personne accompagnée par « ICI-Santé »:**

*« En tant que nouvelle immigrante et jeune maman d'un bébé de six mois, j'étais très inquiète de ne pas savoir où l'emmener pour ses vaccins. J'avais peur de ne pas être à la hauteur en tant que mère, de ne pas prendre suffisamment soin de sa santé. Grâce au service que j'ai trouvé au Carrefour de ICI-Santé, non seulement ils m'ont renseigné sur les services disponibles, mais ils m'ont également expliqué l'importance de chaque vaccin. Leur soutien a été inestimable et grâce à eux, mon bébé est en bonne santé et à jour dans ses vaccinations. J'ai maintenant une meilleure compréhension du système de santé et je me sens soutenue et écoutée. Avant, la gestion des rendez-vous était stressante, mais maintenant je le gère sans problème, ce qui me permet de mieux répondre aux besoins médicaux de ma famille.*

*Ce service a vraiment fait la différence dans nos vies, car en tant que nouvelle arrivante, je me sentais perdue et je ne trouvais pas de portes ouvertes » Merci... Merci.*

Bien que ces efforts aient permis des avancées significatives, de nombreux immigrants vulnérables continuent de rencontrer des défis pour utiliser efficacement les ressources disponibles et accéder aux services adaptés. Parmi ces obstacles, la barrière de la langue, le manque de compréhension des problématiques liées à la santé mentale, ainsi que les défis associés à leur statut migratoire sont souvent mentionnés. Le temps d'attente pour ces services adaptés constitue également un défi pour cette population.

L'ICI-Santé s'est fortement engagé à la Table de la Petite Enfance du Vieux-Longueuil, participant à des réunions pour identifier les défis des familles en matière de santé et de bien-être. Nous explorons des solutions visant à promouvoir l'inclusion des familles dans les initiatives de santé, telles que le projet d'animation de rencontres prénatales en espagnol.



## Infirmières et infirmiers diplômés hors Canada : Projet IDHC

Le Carrefour le Moutier contribue à l'accompagnement des étudiants internationaux participant au projet du MIFI nommé IDHC, un projet de reconnaissance des compétences d'infirmières et d'infirmiers recrutés à l'international qui a été lancé en 2023 avec la mobilisation de plusieurs autres acteurs notamment au niveau du CISSSME, du Cégep Edouard-Montpetit, de la Ville de Longueuil, la Maison Internationale de la Rive-Sud et le CISSSMC pour les étudiants affiliés à ce CISSS. Plusieurs actions ont été menées par le Carrefour le Moutier dès les premières rencontres du grand Comité IDHC tenues au printemps 2023. L'objectif a été de comprendre les rôles de chacune des parties prenantes et d'accompagner dans une approche collaborative et concertée, **trois cohortes** qui venaient s'installer à Longueuil pour commencer leur formation au Cégep Edouard-Montpetit ainsi qu'au sein du CISSSME. Carrefour le Moutier a accompagné au total **36 étudiants** dont un qui n'a pas pu finaliser ses démarches d'obtention de visa pour poursuivre le processus. La première cohorte est composée de 16 étudiants arrivés entre septembre et octobre 2023; la deuxième est composée de 11 étudiants arrivés en novembre 2023 et la troisième cohorte composée de 8 étudiants arrivés entre janvier et février 2024.

Une chargée de projet IDHC est entrée en poste en août 2023 afin d'accompagner concrètement ces personnes dans leurs différentes démarches à travers les actions principales suivantes : la prise de contact et l'information des candidats; l'accueil et le soutien à l'installation et le soutien à l'intégration.

À la suite du partage de coordonnées des étudiants par le MIFI, le contact initial avec ces derniers a eu lieu lorsqu'ils étaient encore dans leurs pays d'origine. La chargée de projet a gardé un contact constant avec les étudiants permettant d'évaluer leurs besoins, de répondre à leurs diverses questions relatives à leur installation et intégration et de les soutenir dans leur recherche de logement avant leur arrivée au Canada. Plusieurs services leur ont été offerts dès leur arrivée : écoute, aide à la recherche de garderie, aide à la recherche de logement pour ceux hébergés temporairement chez de la parenté ou des amis, inscription des enfants à l'école, ameublement, référencement vers les banques alimentaires pour ceux qui étaient dans le besoin, suivi et collaboration avec les différents partenaires dans les démarches d'installation. La chargée de projet assurait le suivi auprès de chacun tout en encourageant l'entraide et la participation aux ateliers tels que ceux visant à les informer des droits et responsabilité des locataires.

Le but ultime du projet IDHC est d'accompagner les personnes à venir s'installer au Québec et d'intégrer le marché du travail dans leur champ d'expertise. Toutefois, le processus pourrait être davantage anticipé et planifié dans le temps afin de favoriser une meilleure intégration et inclusion de ces personnes qui ont ce rêve professionnel et des responsabilités familiales. Un délai supplémentaire de prise de contact avec les candidats afin de pouvoir effectuer une meilleure évaluation et compréhension de leurs besoins serait, selon nous, judicieux. Selon l'approche systémique, chaque système exerce une influence et un impact sur les individus tant dans leur pays d'origine qu'ici, dans leur nouvelle société. Il est important de prendre en compte le système entourant les étudiants et d'encourager de façon générale, la responsabilité partagée dans le processus d'accueil et d'intégration des nouveaux arrivants.

## Travail collaboratif avec les partenaires pour l'accompagnement des personnes vivant des situations complexes

Pour l'équipe du Carrefour le Moutier, il est important de souligner le travail collaboratif effectué avec plusieurs de ses partenaires qui ont joué un rôle déterminant dans l'accompagnement de ces personnes et les références vers les services et les ressources appropriés.

Grâce à la complémentarité de nos actions avec celles des partenaires du milieu, l'équipe du Carrefour le Moutier a apporté un soutien aux personnes dans un contexte complexe qui, dans la plupart des cas, nécessitait un soutien accru non seulement de la part des conseillers mais aussi de la part de différentes ressources spécialisées.

Dans le cadre du soutien aux familles d'enfants d'âge préscolaire et scolaire, **16 familles présentant divers facteurs de vulnérabilité tels que la barrière linguistique ont été accompagnées** par l'équipe après avoir été référées par le Centre de services scolaire Marie-Victorin (CSSMV) afin de compléter l'inscription des enfants dans la console *inscris-toi* aux classes de la maternelle 4 ans.

Concernant le soutien à l'accès aux services de santé et services sociaux, nous soulignons notre collaboration avec les partenaires du réseau de la santé et des services sociaux (RSSS) qui permet d'orienter les personnes vers les ressources adaptées à leurs besoins. Les personnes ayant besoin de soutien pour accéder aux services de santé et sociaux sont non seulement celles qui font appel à nous directement mais également celles qui sont référées par d'autres partenaires du milieu. Par exemple, des médiatrices interculturelles du CSSMV, des agents des services sociaux auprès des élèves du centre d'éducation des adultes Antoine-Brossard, Annexe Bourassa et Camille-Laurin, ainsi que des membres de la Table Petite Enfance du Vieux-Longueuil ont référé un total de **51 familles spécifiquement pour différents besoins liés à la santé et aux enjeux psychosociaux**. Notre partenariat avec les intervenants du RSSS a permis d'orienter ces familles vers les bonnes ressources.

De plus, grâce à notre partenariat avec le Centre communautaire des aînés et aînées de Longueuil (CCAAL), nous avons pu soutenir les personnes aînées immigrantes vulnérables souffrant de maladies préexistantes avant leur arrivée et ayant besoin d'une prise en charge rapide par des professionnels de la santé. Nous les aidons à comprendre les options disponibles et comment obtenir des rendez-vous médicaux, tout en agissant comme un médiateur culturel entre elles et les prestataires de soins de santé. Le CCAAL offre également un accompagnement personnalisé selon les besoins, notamment en les accompagnant aux rendez-vous médicaux de manière présenteielle.

Par ailleurs, les agents d'aide à l'intégration du ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration à travers le programme d'accompagnement Québec ont référé un total de **49 personnes** afin de poursuivre leurs différentes démarches d'installation telles que l'inscription à la francisation, l'inscription pour avoir l'assurance médicale, l'inscription des enfants à l'école, les allocations familiales entre autres, permettant ainsi à ces personnes de bénéficier de nos services et des références vers les ressources du milieu.

En ce qui concerne notre soutien aux personnes dans leurs démarches de recherche de logement, nous notons la collaboration du Comité logement Rive-Sud qui a contribué à l'accompagnement des personnes faisant face aux problèmes variés dans leurs logements, dont l'insalubrité et la hausse de loyer excessive, pour ne citer que ceux-là. Notre collaboration avec les maisons d'hébergement La Halte du coin, la Maison du père, Macadam Sud a été essentielle à l'accompagnement des personnes en situation d'itinérance.

Quant à l'accès à l'aide alimentaire et matérielle, les partenaires tels que La Mosaïque et l'organisme Action Nouvelle Vie ont grandement contribué à soutenir les nouveaux arrivants faisant face à une précarité financière et n'ayant pas encore intégré le marché du travail.

Pour ce qui est de l'accompagnement des personnes se trouvant dans des situations complexes telles que la discrimination et le harcèlement, l'abus sexuel et psychologique et le stress post traumatique, l'intervenant de proximité et la conseillère soutien spécifique ont réussi à soutenir **quatre personnes référées par le Service de police de l'agglomération de Longueuil et la ligne d'urgence canadienne contre la traite des personnes.**

Pour le soutien des personnes en demande d'asile vivant des situations complexes, nous soulignons notre partenariat avec le PRAIDA qui a permis qu'elles aient accès à la couverture médicale et aux soins de santé. L'équipe de Carrefour reconnaît la contribution du PRAIDA pour le maintien à jour des ressources disponibles pour les demandeurs d'asile, ainsi que les formations récurrentes proposées par son personnel, qui sont toujours pertinentes et adaptées.

Finalement, nous notons la contribution des cliniques juridiques telles que la clinique des Solutions Justes ainsi que celle du bureau du député Denis Trudel dans l'accompagnement des personnes que nous accueillons pour des demandes complexes en lien avec la régularisation de leurs statuts d'immigration ou la réunification avec les membres de leurs familles.

### Engagement citoyen – l'action bénévole dans l'accompagnement des nouveaux arrivants



L'engagement des bénévoles a facilité le soutien de nombreuses personnes immigrantes dans leurs diverses démarches d'installation, améliorant ainsi leur accès aux ressources essentielles et favorisant leur inclusion. Cette année, nous notons six occasions d'implication bénévole caractérisées par la contribution exceptionnelle de bénévoles formés et encadrés par les membres de l'équipe en fonction de leurs rôles respectifs.

**Demande de permis de travail :** avec plus de **200 heures** de bénévolat et environ **50 demandes** de permis de travail effectuées, les bénévoles ont aidé à répondre à la forte demande de soutien concernant l'obtention de l'autorisation de travailler. De plus, trois ateliers ont été organisés avec l'agente de liaison et formatrice de l'organisme afin de soutenir onze personnes à effectuer le renouvellement de leur permis de travail. Par conséquent, **61 personnes** ont bénéficié de notre accompagnement dans leur demande de permis de travail.

**Demande de citoyenneté :** cette action bénévole vise à soutenir les personnes qui souhaitent effectuer leur demande de citoyenneté. Pour ce faire, le bénévole rencontre la personne en individuel pour vérifier que sa demande est complète et sans erreur avant de l'envoyer. Cette année, **22 rendez-vous** ont été planifiés pour plus de **111 heures** d'implication. De plus, chaque mois, nous organisons un atelier pour accompagner les personnes qui se sentent peu préparées à remplir leur formulaire de demande seule. La personne bénévole peut ainsi leur expliquer le processus et répondre à leurs diverses questions. Cette année, onze ateliers ont eu lieu, permettant à **50 participants** de débiter leur demande de citoyenneté.

**Préparation à l'examen de citoyenneté (65 heures)** : cette implication citoyenne permet d'accompagner les personnes dans la préparation de leur examen de citoyenneté. Obligatoire, il se base sur le guide d'étude *Découvrir le Canada* dont le contenu est parfois difficile. Ainsi, quatre ateliers ont été offerts durant lesquels le contenu est expliqué et mis en pratique par les participants. Cette année, quatre cohortes ont été proposées, pour un total de quinze ateliers réalisés. Ainsi, **40 personnes** ont pu se préparer à leur examen de citoyenneté. Notons que 75% d'entre elles ont participé à plus d'un atelier.

**Déclaration d'impôts** : au Canada, la déclaration d'impôts est obligatoire pour tous, incluant les personnes immigrantes arrivées durant l'année de référence. Toutefois, lorsque ces nouveaux arrivants doivent effectuer ce processus pour la première fois, ils peuvent se sentir dérouterés. La clinique d'impôts du Carrefour le Moutier leur offre donc la possibilité de produire leur première déclaration d'impôts avec des bénévoles qui pourront les guider et répondre à leurs questions dans plusieurs langues. Nous avons invité plus de 1000 personnes à s'inscrire à notre service grâce à un processus d'inscription remanié d'une durée d'un mois, incluant un formulaire web et trois personnes bénévoles qui ont planifié par téléphone 209 rendez-vous. Six bénévoles se sont impliqués afin d'accompagner **331 personnes** à produire leurs déclarations du Québec et du Canada. Elles ont témoigné d'une satisfaction de 86%.

**Traductions** : grâce à la contribution généreuse du bénévole, nous avons offert le service de traduction de documents officiels requis dans diverses démarches d'installation et d'immigration en français, portugais et espagnol. Pendant 675 heures de bénévolat, il a contribué à la mission de l'organisme en offrant un service inconditionnel avec la traduction de plus de 385 documents dont des actes de naissance, des actes de mariage, des actes de décès et autres.

**Soutien recherche de logement** : un étudiant bénévole, motivé par l'accompagnement des nouveaux arrivants, s'est intéressé à l'aide à la recherche de logement. Il a réussi à soutenir plusieurs familles en proposant environ 204 références en ligne d'appartements à louer.

### **Constats (retombées positives)**

- Les personnes accompagnées au sein de ce pôle d'activités repartent plus apaisées, outillées et soutenues dans leurs démarches.
- Certaines personnes accompagnées s'impliquent en tant que bénévoles et membres de l'organisme.
- Certains anciens bénéficiaires du Carrefour réfèrent elles-mêmes d'autres personnes pour les inviter à recevoir à leur tour les services de l'organisme.
- Soutiens et accompagnements spécifiques et individualisés permettant l'établissement d'un lien de confiance qui facilite le suivi des personnes vivant des situations complexes.
- L'ICI-Santé a renforcé l'autonomie des personnes immigrantes vulnérables en leur fournissant des ressources en ligne et en renforçant leur compréhension du système de santé québécois.
- Le soutien spécifique rejoint de plus en plus d'hommes : augmentation de 4% de l'utilisation du service par les hommes.
- Le soutien apporté par le groupe AMI aux familles nouvellement arrivées est bien plus qu'une aide dans leur installation, il permet de faciliter des moments d'échanges, de partage et d'écoute, d'autant plus que les membres du groupe ont également vécu ce parcours migratoire.
- Une augmentation de 15% des personnes accueillies pour l'accompagnement individuel cette année.

## Enjeux

- Difficultés d'accès aux services particulièrement pour les personnes ayant des statuts d'immigration temporaires et précaires et méconnaissance des droits d'accès de la part des fournisseurs de service.
- Barrière linguistique et refus d'accès à des services essentiels (exemple : la RAMQ et la SAAQ) pour les personnes ne parlant pas encore français.
- Difficultés à communiquer avec les services gouvernementaux (IRCC, SAAQ, etc.) et de longs délais de traitements dans les différentes démarches.
- Accès aux logements difficile, défi à trouver des logements abordables et salubres, méconnaissance des rôles et responsabilités des personnes immigrantes par rapport aux logements, coûts de locations élevés.
- Discrimination de certains propriétaires basée sur le nombre d'enfants et sur la provenance de certaines personnes immigrantes.
- Besoin plus important en matière d'accompagnement psychosocial (forte demande du milieu et des personnes immigrantes).
- Pénurie d'avocats, coûts élevés des services juridiques et peu d'accessibilité pour l'assistance des demandeurs d'asile.
- Le manque de ressources pour bien accompagner et référer les cas complexes.
- Inégalités dans certains services gouvernementaux (exemple : manque d'uniformité dans les réponses données aux personnes).
- Les nouveaux arrivants sont souvent confrontés à une perte des repères, à la perte d'un filet de sécurité et à l'isolement.

## Perspectives

- Consolider dans le PASI les postes de la conseillère de première ligne et l'intervenant de proximité, car ce sont des postes incontournables pour l'accompagnement des demandeurs d'asile, mais aussi pour les partenaires du milieu.
- Continuer à développer les outils pour faciliter l'accompagnement sur la recherche de logement.
- Proposer des formations pour l'ensemble des bénévoles du Carrefour le Moutier, incluant les personnes impliquées auprès des nouveaux arrivants afin de renforcer et faciliter leurs connaissances en fonction de l'accompagnement que nous offrons.
- Continuer de bonifier notre banque de propriétaires et développer des stratégies pour renforcer les liens déjà créés avec certains d'entre eux.
- Renforcer la sensibilisation des professionnels de la santé aux besoins culturels et linguistiques des personnes immigrantes pour des soins inclusifs et adaptés.
- Créer des outils pratiques (guide pas à pas) pour aider les personnes vulnérables à naviguer efficacement dans le système de santé.
- Tisser des liens avec des partenaires qui offrent des services pour les hommes (autre qu'entraide pour hommes), et vérifier l'existence des ressources en lien à la santé mentale des hommes (boîte à outils).
- Proposer des thématiques liées à la santé mentale dans le cadre des « Cafés-partage » afin de promouvoir des espaces de partage, de socialisation et sensibilisation de la santé mentale encourageant également la synergie de nos actions.
- Poursuivre notre collaboration avec le groupe de volontaire AMI.
- Répéter les deux activités *Lettres au Père Noël* et *Hop! La rentrée* avec la fondation Opération Père Noël.

## 2/ Accompagnements collectifs : soutien à l'engagement dans la communauté

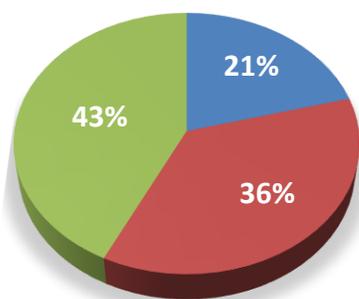
Les activités de groupe, dont les séances premières démarches d'installation et les activités de pleine participation, sont des lieux où des informations justes, pertinentes et pratiques sont partagées par une personne ressource qualifiée. Ces espaces permettent de répondre aux questions des personnes nouvellement arrivées au pays contribuant ainsi à prévenir et atténuer la détresse associée au parcours migratoire. Ces activités aident les personnes à prendre conscience de leurs forces et les outillent pour accroître leur autonomie et s'assurer du respect de leurs droits et de leur accès aux services. Lors de ces rencontres, la réalité de chacun est souvent témoignée encourageant les interactions sociales et renforçant également le sentiment d'appartenance. Cet accompagnement collectif stimule le dialogue, la solidarité et l'inclusion des personnes.

### Objectifs visés pour 2023-2024

- Après l'essai de nouvelles thématiques l'an dernier, 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.
- Maintenir les rappels par courriel et les appels téléphoniques comme moyen d'assurer la présence des personnes inscrites.
- Poursuivre le développement de 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.

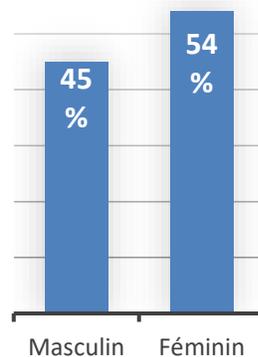
### Portrait des activités et des personnes rejointes :

Participants selon statuts d'immigration

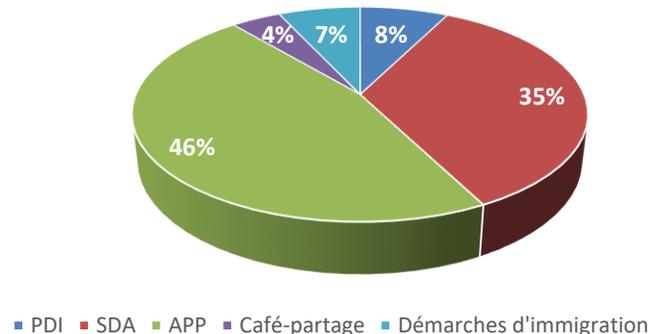


- Demandeur d'asile
- Résident permanent
- Autres statuts (travailleurs temporaires, étudiants internationaux, demandeurs d'asile reconnus, citoyens canadiens naturalisés, etc)

Participants selon le genre



Proportion de participation par activité collective



Les pays les plus représentés parmi les participants : Colombie (19%), Cameroun (16%), Mexique (10%), Côte d'ivoire (7%).

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

« Toutes les informations étaient très utiles dans le sens que c'était la première fois que je les recevais depuis mon arrivée. Depuis les services liés à la santé, les finances, les logements, l'immigration en général, cela m'a permis d'avoir une idée générale et une base sur laquelle je peux commencer quand j'ai un problème, des contacts de personnes ou documents qui peuvent m'aider pour m'en sortir un peu. » Témoignage d'une personne participante aux premières démarches d'installation.

Les séances d'information dédiées à l'installation, offertes en collaboration avec le ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration (MIFI), sont des ateliers permettant d'orienter les personnes nouvellement arrivées au Québec, ou ayant changé de statut récemment, sur les différentes démarches d'installation à entreprendre et des services gouvernementaux auxquels elles ont droit. Offertes en français et en espagnol, deux séances distinctes sont proposées : « Premières démarches d'installation » et « Information pour les demandeurs d'asile ».

### **Premières démarches d'installation (PDI) :**

La séance « Premières démarches d'installation » s'adresse aux personnes de tous statuts migratoires confondus, à l'exception des demandeurs d'asile qui bénéficient d'un atelier spécifique. Cette année, 22 séances se sont tenues où 109 personnes ont participé. Ces dernières expriment leur satisfaction à l'égard des informations communiquées et apprécient la façon dont leurs besoins spécifiques sont pris en compte lors des réponses fournies.

Premières démarches d'installation	En français	En espagnol	Au total
Nombre de séances proposées	12	11	23
Nombre de séances réalisées	12	10	22
Nombre de personnes inscrites	140	60	200
Nombre de personnes présentes	78	31	109

Comparativement à l'année précédente :

- Le nombre d'activités réalisées est similaire et le taux de participation demeure stable.
- Face à un faible nombre de demandes pour une séance en anglais, des rencontres individuelles ont été privilégiées.

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

La séance « Information pour les demandeurs d'asile » est offerte uniquement aux personnes demandant l'asile au Canada. Cette session offre aux personnes des informations spécifiques à leur statut migratoire, notamment le processus de la demande d'asile et l'admissibilité aux services gouvernementaux. Cette année, c'est un total de 34 sessions qui ont eu lieu, réparties au Carrefour le Moutier (17) et au centre d'hébergement temporaire du gouvernement fédéral de l'agglomération de Longueuil (17). Au total, 508 personnes demandant l'asile ont été rejointes.

#### **Au Carrefour le Moutier**

Au Carrefour le Moutier	En français	En espagnol	Au total
Nombre de séances proposées	8	11	19
Nombre de séances réalisées	7	10	17
Nombre de personnes inscrites	62	104	166
Nombre de personnes présentes	30	48	78

Comparativement à l'année précédente :

- Le taux de participation aux séances se maintient.
- Moins de séances en espagnol ont été proposées car de nombreux demandeurs d'asile hispanophones sont rejoints aux séances offertes en hébergement temporaire.

### Au centre d'hébergement temporaire

Depuis 2022, plusieurs personnes demandeuses d'asile s'installent au Québec. Face à ces arrivées, le gouvernement fédéral a mis en place des centres d'hébergement temporaires. En mars 2023, devant la fermeture du Chemin Roxham, le Carrefour le Moutier a été sollicité pour reprendre les séances d'information dans un des hébergements temporaires de l'agglomération de Longueuil qu'en août 2023. Dès la fin de l'été, mandaté par le MIFI, le Carrefour le Moutier a offert de nouveau ces séances à l'hébergement temporaire de Brossard.

Aux hébergements temporaires	Brossard
Nombre de séances réalisées	17
Nombre de personnes présentes	430

Comparativement à l'année précédente :

- Le nombre de séances offertes à l'hébergement temporaire de Brossard est resté identique, toutefois le nombre de personnes rejointes a augmenté de 86%.



**Actions complémentaires :** face à la situation des demandeurs d'asile en hébergement temporaire, des mesures supplémentaires ont été mises en place pour répondre à leurs besoins spécifiques. Cela inclut un renforcement du soutien par l'intervenant de proximité pour les personnes et les familles ayant des besoins particuliers, ainsi qu'un partenariat avec La Mosaïque pour le projet "Hiver solidaire" fournissant des vêtements d'hiver aux demandeurs d'asile hébergés. De plus, pour mieux répondre aux besoins des familles participant aux séances, du matériel de coloriage et des livres en français et en anglais ont été fournis, entre autres par l'organisme Littératie ensemble, afin d'occuper les enfants et les adolescents.

### Activités de Pleine participation (APP)

*« Je suis reconnaissante pour avoir pu trouver votre organisme et surtout ma participation à votre activité m'a été très bénéfique, car j'étais perdue, seule je ne savais pas où aller en cas de besoin. Merci ! »* Témoignage d'une participante.

Au Carrefour le Moutier, les activités de Pleine participation ont pour but d'accompagner les personnes issues de l'immigration dans leur inclusion aux diverses dimensions de la vie québécoise et ce, tout en encourageant le bien-être psychologique. Pour les personnes participantes, ces activités se traduisent concrètement par un partage d'informations pratiques et d'outils concernant leurs droits et responsabilités, le fonctionnement de la société québécoise et les ressources locales disponibles pour les soutenir. De plus, ces espaces de rencontre facilitent tant les interactions sociales entre les personnes participantes elles-mêmes qu'entre les personnes ressources invitées (les partenaires), sensibilisées à la réalité des personnes immigrantes, et des personnes immigrantes souhaitant s'engager dans leur nouvelle société. La participation à des activités d'apprentissage du français permet également aux personnes de pratiquer la langue.

Cette année, au total, c'est plus de 56 activités de Pleine participation offertes auprès de 737 personnes nouvellement arrivées au pays. Les participants aux activités de Pleine participation sont des personnes motivées par l'acquisition de connaissances sur leur nouvelle société ou des personnes cherchant des réponses puisque confrontées à la détresse liée à un des sujets abordés.

### Au Carrefour le Moutier

Après l'essai de nouvelles thématiques l'an dernier, nous avons priorisé en 2023-2024 les activités de Pleine participation les plus concluantes. Une programmation annuelle, en français et en espagnol, est proposée. Le Carrefour le Moutier et ses partenaires contribuent aux thématiques listées ci-dessous. Il arrive également que des partenaires sollicitent l'organisme pour animer certaines des activités dans leur milieu.

Dimensions	Ateliers thématiques	
ÉCONOMIQUE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ABC pour se lancer en affaires</li> <li>• Argent : comment planifier votre retraite</li> <li>• Crédit : achat immobilier</li> <li>• Crédit : pour y voir plus clair!</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Déclaration d'impôts : vos prestations et crédits d'impôts (2 séances)</li> <li>• Introduction à la planification budgétaire</li> <li>• Recherche d'emploi : des organismes pour vous aider</li> </ul>
CITOYENNE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avez-vous fait votre testament?</li> <li>• Citoyenneté : information sur la demande</li> <li>• Enfants : quels sont leurs droits?</li> <li>• L'implication citoyenne, c'est possible!</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Logement : vos droits et responsabilités</li> <li>• Mieux connaître les ressources juridiques québécois</li> <li>• Normes du travail : mes droits et responsabilités</li> <li>• Rencontrer la police locale</li> </ul>
COMMUNAUTAIRE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bénévolat : historique du mouvement communautaire et organismes de la Rive-Sud</li> <li>• Être membre d'un organisme, qu'est-ce que cela implique?</li> <li>• Enfants : quelles ressources leurs sont dédiées?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Éducation : le système scolaire québécois (2 séances)</li> <li>• Orientation de carrière : formation professionnelle, éducation des adultes, RAC</li> <li>• Intégration : Bienvenue à Longueuil : des ressources pour faciliter votre intégration (2 séances)</li> </ul>
CULTURELLE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Re-pairs (2 activités de 4 rencontres)</li> </ul>	
IDENTITAIRE (sentiment d'appartenance à la collectivité)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Célébrons les rencontres interculturelles</li> <li>• Découvrir la Montérégie</li> <li>• Hiver : bonifier son expérience hivernale (2 séances)</li> <li>• Histoire des femmes au Québec et à l'international</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Introduction à l'éducation à la sexualité</li> <li>• Le Québec : sa culture</li> <li>• Le Québec : son histoire</li> </ul>
ÊTRE EN SANTÉ	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ABC pour cultiver sa résilience</li> <li>• Café-discussion : partagez-nous votre opinion sur nos activités</li> <li>• Café-partage</li> <li>• Prendre soin de son bien-être mentale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mois de l'histoire des Noirs : la résilience, comment s'épanouir à travers l'adversité</li> <li>• Qu'est-ce qu'une bonne santé mentale?</li> <li>• Système de santé (2 séances)</li> </ul>
LINGUISTIQUE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ateliers de conversation</li> <li>• Jumelages de conversation</li> <li>• Ateliers de lecture</li> <li>• Ateliers d'écriture</li> </ul> <p style="text-align: right;">* Activités détaillées dans la section Francisation</p>	

Parmi toutes les activités de Pleine participation, celle ayant eu la plus grande participation reste toujours « Déclaration d'impôts : vos prestations et crédits » en espagnol et en français (91 participants) suivie par :

- « Orientation de carrière » (22 participants)
- « Recherche d'emploi : des ressources pour vous aider » (18)
- « Introduction à la planification d'un budget » (17)
- « ABC pour se lancer en affaires » en espagnol (16)

Cette année la programmation, incluant les « Cafés-partage », a compté 52 activités pour un total de 537 personnes participantes.

Activités de Pleine participation	En français	En espagnol	Au total
Nombre de séances proposées	36	8	44
Nombre de séances réalisées	33	8	41
Nombre de personnes inscrites	613	193	806
Nombre de personnes présentes	389	89	476

Comparativement à l'année précédente :

- Pour 11 ateliers de moins en français, le nombre de personnes inscrites et présentes est similaire. De plus, le taux de participation a haussé de 5%.
- 93% des activités proposées ont été réalisées, ce qui représente une augmentation de 5%.

### Les Cafés-partage au Carrefour le Moutier, une activité pour contrer l'isolement :

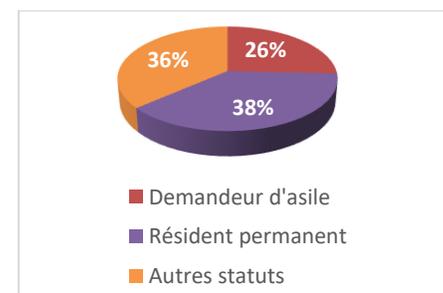
« Les gens au travail sont plus étrangers que ceux rencontrés ici, car, ici, nous avons un point commun, nous essayons de faire sens de notre vie au Québec et ça nous réunit. » Témoignage d'une personne participante.

Les activités « Café-partage » ont été créées l'an dernier pour offrir un espace sécuritaire de discussion et de dialogue pour et avec les personnes immigrantes afin qu'elles puissent écouter et être écoutées par leurs pairs qui partagent une réalité similaire à la leur. Exemples de thèmes de discussions : l'apprentissage de la langue et ses défis (la pratique, le sentiment d'imposteur), l'intégration et l'inclusion (rencontrer des gens, faire des activités, développement du sentiment d'appartenance) et l'installation et l'immigration (défis de démarches en cours). De plus en plus, ces espaces sont une porte d'entrée pour toute personne qui a des interrogations et des besoins nécessitant des références ou qui manifeste le besoin de briser l'isolement. Cette année, 11 « Cafés-partage » ont été réalisés et ont rejoint 61 personnes (62% femmes) de statuts migratoires divers.

Café-partage	Français
Nombre de séances proposées	12
Nombre de séances réalisées	11
Nombre de personnes inscrites	97
Nombre de personnes présentes	61

Comparativement à l'année précédente :

- 80 % des personnes viennent pour une 1<sup>ère</sup> fois aux rencontres.
- Augmentation de participation de 33 %.
- La participation des hommes a augmenté de 10 %.



## Le soutien en groupe pour la réalisation des demandes de permis de travail et de citoyenneté : axé sur l'entraide

Cette année, avec l'encadrement et le soutien du personnel concerné, trois bénévoles (175 h d'implication) ont offert leur soutien à 101 personnes dans différentes démarches administratives/d'immigration telles que l'obtention de permis de travail, les demandes de citoyenneté et la préparation à l'examen de citoyenneté. Ces démarches sont essentielles pour l'intégration professionnelle de nombreux nouveaux arrivants et l'obtention de la citoyenneté conclut un parcours souvent long, leur permettant ainsi de participer pleinement à la vie démocratique de leur nouvelle société.

Activités régulières	Permis de travail	Demande de citoyenneté	Examen de citoyenneté
Nombre de séances proposées	4	12	16
Nombre de séances réalisées	3	11	15
Nombre de personnes inscrites	13	105	83
Nombre de personnes présentes	11	50	40

### Activités de Pleine participation auprès de partenaires du milieu :

Devant les besoins importants exprimés par les étudiants de huit classes de francisation du Centre d'apprentissage du français langue seconde Camille-Laurin du Centre de services scolaire Marie-Victorin (CSSMV) à Longueuil, quatre activités de Pleine participation ont été dispensées auprès de ces derniers par le Carrefour le Moutier : « Citoyenneté : information sur la demande », « Bienvenue à Longueuil : des ressources pour votre intégration », « ABC du logement » et « Mieux comprendre le système de santé au Québec ». Au total, c'est plus de 200 personnes rejointes.

### Constats

- L'intérêt global manifesté pour les activités de groupes reste stable. En moyenne, pour deux personnes inscrites, une personne se présente. L'utilisation continue des rappels par courriel et des appels téléphoniques pour encourager la présence des participants inscrits semble être une stratégie appropriée.
- Étant donné que la participation aux activités de Pleine participation favorise le développement de liens sociaux, le maintien de la participation par visioconférence pour plusieurs personnes, en raison de diverses situations personnelles, les prive de cette opportunité de tisser des liens.
- L'implantation de Booking comme outil d'inscription aux activités de groupe a permis d'optimiser nos pratiques d'inscription.
- Lors des séances d'information organisées dans les centres d'hébergement temporaires, pour parvenir à offrir un portrait d'ensemble des démarches à entreprendre, les informations à offrir sont priorisées. Effectivement, le temps limité et le grand nombre de participants rendent souvent difficiles l'approfondissement de l'ensemble des sujets abordés.
- Malgré les mesures prises, certaines activités offertes par nos partenaires semblent parfois ne pas être entièrement adaptées à la réalité des personnes immigrantes, aux défis et aux contextes particuliers rencontrés par celles-ci.
- Dans les « Cafés-partage », bien que la diversité linguistique puisse parfois rendre plus difficile l'établissement de liens entre les participants et nécessiter une traduction de la part de l'animateur, cette diversité offre également une occasion unique d'enrichissement culturel et d'apprentissage interculturel.

## Perspectives

- Considérer la faisabilité d'allouer davantage de temps pendant les activités afin que les participants à distance puissent établir des liens sociaux avec les autres personnes présentes.
- Adapter l'évaluation unique actuelle pour générer des évaluations individualisées basées sur les activités et leurs objectifs spécifiques.
- Élaborer un système d'évaluation des effets à moyen terme des activités de groupe.
- Établir une communication avec des partenaires du milieu en vue de proposer des sessions d'information sur l'installation, aux personnes immigrantes qu'ils reçoivent au sein de leur organisation.
- Dans le cadre des activités de groupe, explorer l'utilisation et la diffusion d'un outil interactif regroupant les informations essentielles et les ressources nécessaires pour faciliter l'installation des nouveaux arrivants et ce, afin de contribuer à améliorer l'accessibilité aux ressources.
- Continuer à élaborer des ateliers de groupe pour entreprendre des démarches administratives liées à l'immigration.
- Afin d'optimiser une correspondance optimale entre les activités proposées et les besoins des personnes immigrantes, envisager d'entamer une réflexion sur la structure des activités de Pleine participation en incluant, entre autres, des visites d'organismes avec les participants et 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.
- Veiller à planifier les activités de Pleine participation en adoptant des approches inclusives et transversales permettant aux personnes, quels que soient leurs antécédents, leurs caractéristiques ou leurs capacités, de participer pleinement et équitablement aux activités.
- Continuer la réflexion sur la possibilité d'offrir des « Cafés-partage » en espagnol et celle d'augmenter la fréquence des rencontres déjà existantes.

*Nous remercions tous les partenaires qui ont partagé généreusement leurs connaissances sur différents thèmes abordés*

### M E R C I

- |   |  |   |
|---|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Agence du Revenu du Canada</li><li>• Alliance Carrière Travail</li><li>• Association Corporative d'Économie Familiale de la Rive-Sud</li><li>• Centre communautaire juridique de la Rive-sud</li><li>• Cégep Édouard-Montpetit</li><li>• Centre de bénévolat de la Rive-Sud</li><li>• Centre de justice de proximité de la Montérégie</li><li>• Centre de pédiatrie sociale en communauté de Longueuil</li><li>• Centre de services scolaire Marie-Victorin (CSSMV)</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST)</li><li>• COFFRE</li><li>• Comité logement Rive-Sud</li><li>• Corporation de Développement Communautaire de l'agglomération de Longueuil</li><li>• Développement économique de l'agglomération de Longueuil</li><li>• Direction de la protection de la jeunesse de St-Hubert</li><li>• Inform'elle</li><li>• Institut du Nouveau Monde</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• L'Accorderie de Longueuil</li><li>• Maison de la Famille de Brossard</li><li>• Messieurs Jason De Oliveira et Camilo Teixeira, courtiers immobiliers</li><li>• Monsieur Freddy Torres, conseiller en sécurité financière</li><li>• Monsieur Jordy Belance, conseiller en développement, conception et amélioration des programmes et facilitateur</li><li>• Renaissance</li><li>• Revenu Québec</li><li>• Service de police de l'agglomération de Longueuil</li></ul> |
|---|--|---|

### 3/ Francisation

*« Développer les activités d'apprentissage du français tout en y incarnant l'accueil et l'écoute. »*

Orientation 1 : Incarner la vision et assumer pleinement le rôle d'acteur de changement social  
Plan d'action 2023-2026

#### Objectifs visés pour 2023-2024

- Maintenir notre offre de cours de francisation (21 classes).
- Adapter nos pratiques à la mise en place de Francisation Québec, unique point d'accès gouvernemental pour les personnes désirant recevoir des services d'apprentissage du français.
- 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 en les informant de la possibilité qu'ont les employeurs d'offrir la francisation 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 de cours.

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). Le MIFI nous a approchés à la session printemps 2023 pour prendre en charge une classe supplémentaire, à distance, initialement prévue dans un autre organisme. Afin de pouvoir répondre aux besoins des étudiants déjà inscrits à ce cours, nous avons accepté de prendre cette classe sous notre responsabilité. Ces 22 classes ont représenté au total **2 343 heures** de cours.

 Depuis le 1er juin 2023, la demande d'admissibilité aux cours de français se fait par le biais d'une plateforme Internet, Francisation Québec, qui est devenue l'unique point d'accès gouvernemental en matière d'apprentissage du français. De plus, entre mai et novembre 2023, plusieurs formations et ateliers de travail ont été mis en place par le MIFI pour assurer ce changement. La responsable en francisation a ainsi participé à la rencontre du comité clientèle portant sur l'utilisation de cette plateforme, à deux webinaires sur la transition Francisation Québec, à trois séances de questions-réponses et à deux ateliers de travail (fonctionnement du nouveau processus de constitution des groupes, étapes et moments-clés lors de la préparation de la session, rôles et responsabilités de chaque partie prenante; planification des travaux pour la session d'automne 2023), ainsi qu'à une rencontre de rétroaction sur la session d'automne. Par ailleurs, la responsable a également participé à deux rencontres du ROFQ (Regroupement des Organismes en Francisation du Québec) afin de partager avec l'ensemble des organismes partenaires les expériences vécues dans cette période de transition et de réfléchir à des suggestions qui permettraient d'améliorer les procédures, dans le but de ramener l'information auprès du MIFI.

Le Carrefour le Moutier, tout comme les organismes partenaires, accompagne les personnes qui en ont besoin dans ce nouveau processus d'inscriptions centralisées. Face à ces changements, le Carrefour a dû adapter ses pratiques en fonction des nouvelles modalités. À savoir, entre autres, que les inscriptions se font dorénavant en continu et non plus pendant des périodes prédéfinies, que chaque inscription demande actuellement le double de temps par rapport à la méthode antérieure, et que les organismes peuvent désormais inscrire des personnes souhaitant un cours dans un autre organisme ou dans un Centre de services scolaire (auparavant les organismes n'inscrivaient que les étudiants souhaitant un cours dans leur propre organisme).

Avant la mise en place de la plateforme, 62 inscriptions ont été effectuées pour la session de printemps 2023 et 59 pour celle d'été, équivalant au nombre d'inscriptions de l'année passée, à la même période.

Entre le 1<sup>er</sup> juin 2023 et le 31 mars 2024, 301 inscriptions ont été réalisées par le Carrefour le Moutier sur la plateforme, soit une augmentation de plus de 40 % comparativement à l'année passée. Afin de pouvoir répondre à toutes les demandes, la responsable de francisation a pu compter sur l'aide de **trois bénévoles** formés à la nouvelle procédure représentant **190 heures de bénévolat**.

Sur la totalité des inscriptions complétées par le Carrefour le Moutier sur la plateforme, 60 % étaient pour une demande de cours à temps partiel au Carrefour le Moutier, les autres demandes concernaient des cours à temps complet ou des cours après 18h offerts par d'autres partenaires du milieu, tant communautaires, qu'institutionnels.

L'implantation de Francisation Québec, en plus des changements apportés dans le processus d'inscription, a introduit des modifications importantes en ce qui concerne la constitution des groupes d'étudiants et la préparation des sessions de cours.

Pour soutenir ces changements, un calendrier collaboratif de partage des responsabilités entre le MIFI et les organismes a été mis en place. Le Carrefour le Moutier a collaboré :

- Pour les sessions printemps et été 2023, les organismes ont continué à assumer totalement la constitution des groupes.
- La constitution des groupes à la session d'automne a été gérée conjointement par le MIFI et les organismes.
- Pour la session d'hiver, la constitution des groupes a été gérée dans son entièreté par le MIFI.

Bien que Francisation Québec soit en période d'implantation et d'ajustement, avec le transfert progressif de la gestion des groupes vers le MIFI, nous avons observé cette année des changements significatifs pour le Carrefour le Moutier :

- Une augmentation importante de désistements des étudiants inscrits pour les sessions d'automne et d'hiver et non remplacés (voir tableau). Nous expliquons ce fait par les nombreux retours reçus des étudiants inscrits : mention d'un nombre important d'annulations dues aux horaires de cours proposés par le MIFI ne correspondant pas à la disponibilité indiquée initialement lors de l'inscription sur la plateforme Francisation Québec.
- Comparativement aux sessions de l'année précédente, diminution de 44% du nombre d'étudiants présents au début de la session d'hiver, 22% pour celle d'automne et aucune pour les sessions de printemps et d'été (sessions encore prises en charge par les organismes).

	BILAN DES SESSIONS DE COURS				
	Printemps 2023	Été 2023	Automne 2023	Hiver 2024	Total
Nombre de nouvelles inscriptions	62	59	Accompagnement inscriptions sur Francisation Québec : 301		422
Nombre de classes par session	7	3	6	6	22
Nombre d'étudiants inscrits dans les groupes	115	56	96	93	360
Nombre d'étudiants annulant leur inscription et non remplacés (désistements)	4	3	17	30	54
Nombre d'étudiants présents au début de la session	111	53	79	63	306

## BON COUP !

- **Fête de rentrée**

Avant le début de la session d'automne, le Carrefour le Moutier a invité les étudiants à venir rencontrer l'équipe du Carrefour le Moutier dans le but de les informer des ressources disponibles pour contribuer à les soutenir dans leurs différents besoins. Les services de l'organisme ont été présentés en 4 langues (français, anglais, espagnol et arabe). De plus, les nouveaux étudiants ont pu rencontrer des anciens étudiants. Ces moments privilégiés, tout comme ceux de la fin de chaque session, permettent aux étudiants d'échanger, de faire connaissance et de créer des liens entre eux avant l'entrée en classe.

- **Étudiants sur le marché de l'emploi**

Afin de garder les étudiants mobilisés à l'apprentissage du français quand ils quittent un cours en raison de leur travail, la responsable les informe de la possibilité de poursuivre leur apprentissage en s'inscrivant aux cours en ligne. De plus, à la suite d'appels reçus, nous avons informé au moins six entreprises québécoises sur la francisation en milieu de travail offert par le gouvernement.

### Activités d'apprentissage du français : facteurs clés favorisant l'inclusion

« Chaque semaine, je rencontre des personnes provenant de différentes parties du monde, avec des histoires de vie uniques. J'ai le privilège d'être témoin de la beauté de la diversité culturelle et de sa richesse. Lors des ateliers, mon objectif est de créer un environnement chaleureux et inclusif où chacun peut s'exprimer librement. (...) Ce qui me fait le plus plaisir lors des ateliers, c'est de voir les sourires sur leurs visages, de sentir leur complicité, leur compassion ainsi que l'entraide qui s'installe entre eux. » Extrait du témoignage de Diane Maurais, bénévole aux ateliers de conversation.

Les activités d'apprentissage du français ne se limitent pas à l'acquisition d'une nouvelle langue. Elles sont également conçues pour favoriser des changements positifs dans la société. Ces activités offrent aux participants l'opportunité de s'épanouir personnellement. Apprendre une nouvelle langue ouvre de nouvelles perspectives, accroît la confiance en soi et stimule le développement personnel (intellectuel et émotionnel).

De même, investir dans de nouveaux espaces pour offrir de nouveaux contextes d'apprentissage de la langue est essentiel pour élargir la portée de l'apprentissage et tisser des liens sociaux contribuant au dialogue et à la communication interculturelle. Cette année, 221 actions ont été réalisées à travers les quatre catégories d'activités d'apprentissage.

Activités d'apprentissage du français								
Ateliers de conversation		Jumelages de conversation		Ateliers de lecture		Ateliers d'écriture		
Nombre d'ateliers	Nombre de participants	Nombre de rencontres	Nombre d'étudiants	Nombre d'ateliers	Nombre de participants	Nombre d'ateliers	Nombre de participants	
<b>Total</b>	<b>96</b>	<b>46</b>	<b>105</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>8</b>	<b>17</b>	<b>5</b>



#### Atelier de lecture et discussion

En vue de proposer aux étudiants ayant finalisé leur parcours de francisation une continuité dans leur apprentissage linguistique sous une forme alternative, des ateliers de lecture-discussion ont été organisés. La collection *Les petits chapitres*, éditée et publiée par Alpha IOTA, nous a semblé fort pertinente car elle permet d'offrir de la lecture facile et accessible à des lecteurs adultes. Cet organisme en alphabétisation populaire a animé trois ateliers de discussion autour d'un livre de cette collection, incluant des activités d'apprentissage. Les participantes sont reparties avec un exemplaire du roman qu'elles avaient lu.



#### Atelier d'écriture

Toujours en collaboration avec l'organisme Alpha IOTA, cinq anciennes étudiantes ont travaillé sur un projet d'écriture d'un livre qui alimentera la collection *Les petits chapitres*. Les personnages de ce livre permettront sans aucun doute de faire comprendre aux futurs lecteurs les enjeux que vivent les personnes dans leur parcours migratoire et la découverte d'un nouveau pays. Une action d'une grande fierté pour les participants. Une action d'implication citoyenne.

« En 2018, dans le cadre de la réalisation d'un projet financé par le Programme d'aide communautaire de la Ville de Longueuil, la Collection *Les petits chapitres* est née. Aujourd'hui, grâce à un financement supplémentaire offert par le ministère de l'Éducation, elle comprend 18 titres d'histoires écrites pour des adultes qui débutent en lecture. Les histoires se veulent distrayantes et le format des romans est adapté pour faciliter la lecture et le repérage dans le texte. Cette année, pour diversifier le type d'histoire offert aux lecteurs, un projet de rédaction d'histoires inspirées de parcours de personnes immigrantes a été prévu. Un partenariat avec le Carrefour le Moutier s'est naturellement établi. Un groupe de 5 personnes a été formé et au fil du temps, tout au long de l'année, une histoire a été coconstruite. Ce fût une belle occasion de créer tout en parlant en français, de discuter du vécu de chacune et d'apprendre beaucoup sur la réalité des pays d'origine et d'accueil des personnages inventés pour l'occasion. Le roman sera illustré, relié et un lancement est prévu à l'automne 2024! » Nathalie Pelletier, directrice générale d'Alpha IOTA.

« L'atelier m'a permis de travailler sur le livre avec un groupe de charmantes femmes. Je n'aurais jamais imaginé avoir cette opportunité. Sous la supervision d'employés expérimentés d'Alpha Iota, nous pouvons apprendre à écrire un livre, ce qu'il doit contenir et comment susciter l'intérêt pour l'histoire. Le travail en groupe permet la diversité, chacun ajoute ses propres idées et grâce à cela l'histoire se développe dans diverses directions inattendues. C'est une activité de liaison idéale. » Jagoda, participante à l'atelier d'écriture.

## Ateliers et jumelages de conversation française

Afin de favoriser la pratique et le perfectionnement de la conversation française à l'oral, trois ateliers de conversation de groupe de niveaux différents et d'une durée d'une heure et demie ont lieu chaque semaine. Ces ateliers sont ouverts à tous et plusieurs anciens étudiant(e)s participent afin de pouvoir continuer à pratiquer la langue. De même, des séances de jumelage individuel d'une durée d'une heure, sont également proposées chaque semaine permettant aux étudiants de converser avec un(e) bénévole afin de mettre en pratique leurs acquis.

Les ateliers et jumelages de conversation ont pu être proposés tout au long de l'année, grâce à **huit bénévoles**, dont deux nouvelles recrues, représentant près de **320 heures de bénévolat**. Il est important de noter que l'écoute est valorisée et pratiquée de manière informelle lors de ces activités. En effet, un lien de confiance se crée entre la ou le bénévole et les participants, ce qui permet aux personnes vivant un sentiment de détresse de pouvoir l'exprimer. Cette année, afin d'être mieux outillés, deux bénévoles ont souhaité participer à l'activité *ABC de l'écoute* du Carrefour le Moutier proposée en collaboration avec la Maison de l'Accueil. Nous remarquons également dans les ateliers en petits groupes une vague de compassion, de solidarité, de générosité et d'entraide entre les participants, valeurs chères au Carrefour le Moutier. Des liens d'amitié se créent même parfois contribuant à briser l'isolement.

## BONS COUPS !

- **Histoires de vies, Ici et ailleurs**

Le Carrefour le Moutier a encore permis cette année de faciliter des moments d'échanges, de partages et d'écoute entre des personnes immigrantes et des résidents des Habitations Paul-Pratt, organisme communautaire d'habitation pour personnes de 65 ans et plus. Ces rencontres ont donné lieu à l'aboutissement de deux projets, grâce à l'implication d'un bénévole.

Le premier a été l'écriture d'un grand livre d'histoires *Histoires de vies, Ici et ailleurs* racontant un épisode de vie de chaque participant. Au-delà de la découverte de l'autre, ce projet a permis de faire tomber des barrières linguistiques, générationnelles, culturelles et sociales, mais aussi de tisser des liens amicaux, tout en favorisant l'écoute.

- **Beau coup de publicités**

Le deuxième projet, *Beau coup de publicités* a permis aux participants de se découvrir des talents de scénaristes et d'acteurs. Par petite équipe, ils ont été amenés à créer une courte vidéo publicitaire sur un produit de leur choix. Le défi, bien relevé, était de coconstruire un texte oral cohérent, structuré, imaginaire et argumentatif. Les participants ont dû ensuite faire preuve de mémoire et de concentration tout en paraissant à l'aise devant la caméra. Notons que pour la plupart des participants, c'était leur première expérience devant une caméra.

Ces activités stimulantes, intergénérationnelles et interculturelles permettent non seulement de briser l'isolement mais sont essentielles pour favoriser la compréhension mutuelle, l'entraide, l'apprentissage, le respect des différences, la diminution des préjugés face à l'immigration et à l'âgisme. Ces actions contribuent à la vision du Carrefour le Moutier d'une société plus inclusive, solidaire et en santé.



*« Merci à vous de me faire vivre une expérience que je n'avais jamais envisagée jusqu'à maintenant. J'ai rencontré Sagrario une seule fois. Nous nous sommes présentées et nous avons appris à nous connaître en parlant de ce qui était important dans nos vies. J'ai beaucoup aimé et j'espère continuer notre lien si ça lui va, bien sûr. Ça m'a ouvert une grande fenêtre sur un milieu que je ne connaissais pas. Une anecdote: Dimanche dernier, au Marché de Noël, une famille de personnes étrangères avec des enfants essayaient de jouer à un jeu sur bois. Je me suis approchée et je leur ai montré comment jouer. Ils étaient très contents aussi quand j'ai donné le nom du jeu. J'étais très fière de cette petite*

*initiation. Je ne pense pas que je me serais arrêtée auprès d'eux avant d'avoir vécu ce projet de francisation. J'ai eu l'impression de les accueillir un peu chez nous. Merci et bienvenues au Québec! » - Nicole, résidente des Habitations Paul-Pratt.*

### **Constats**

- Depuis la mise en place de la plateforme Francisation Québec, le Carrefour le Moutier est sollicité par un nombre croissant de demandes de personnes en attente d'un cours depuis plusieurs mois sans pouvoir entrevoir de dates d'accessibilité à un cours. L'organisme ne peut ni donner une réponse à cet effet, ni rassurer ces personnes car l'information n'est pas disponible pour les organismes. Au-delà du retard dans l'apprentissage du français pour ces personnes, cette situation génère beaucoup de détresse chez les nouveaux arrivants, surtout parmi ceux qui ne parlent pas français (niveau débutant) et doivent intégrer le marché de l'emploi.
- À la session d'hiver, plus de 30 % des étudiants annulent leur inscription au début de la session au motif que les horaires proposés ne correspondaient pas à leurs disponibilités exprimées à l'inscription. Comparativement à avant, les étudiants ne valident plus leur participation en amont des listes de classes, mais en début de session, ce qui rend difficile la prévision des remplacements.
- Les cours et les activités d'apprentissage du français contribuent à de nombreux aspects de la vie de nos étudiants et à sa qualité : ils favorisent l'autonomie de chacun d'entre eux et leur inclusion; ils brisent l'isolement des personnes marginalisées par la barrière de la langue; ils développent la solidarité et l'entraide entre les participants, au-delà des périodes d'activités du Carrefour le Moutier.
- Plus que jamais, le rôle des bénévoles revêt un aspect fondamental, celui d'acteur de changement social; leur implication auprès des nouveaux arrivants reste essentielle pour l'épanouissement des personnes et leur intégration au sein de la société.

### **Perspectives**

- Poursuivre l'offre des activités liées à l'apprentissage du français dans les locaux du Carrefour le Moutier et dans la communauté.
- Proposer aux étudiants de la classe en alpha-francisation ouverte à l'automne 2018 et terminant leur parcours en juin prochain, une alternative aux cours afin qu'ils puissent poursuivre leur apprentissage et pratiquer la langue.
- Faciliter des moments de partages axés sur l'écoute entre des personnes immigrantes et des personnes de la société d'accueil.
- Former l'ensemble des bénévoles soutenant l'apprentissage de la langue à l'ABC de l'écoute afin d'être encore plus outillés à l'égard de leur rôle et des échanges partagés par les personnes.

# IMPLICATION DANS LA COMMUNAUTÉ



« Un des objectifs de ce partenariat est d'éliminer la crainte d'aller vers un organisme communautaire et de créer une ouverture à recevoir de l'aide. Nos élèves sont de passage quelques mois dans notre centre de formation tandis que les organismes comme le Carrefour le Moutier, peuvent leur offrir du soutien à plus long terme. C'est un beau partenariat que nous souhaitons maintenir ».

*Éducatrice Spécialisée  
Centre de Formation Charlotte-Tassé*

Photo partagée par les participants dans le cadre des activités de la Semaine de la Santé Mentale « Cultivons la compassion »

# IMPLICATION DANS LA COMMUNAUTÉ : S'INSPIRANT DE L'APPROCHE ÉCOLOGIQUE

« Continuer à jouer le rôle structurant au sein du territoire et le consolider. »  
 Orientation 4 : Sortir des murs du Carrefour le Moutier, Plan d'action 2023-2026

Le Carrefour le Moutier exerce un rôle structurant au sein de la communauté, tant au niveau micro, méso, que macro, du fait de sa participation à près de 20 concertations. Cette position consolide son leadership et le distingue non seulement par ses actions, mais également par la communication, la sensibilisation et la promotion de sa vision et de ses valeurs. Dans les instances où le Carrefour le Moutier siège, l'importance de l'écoute en tant que facteur de transformation sociale est mise en valeur.

Le Carrefour le Moutier entrevoit la santé mentale comme étant interconnectée à de nombreux aspects de la vie des personnes et des communautés. En percevant la transversalité de cet enjeu, l'implication de l'organisme dans les concertations est en lien avec ses champs d'action et la vision qu'il porte. En œuvrant en partenariat avec les autres acteurs du milieu, le Carrefour le Moutier contribue à créer des environnements favorables à une société plus solidaire et en santé, dans le but ultime d'améliorer le bien-être général des individus et des communautés.

Cette année, en présentant dans une même section ses implications, l'organisme porte un premier regard en s'inspirant de l'approche écologique. Cette approche a pour postulat que « la santé est déterminée par des conditions variées et des acteurs multiples qui interagissent les uns avec les autres. Cette vision de la santé appelle des interventions de nature multidimensionnelle, accordant la même importance aux variables individuelles qu'aux variables environnementales, sociales, économiques, politiques, culturelles, religieuses et physiques [des facteurs également associés aux déterminants de la santé] » (Renaud, L. et Lafontaine G. (2018). *Guide pratique : Intervenir en promotion de la santé à l'aide de l'approche écologique*, 2<sup>ème</sup> éd. Réseau francophone international pour la promotion de la santé (RÉFIPS), Collection Partage).

*Schéma adapté du Modèle de l'approche écologique dans les programmes de promotion de la santé et prévention selon Richard et ses collaborateurs (1996) - tiré promosante.org.*



Les implications de l'organisme sont ici présentées selon la nature et la portée des actions visées, soit au niveau :

- **Macro** : ce qui rejoint les phénomènes sociaux globaux et les cadres juridiques et politiques opérant à l'échelle provinciale ou nationale;
- **Méso** : ce qui décrit les phénomènes sociaux qui relient les interactions quotidiennes des individus au niveau micro avec les événements sociaux plus larges au niveau macro;
- **Micro** : ce qui rejoint les règles et les comportements à l'échelle des individus et des équipes de travail.

Notons que certaines des concertations auxquelles le Carrefour le Moutier contribue naviguent entre les trois niveaux :

#### **NIVEAU MACRO : COMPRENDRE LES DYNAMIQUES PROVINCIALES ET S'Y INVESTIR**

- ▶ **Accueil des demandeurs d'asile au Québec (ADAQ)** (4 rencontres, 12 heures). Notre participation active au Comité Accueil des demandeurs d'asile au Québec (ADAQ), nous a permis d'avoir un espace pour interagir avec des organismes communautaires qui soutiennent les personnes ayant le statut de demandeur d'asile au Québec, afin de partager nos pratiques, nos enjeux et des mises à jour concernant la situation actuelle sur le territoire. Cette année, aux quatre rencontres organisées par le comité, nous avons reçu des statistiques concernant les demandeurs d'asile, nous avons pu clarifier les procédures, partager la réalité des personnes que nous accompagnons et avons eu un espace privilégié pour obtenir des réponses à nos questions liés aux procédures migratoires en présence des représentants gouvernementaux tels que l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC), Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC), Commission de l'immigration et du statut de réfugié (CISR) - Section de la protection des réfugiés (SPR), Ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration du Québec (MIFI) et le Programme régional d'accueil et d'intégration des demandeurs d'asile (PRAIDA).
- ▶ **Association québécoise de prévention du suicide (AQPS)**. Membre, le Carrefour le Moutier s'associe pour contribuer à la mobilisation pour prévenir le suicide. L'organisme contribue à la Semaine nationale de la prévention du suicide.
- ▶ **Association des centres d'écoute téléphonique du Québec (ACETDQ)**. Membre, le Carrefour le Moutier contribue aux actions de promotion de l'écoute en contribuant au rayonnement de la Journée de l'Écoute (24 octobre).
- ▶ **Regroupement des organismes communautaires en francisation (ROFQ)**. Membre, le Carrefour le Moutier s'associe au Regroupement qui fait valoir les droits et intérêts des organismes ayant des activités relatives à l'intégration sociolinguistique des nouveaux arrivants dans le but de les soutenir et de promouvoir l'apprentissage du français.
- ▶ **Table de concertation des organismes au service des personnes réfugiées et immigrantes (TCRI)**. En tant que membre de la Table de concertation des organismes au service des personnes réfugiées et immigrantes (TCRI), le Carrefour le Moutier suit de près toutes les initiatives et mobilisations proposées par le regroupement. À travers cette table de concertation, les différents acteurs de la société d'accueil visent à protéger les droits des personnes et à promouvoir l'égalité des migrants sur le territoire. Sans aucun doute, l'information partagée par la TCRI sur une base hebdomadaire a permis à notre équipe de bénéficier de séances de formation (12 sessions), ainsi que d'échange avec d'autres organismes communautaires et représentants du gouvernement qui profitent de cet espace pour avoir un canal de communication pour la mise à jour continue.

## NIVEAU MÉSO : CONTRIBUER AUX ENJEUX SOCIAUX RÉGIONAUX

- ▶ **Cégep Édouard-Montpetit : Participer aux consultations et recherche dans la communauté** (5 rencontres, 15 heures). Le poste de coordination de recherche et développement a été mis à contribution pour des projets de co-construction de grande envergure.  
 Cette implication s'est manifestée par une participation ponctuelle à des activités de consultation au Cégep Édouard Montpetit dans trois contextes différents : un Forum philosophique de participation démocratique avec des chercheurs en philosophie et des étudiants du Cégep, une recherche sur la polarisation et la radicalisation à Longueuil avec le Centre d'expertise et de formation sur les intégrismes religieux (CEFIR), et la co-construction du plan d'action du Cégep.  
La participation du volet recherche et développement a permis de sensibiliser les nombreux partenaires présents lors de ces trois initiatives à l'importance de l'Écoute pour favoriser une démocratie inclusive, prévenir la radicalisation et la polarisation en amont, et améliorer les services aux étudiants du Cégep en incluant tous les groupes de personnes.
- ▶ **Centre intégré de la santé et des services sociaux de la Montérégie-Centre (CISSS-MC)** (1 rencontre, 2 heures). Participation active à une réunion pour discuter de la *Politique d'Équité, Diversité, Inclusion et Accessibilité (ÉDIA)* du CISSS-MC. Le Carrefour le Moutier a partagé ses expériences, suggestions et son approche d'écoute, ainsi que des documents provenant d'autres initiatives du milieu auxquels il a participé (Approches inclusives et transversales CDC-AL (2021); Êtes-vous inclusif? Regard sur vos pratiques, du Carrefour Ressources en Interculturel (CRIC- Montréal; 2019)). Ces éléments nourrissent les discussions du Comité de travail du CISSS-MC pour améliorer l'ÉDIA dans son environnement de travail et ses services.  

- ▶ **Comité Longueuil Villes Sans Racisme et Discrimination** (16 rencontres, 30 heures). Ce comité composé de citoyennes et d'organismes communautaires œuvre pour sensibiliser et prévenir le racisme et la discrimination sur le territoire de l'agglomération de Longueuil. Cette année, nous avons contribué au sein du Comité à la réalisation d'une lettre ouverte visant à sensibiliser la population à la réalité des demandeurs d'asile et un communiqué de presse concernant les effets de la guerre au Moyen-Orient dans les communautés de l'agglomération. Finalement, le comité a organisé deux ateliers de « Sensibilisation pour favoriser le Vivre-Ensemble harmonieux et contrer le racisme » pour les élus et les intervenants du milieu. Le comité a également commencé la création d'un atelier de sensibilisation pour les citoyens ainsi qu'un guide inspiré de cette formation afin qu'elle puisse être offerte par des agents du milieu.
- ▶ **Comité opérationnel du ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration.** Dans le cadre de cette action mobilisée par le ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration du Québec (MIFI), le Carrefour le Moutier a participé aux quatre réunions proposées entre les représentants du ministère et des organismes partenaires du MIFI. Ces rencontres offrent une meilleure compréhension des projets et programmes du MIFI et permettent d'échanger sur les réalités de leur mise en œuvre en Montérégie et pour les personnes que nous accompagnons.

- ▶ **Corporation de développement communautaire de l'agglomération de Longueuil (CDC-AL).** Participation régulière aux grandes rencontres collectives des membres (2 rencontres). Contribuer à la communauté de pratique de gestion en milieu communautaire (6 rencontres).
- ▶ **Développement social de l'agglomération de Longueuil (1 rencontre).** Lors d'une rencontre collective des acteurs de la communauté, nous avons contribué à la structure de la nouvelle gouvernance en développement social. Exploration de la création d'une OBNL.
- ▶ **Table de concertation en immigration et diversité culturelle de l'agglomération de Longueuil (TIDAL).** Faisant partie des membres fondateurs de la TIDAL, le Carrefour le Moutier est membre du comité de coordination élu en février 2023. Le Carrefour le Moutier a contribué aux travaux de la TIDAL depuis sa fondation, notamment lors de la mise en place de son mode de fonctionnement et de sa structure de gouvernance, période durant laquelle il était membre du comité de pilotage assurant le suivi de ces actions. Le Carrefour a également participé à l'élaboration du Plan d'action triennal (2023-2025) de la TIDAL et contribue à sa mise en œuvre à travers diverses actions. Cette année :
  - **Comité de coordination de la Table** (9 rencontres, 27 heures) : membre élu, le Carrefour le Moutier contribue aux orientations de la Table.
  - **Comités de formation** : dans le cadre du Plan d'action en immigration de l'agglomération de Longueuil, le Carrefour le Moutier s'est engagé dans trois comités de formation. Destinées tant aux membres de la TIDAL qu'aux non-membres, ces formations visent à mieux outiller le milieu à l'égard des statuts migratoires et des enjeux sociaux suivants : Statuts migratoires (11 rencontres, 18 heures); Logement et discrimination (3 rencontres, 6 heures); Équité, diversité et inclusion (1 rencontre, 3 heures).
  - **Comité d'actions** :
    - **Plaidoyer garderie** (3 rencontres, 4,5 heures) : le Carrefour le Moutier s'est engagé dans un comité de plaidoyer pour l'accès aux garderies pour les enfants des demandeurs d'asile. Lors de ces réunions, des liens ont été renforcés avec le comité Accès garderie du Regroupement des organismes communautaires du réseau de l'immigration et de l'intégration du Québec (TCRI), permettant le partage d'outils et d'actions en cours. De plus, une lettre ouverte a été rédigée pour sensibiliser à la réalité des demandeurs d'asile confrontés à des difficultés majeures pour obtenir une place en garderie, et pour solliciter le soutien de la population et des élus de l'agglomération de Longueuil dans cette mobilisation.
    - **Logement** : une action conjointe a été réalisé entre la TIDAL et la Coalition pour le droit au logement de l'agglomération de Longueuil (CDLAL). Les deux instances s'inquiètent des commentaires qui circulent dans l'espace public qui suppose un lien de causalité entre la crise du logement et l'immigration. Une lettre ouverte a été envoyée aux médias locaux.
  - **Grandes rencontres régulières de tous les membres collectives** (2 rencontres, 6 heures). Nous avons tenu dans l'une des rencontres, un kiosque visant à informer les membres de la TIDAL du guide *Bienvenue à Longueuil*, un outil élaboré par le Carrefour le Moutier dans le but d'offrir des informations pratiques aux nouveaux arrivants souhaitant s'installer à Longueuil. Ce guide a été élaboré en collaboration avec la Ville de Longueuil et le ministère de la Culture, des Communications et de la Condition féminine (édition 2010, révisé en 2020).

▶ **Table de concertation en santé mentale de la Rive-Sud (6 rencontres, 14 heures) :**

- **Rencontres collectives** (4 rencontres, 9 heures).
- **Comité arrimage avec le Centre de crise L'Accès** (2 rencontres ; 5 heures). Initié par la Table 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 entre cette instance et les organismes communautaires. Le Carrefour le Moutier participe à ce comité en lien avec ses actions de prévention de la détresse psychologique telles que les services d'écoute et le Réseau Sentinelle.

▶ **Table de concertation sur la situation des femmes immigrées de l'agglomération de Longueuil (TSFIAL)** (1 rencontre). Membre, cette concertation regroupe 20 organisations de l'agglomération œuvrant auprès des femmes et des personnes issues de l'immigration. Son mandat : contribuer à l'amélioration de la qualité de vie des femmes immigrées du territoire et favoriser leur inclusion à la vie économique, politique, sociale et culturelle.

▶ **Table régionale des organismes communautaires et bénévoles de la Montérégie (TROC-M)**. Participation aux assemblées et formations relatives aux nouvelles normes du Programme gouvernemental de soutien aux organismes communautaires (PSOC) en santé et services sociaux (3 rencontres).

- **Comité de réflexion sur l'inclusion et l'immigration (2 rencontres, 4 heures)**. Membre de ce comité, le Carrefour le Moutier contribue à mettre en place des initiatives favorisant la responsabilité partagée dans l'accueil et l'accompagnement des personnes immigrantes par les organismes communautaires de la Montérégie.

▶ **Regroupement des organismes en santé mentale de la Montérégie (ROCSMM)** (2 rencontres, 6 heures). Participation aux rencontres thématiques suivantes : réunion de réflexion sur les défis et les enjeux auxquels les organismes communautaires font face en lien avec leurs services en santé mentale, afin d'explorer des pistes de solutions ou de soutien et journée d'activités et de réflexion sur les huit critères de l'action communautaire autonome (ACA) dans le cadre des organismes en santé mentale.

**NIVEAU MICRO : CONTRIBUER AU CHANGEMENT INDIVIDUEL, ORGANISATIONNEL ET COLLECTIF**

▶ **Comité Mois de l'histoire des Noirs de la Ville de Longueuil** (6 rencontres; 9 heures). Pour la deuxième année consécutive, le Carrefour le Moutier s'est engagé avec d'autres partenaires communautaires à élaborer une programmation d'activités pour célébrer ce Mois à Longueuil. En plus de contribuer aux orientations du comité, le Carrefour le Moutier a organisé, en partenariat avec la Boussole Interculturelle du Cégep Édouard-Montpetit et avec la contribution d'un animateur externe, un atelier sur la santé mentale et la résilience des personnes autochtones, noires et de couleurs (PANDC).

- ▶ **Comité Plan d'action contre le racisme et la discrimination et pour l'inclusion 2024-2026 de la Ville de Longueuil** (5 rencontres, 10 heures). Le Comité de suivi du Plan d'action contre le racisme et la discrimination et pour l'inclusion, composé de partenaires et de citoyens concernés par les enjeux de racisme et de discrimination, a été formé à l'initiative de la Ville de Longueuil. Adopté ce printemps, ce plan a bénéficié de la contribution du Carrefour le Moutier de par son implication au Comité Longueuil Villes sans racisme et discrimination. Son regard relatif à la réalité vécue par les personnes immigrantes et sa posture d'écoute ont contribué aux réflexions.
-  Nouveau
- ▶ **Développement social à l'échelle de l'arrondissement du Vieux-Longueuil (DSVL)** : Participation aux rencontres collectives (2 rencontres).
- ▶ **Présentation de nos services** (14 rencontres, 17 heures). Devant les enjeux rencontrés par les différents milieux, cette année, le Carrefour le Moutier a répondu à plusieurs demandes d'information sur les actions et initiatives qu'il porte. Ainsi, l'organisme a participé à 14 rencontres où la mission, la vision et les actions de l'organisme ont été détaillés. Un total de 100 usagers et 180 employés d'organisations institutionnelles du réseau scolaire et de la santé, communautaires et politiques ont été informés. Milieux rejoints :
- Bureau du Député de Longueuil-St-Hubert, Denis Trudel
  - Centre de formation Camille-Laurin à Longueuil (CSSMV)
  - Centre de justice de proximité Montérégie
  - Centre d'Évaluation en Psychologie et en Orientation (CEPO)
  - École communautaire École Marcelle-Robidoux (CSSMV)
  - École St-Mary's (CSSMV)
  - Groupe de Médecine Familiale Charles Lemoyne (CISSSMC)
  - La Maison Jonathan
  - La Mosaique
  - Place à l'emploi
  - Programme de services intégrés en périnatalité et en petite enfance (SIPPE, CISSSME)
  - Services Québec
  - Table ronde « Mieux communiquer pour bien naviguer en contexte interculturel » avec le CSSMV
  - Université de Sherbrooke – campus de Longueuil
- ▶ **Programme Immersion du Service de police de l'agglomération de Longueuil (SPAL)**. Encore cette année, le Carrefour le Moutier a participé au programme de développement professionnel continu pour les policiers. Ce programme offre une immersion réflexive en mettant les participants en contact avec divers partenaires communautaires travaillant avec des personnes de milieux variés. Nous avons accueilli deux binômes pour une journée, les impliquant dans nos activités d'accueil et d'échange avec des nouveaux arrivants. Nous avons présenté nos initiatives liées à l'écoute et à l'accompagnement des nouveaux arrivants, ainsi que nos filets de sécurité sociale. Les policiers sont repartis avec une meilleure compréhension de notre organisation et se sentent davantage capables de référer les personnes vers notre organisme, étant touchés par nos initiatives d'accueil et d'écoute.
- ▶ **Table Petite Enfance Arrondissement Vieux-Longueuil** (6 rencontres, 18 heures). Notre participation à la Table de la Petite Enfance a pour principal objectif d'améliorer l'intégration, l'inclusion et le bien-être des familles vulnérables grâce à une approche multiculturelle. En partageant nos expériences comme organisme de première ligne, nous cherchons à mieux comprendre les besoins des familles que nous accompagnons, en les écoutant de manière empathique et humaine, afin de leur offrir un soutien plus efficace face à des défis tels que l'accès aux services de santé, les problèmes de développement infantile, l'information sur la vaccination, les places en garderies et la recherche de logement, entre autres.

Nous avons participé activement en travaillant ensemble sur des initiatives répondant à ces défis communs, telles que l'orientation des mamans avec des enfants ayant des difficultés de développement vers les organismes appropriés, ainsi que la promotion d'activités d'intégration pour ces nouvelles familles afin de renforcer la relation parents-enfants. En connaissant de mieux en mieux l'expertise de chaque membre de la Table, nous avons pu promouvoir des services qui aident chaque personne à trouver son propre pouvoir d'agir. Grâce à cette collaboration, nous nous sommes mutuellement enrichis en renforçant notre réseau de soutien pour répondre aux divers enjeux des familles et de leurs enfants.

- **Ville de Longueuil, collaboration avec la Direction de la Culture, du Sport et du développement des communautés** (3 rencontres). Dans le cadre des actions de la Ville de Longueuil pour favoriser le bien-être et la résilience de sa population à travers ses politiques, ses programmes, ses activités et ses mesures, le Carrefour le Moutier collabore avec un conseiller en développement social sur ces questions en vue d'un Plan d'action municipal. L'écoute selon l'approche du Carrefour le Moutier est mise à contribution dans ces travaux.



#### **Constats :**

- Présenter l'organisme aux différents partenaires contribue à la sensibilisation des actions portées par l'organisme en mettant en lumière les besoins spécifiques de la communauté qu'il dessert et les solutions qu'il propose; renforce la collaboration en identifiant des domaines d'intérêt commun et les possibilités de travailler ensemble; favorise la complémentarité des services créant ainsi des synergies pour répondre aux besoins de la population et élargi le réseau de soutien établissant des liens avec d'autres acteurs clés pour soutenir les personnes rencontrées.

#### **Perspectives :**

- Identifier de nouveaux lieux ou de nouvelles alliances à développer afin de soutenir le mouvement d'alignement autour de la vision que porte l'organisme.
- Continuer à rendre visible et explicite l'intention avec laquelle le Carrefour le Moutier siège et s'implique aux différentes instances.



## SERVICE DE FORMATION

« Merci au Carrefour le Moutier pour ce partage de connaissances. Merci de contribuer à la formation continue des personnes qui travaillent dans le milieu communautaire de l'agglomération de Longueuil ».

*CDC de l'agglomération de Longueuil, partenaire  
Formation à la réalité des personnes qui demandent l'asile*

# 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 2023-2024

- 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.
- 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 relatif aux parcours migratoires.
- Accroître la promotion de notre trousse de formation mise à jour.

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

- **Formation de nouveaux bénévoles à l'Accueil-Écoute-Info-Référence : 11 nouveaux bénévoles formés, 20 heures de formation**

Cette année, deux nouvelles cohortes ont été formées à l'accueil-écoute-info-référence de l'organisme. La première, en octobre 2023 a rejoint six bénévoles et la seconde, en mars 2024, a été suivie par cinq personnes. Les participants ont préalablement été sélectionnés lors de rencontres individuelles.

Cette formation outille les futurs bénévoles à exercer l'approche du Carrefour le Moutier dans ses pratiques, mettant en avant l'importance d'un accueil inconditionnel et d'une écoute axée sur les forces de la personne. D'ailleurs, dans le cadre de la formation diverses techniques pour approfondir cette dernière est offerte, de même, nous examinons également les diverses ressources disponibles pour aider les bénévoles à orienter efficacement les personnes écoutées à la recherche de soutien et d'accompagnement pour surmonter les défis auxquels elles sont confrontés (service d'information et de référence).

- **Formation continue auprès des bénévoles à l'accueil, écoute et info-référence : près de 10 bénévoles par formation, 30 heures de formation continue dispensée**

Au courant de l'année 2023-2024, les bénévoles du service Accueil-Écoute-Info-Référence se sont rassemblés à neuf reprises. Ces rencontres répondent à de multiples objectifs. Tout d'abord, nous souhaitons offrir un moment de partage sur leur expérience comme bénévole à l'accueil-écoute-info-référence, les défis et les bons coups rencontrés dans le cadre de leur rôle. Ensuite, nous retrouvons des moments de sensibilisation sur des thèmes en lien avec les différentes situations observées que vivent les écoutés, de même que des ateliers visant à développer le mieux-être des bénévoles dans le

cadre de leur rôle tel que la satisfaction de compassion. Des compléments d'information sont également offerts sur, par exemple, les rouages de la francisation, l'éthique reliée à leur fonction, la communication dans le cadre de l'alphabétisation de certaines personnes. Les séances de formation continue offrent des occasions précieuses d'échanges et de consolidation pour l'équipe de bénévoles, favorisant ainsi le maintien d'un fort sentiment d'appartenance. Ces rencontres permettent aussi d'identifier les besoins en formation, d'écouter attentivement les besoins des bénévoles et d'améliorer leur satisfaction quant à leur accomplissement bénévole. C'est une façon efficace et agréable de rester connecté avec l'équipe des bénévoles et de faire les mises à niveau lorsque nécessaire.

- **L'ABC de l'Écoute : 22 personnes formées pour un total de six heures de formations offertes**

La formation *ABC de l'Écoute* s'inscrit pleinement dans nos orientations stratégiques puisqu'elle nous permet de rendre accessible à un large public une formation de trois heures sensibilisant à une approche de l'écoute applicable dans nos relations quotidiennes. Une belle façon de promouvoir l'écoute dans une perspective de transformation sociale.



En ce sens, nous avons eu l'honneur de collaborer avec le Bureau du député du Bloc Québécois, Xavier Barsalou-Duval, pour offrir une formation adaptée de deux heures sur *l'ABC de l'Écoute*. Cette formation s'est déroulée dans le cadre de leur journée de réflexions et de développement du personnel. Cinq employés, y compris le député lui-même, ont participé à cette session. Cette initiative a non seulement renforcé et enrichi les compétences d'écoute de l'équipe, mais a également souligné l'importance de l'accueil et de l'empathie dans le cadre de leur travail quotidien.

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 offert l'atelier *ABC de l'Écoute* en collaboration avec la Maison de l'Accueil dans l'optique de l'animation de son espace citoyen. Onze participants issus de la communauté ont profité de ce moment d'apprentissage sur les caractéristiques d'une écoute axée sur les forces de la personne et les bienfaits de celle-ci.

Aussi, dans le cadre du projet qui a cours aux Habitations Paul-Pratt, résidence communautaire auprès des personnes âgées, cette même formation a été offerte aux locataires de la résidence. Six personnes ont participé à cette rencontre et ont apprécié grandement ce moment où elles ont eu l'opportunité également de partager leur vécu en lien avec l'écoute.

- **Prendre soin de soi : 22 personnes rejointes sur deux ateliers de deux heures**

Dans notre quotidien, prendre soin de soi est quelque fois un défi. Cet atelier sensibilise les participants à l'importance de s'occuper d'eux-mêmes pour mieux s'occuper des autres et offre des moyens concrets pour prendre soin de soi :

- Atelier organisé dans l'espace citoyen de la Maison de l'Accueil; sept citoyens et intervenants du milieu communautaire.
- Dans le cadre de l'assemblée générale annuelle de la Corporation de développement communautaire des Jardins-De-Napierville, atelier de ressourcement dispensé auprès de plus de 15 membres.

« Un atelier réussi par la variété des activités proposées dans une atmosphère détendue et dynamique à la fois, supporté par un document écrit, des outils et références... pour retrouver mon équilibre... Sachez que mes attentes ont été comblées en tout point. J'ai beaucoup de gratitude. » Personne participante à l'atelier prendre soin de soi.



- **Gestion du stress et de l'anxiété : bonification de notre trousse de formation**

Offrant les ateliers d'autogestion de l'anxiété, nous avons été interpellés par le Centre d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC) de la Montérégie, pour explorer la possibilité d'offrir un atelier sur la gestion du stress et de l'anxiété. Cette collaboration a permis de former 19 intervenants sur la compréhension des mécanismes du stress et de l'anxiété et ce, pour soutenir et outiller davantage les personnes qu'ils accueillent confrontées à ces défis.

### **Formations liées au parcours migratoire, offertes dans la communauté**

*« Oui, je comprends mieux les nuances entre les statuts d'immigration et l'importance de connaître/comprendre le parcours migratoire. Donc, prendre le temps avec la personne et oser en parler. »* Témoignage d'une personne participante aux ateliers de formation.

Les formations liées au parcours migratoire que le Carrefour le Moutier offre dans la communauté font partie des moyens utilisés pour contribuer à une société plus inclusive auprès des personnes immigrantes. En explorant les statuts d'immigration, les études de cas et les expériences réelles, ces formations permettent de mieux comprendre les défis rencontrés par les personnes immigrantes. Grâce à la formule interactive, d'échanges et aux questions - réponses, les partenaires développent une vision actuelle de la réalité des personnes immigrantes et aux services qu'elles ont accès.

Cette année est marquée par une quantité importante de formations offertes. Ceci est attribuable, notamment, à l'engagement accru des milieux en faveur de l'accueil d'un plus grand nombre de personnes immigrantes au sein de leurs organisations et au contexte de partenariat et de co-construction dans lequel certaines formations ont été organisées. Le plus important, pour cette année, est l'implication du Carrefour le Moutier en tant qu'organisme formateur dans le Plan d'action en immigration 2023-2025 de la Ville de Longueuil dans son mandat d'agglomération sous l'axe : *« Offrir des ateliers de sensibilisation et d'information sur la réalité des personnes immigrantes et sur les enjeux du vivre-ensemble en contexte de diversité culturelle. »* Le Carrefour le Moutier étant reconnu comme un organisme formateur, a collaboré avec d'autres partenaires du milieu, tels que Alliance Carrière Travail, le Comité logement Rive-sud, la Maison Internationale de la Rive-sud et Vision Inter-Cultures, à plusieurs comités pour l'élaboration de formation conjointe sur les thèmes des statuts d'immigration et des parcours migratoires, du logement et de la discrimination et de la santé mentale des personnes immigrantes.

En 2023-2024, c'est donc un total de neuf formations offertes dans le milieu représentant 171 personnes rejointes tant dans le milieu scolaire, de la santé, qu'institutionnel ou communautaire.

### **Trois formations dispensées conjointement avec des partenaires du milieu rejoignant 58 intervenants :**

- **Formation conjointe sur les statuts d'immigration et les parcours migratoires (six heures) offerte à deux reprises :** formation destinée aux organismes membres de la Table de concertation en immigration et diversité culturelle de l'agglomération de Longueuil (TIDAL) où ont été formés 48 intervenants du milieu scolaire, de la santé, institutionnel ou communautaire. Les acteurs du milieu ayant participé se disent mieux informés et conscientisés sur les défis et les obstacles des personnes immigrantes, notamment celles à statut migratoire précaire, et seront mieux préparés pour trouver des pistes de solution face aux enjeux abordés. Ils comprennent mieux la réalité des personnes immigrantes quant à leurs statuts, leur parcours, les services auxquels elles ont droit de même que les enjeux liés à leur situation.

- **Formation sur la communication interculturelle (quatre heures)** : le Carrefour le Moutier, en tant que membre de la Table régionale des organismes communautaires et bénévoles de la Montérégie (TROC-M), a été interpellé concernant la formation continue des membres de la TROC-M sur l'immigration et l'interculturalité. L'organisme a ainsi offert de collaborer à une formation permettant à 10 intervenants du milieu communautaire de Longueuil de se former au sujet de l'accueil des personnes immigrantes dans leur organisation.

**Six formations dispensées par le Carrefour le Moutier à différents milieux rejoignant au total 113 personnes soit des partenaires, des intervenants, des bénévoles, des citoyens :**

- **Parcours migratoire : exploration des enjeux vécus par les personnes immigrantes (trois heures)** : à la fin de cette formation, les participants ont une vue d'ensemble des enjeux présents dans les différentes étapes du parcours migratoire (les motivations à la base de la décision d'immigrer, l'arrivée dans le pays d'accueil, la période d'intégration). Cette année, cet atelier a été offert à trois reprises dans trois milieux différents :
  - Formation organisée en partenariat avec Alliance Carrière Travail, dans le cadre de leur centre de services à Châteauguay, ce qui a permis de former 40 collaborateurs du milieu scolaire, de la santé et communautaire de la MRC du Roussillon.
  - Formation offerte à 14 bénévoles et intervenants de La Mosaïque, organisme d'action bénévole et communautaire d'entraide sociale.
  - Formation offerte à 12 intervenants du Carrefour jeunesse-emploi de Saint-Hubert, organisme d'aide en employabilité.



**Parcours migratoire : comprendre les différentes réalités des personnes immigrantes (une heure et demie)** : dans un souci de répondre à des besoins de formation adaptée à la communauté de pratique des infirmiers et infirmières en oncologie de la Montérégie, cette formation est une adaptation du *Parcours migratoire : exploration des enjeux vécus par les personnes immigrantes* offerte à 18 infirmiers et infirmières.

- **Demandeur d'asile : un portrait plus clair de leur situation (trois heures)** : cette formation vise à sensibiliser les participants à la réalité vécue actuellement par les demandeurs d'asile notamment en ce qui concerne les défis administratifs et sociaux. Dans le cadre de leur offre de formation annuelle pour les organismes de l'agglomération de Longueuil, la formation a été organisée en partenariat avec la Corporation de développement communautaire de l'agglomération de Longueuil. Vingt intervenants du milieu communautaire ont été formés afin de leur permettre une meilleure connaissance de ce statut et des réalités associées.
- **L'immigration : mythes et réalités (deux heures)** : cet atelier vise à démystifier des idées véhiculées dans la société sur le processus d'immigration et les personnes immigrantes. Dans le cadre des activités destinées à animer un espace citoyen et de favoriser le vivre-ensemble, cet atelier a été offert en partenariat avec la Maison de l'Accueil et ce, pour neuf citoyens et intervenants du milieu communautaire.

## Constats

- Avec l'intérêt grandissant des divers milieux à se former sur les réalités de l'immigration, les sessions sur les parcours migratoires gagnent en popularité, attirant ainsi de nouveaux acteurs.
- À la suite des formations, les partenaires expriment le désir de développer des partenariats plus structurés et des modes de collaboration plus formalisés avec le Carrefour le Moutier.
- Le degré de satisfaction des participants aux formations en santé mentale et à l'Accueil-Écoute-Info-référence est très positif. Les participants témoignent être mieux outillés, et souligne l'efficacité et la pertinence de ces ateliers.
- Le taux de participation élevé des bénévoles de l'Accueil-Écoute-Info-Référence aux formations continues démontre un intérêt et un investissement personnel important de la part des bénévoles.

## Perspectives

- Amplifier la promotion de notre trousse de formation mise à jour.
- Continuer à entreprendre des démarches pour offrir la formation *ABC de l'Écoute* auprès de milieux ciblés.
- Poursuivre à explorer de nouvelles approches pour dispenser la formation de 20 heures aux nouveaux bénévoles du service Accueil-Écoute-Info-Référence.
- Explorer les opportunités de partenariat en vue de contribuer à la formation académique de nouveaux professionnels dans le domaine de la santé, de l'éducation et autres.
- Maintenir notre engagement au sein des comités de formation de la TIDAL.

# COMMUNICATION ET SENSIBILISATION



« J'aime parler avec le monde », « J'apprécie le climat de causerie et de convivialité », « Je suis contente de rencontrer de nouveaux amis, c'est le bon évènement pour pratiquer le français », « J'aime connaître de nouvelles personnes », « C'est l'opportunité pour parler et pour écouter » ...

*Participants aux "Cafés-partage"*

Photo partagée par les participants dans le cadre des activités de la Semaine de la Santé Mentale « Cultivons la compassion »

# COMMUNICATION ET SENSIBILISATION

« Communiquer davantage en lien avec la vision et les grands changements sociaux auxquels le Carrefour le Moutier veut contribuer. »

Orientation 1 : Incarner la vision et assumer pleinement le rôle d'acteur de changement social, Plan d'action 2023-2026

## Objectifs visés pour 2023-2024

- 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.

Au début de l'année, le Comité communication a assumé ensemble les responsabilités liées aux communications. Le poste dédié aux communications est resté vacant en raison d'une période de restructuration. En effet, avec l'introduction du nouveau poste de recherche et développement en innovation, l'organisation privilégie une coordination étroite avec les actions de recherche et développement qui sont encore à leurs débuts. Malgré cette restructuration, des initiatives de communication ont été entreprises :

**Valorisation des témoignages :** bien que les outils de communication n'aient pas fait l'objet d'une révision cette année, l'organisme a choisi de se tourner vers la collecte de témoignages de personnes dont la vie a été impactée par leur expérience au Carrefour le Moutier.

## Semaine québécoise des rencontres interculturelle, insufflée par l'écoute :

Dans le cadre de cette Semaine les étudiants, usagers, bénévoles et membres de l'équipe, soit, plus d'une cinquantaine de personnes, ont créé une fresque collective représentant la diversité et la richesse interculturelles favorisant une société inclusive et à l'écoute des uns et des autres. Ce fut une journée forte en échanges et en partages où l'écoute y était valorisée.

*« L'activité consistant à l'élaboration d'une fresque a été formidable l'automne dernier. Ce fut un évènement fort rassembleur qui a interpellé tout le monde d'une manière spéciale et surtout inoubliable. »* Edwidge, professeure de français, langue commune.



## Mois de l'Histoire des Noirs, sous le thème de la résilience :

Pour une seconde année, le Carrefour le Moutier s'est mobilisé et a collaboré à la programmation du Mois de l'Histoire des Noirs de Longueuil. En partenariat avec la Boussole Interculturelle du Cégep Édouard-Montpetit, un atelier sur la santé mentale et la résilience des personnes autochtones, noires et de couleur (PANDC) a été organisé. Durant l'atelier, les treize participants ont échangé sur comment leur santé mentale est affectée par certains événements spécifiques à leur réalité et quels sont les outils personnels et généraux à utiliser afin de développer leur habileté de résilience.



**Journée nationale de la santé mentale positive** : dans le cadre de cette journée, le Carrefour le Moutier a réalisé deux actions de communication et de sensibilisation. Il a créé un outil de sensibilisation autour de l'écoute, l'a partagé à l'ensemble des membres de l'organisme et a également sensibilisé les commerçants sur la rue Saint-Charles Ouest à Longueuil, à proximité de l'organisme. Ce partage a permis de faire connaître davantage les initiatives et activités de l'organisme et la vision qu'il porte. Des échanges constructifs ont eu lieu. Plus de 60 personnes ont été rejointes par cette activité.

**Semaine nationale de la santé mentale** : le Carrefour le Moutier a organisé la Semaine nationale de la santé mentale sous le thème : « Cultivons la compassion ». Une occasion pour chacun de prendre soin de sa santé mentale, de promouvoir l'écoute de soi et des autres, et de se connecter à sa communauté à travers divers ateliers et activités pensés pour tous. Cette semaine a permis de se sensibiliser à l'importance de la compassion au quotidien envers soi-même et envers les autres à travers une programmation spécifique où plus de 50 personnes ont été touchées :

- **Les citations de la compassion**, chaque jour de la semaine, les visiteurs du Carrefour le Moutier se sont vu offrir une carte avec une citation inspirante en anglais, espagnol, arabe ou français;
- La création et rédaction de **lettres d'autocompassion**;
- **L'atelier « ABC pour cultiver sa résilience »** offert aux citoyens de la communauté pour l'occasion;
- Un « **Midi conférence en ligne** » pour les Éclaireurs et les Sentinelles sur « La satisfaction de la compassion »;
- Un **atelier photos** représentant la compassion.

#### Présence dans les médias :

- **Sensibiliser la communauté aux réalités des personnes que l'organisme accompagne** : cette année, l'accompagnement dans l'installation du personnel infirmier formé hors Canada et la réalité des personnes demandant l'asile a retenu l'attention des médias. Le Carrefour le Moutier a été interpellé à cet effet :
  - *Logements et garderies recherchés pour des infirmières de l'étranger*, Le Devoir, 8 août 2023
  - *Le Carrefour le Moutier lance un appel aux propriétaires de logements à louer*, Parce qu'il faut se lever le matin, 98,5 fm, 8 août 2023
  - *Rive-Sud : des demandeurs d'asile toujours nombreux, et des défis multiples*, Courrier du Sud, 2 octobre 2023
- **Promouvoir l'écoute comme levier de transformation sociale, nouvelles perspectives**



**Pour promouvoir une démocratie saine et participative.** Lors de sa participation au Forum philosophique sur la démocratie participative au Cégep Édouard-Montpetit, le Carrefour le Moutier a accordé une [entrevue](#) à la Radio urbaine CKIA 88,3 FM (23 mars 2024) afin de promouvoir ses initiatives et de sensibiliser les auditeurs à l'importance de l'écoute pour une démocratie saine et participative.

**L'écoute, essentielle à la promotion d'une santé mentale positive.** Pour souligner la Journée nationale de la santé mentale positive, le Carrefour le Moutier a diffusé un communiqué de presse mettant en avant l'écoute citoyenne comme un élément clé pour favoriser des environnements de vie bienveillants, solidaires et inclusifs. Ces milieux encouragent les échanges et la formation de liens sociaux significatifs, contribuant ainsi à promouvoir une santé mentale positive. Communiqué repris par ailleurs par Télévision Rive-Sud (TVRS), voir le communiqué aux pages suivantes.

## Carrefour le Moutier : l'écoute, essentielle à la promotion d'une santé mentale positive

Longueuil, le 13 mars 2024 – En ce 13 mars, dans le cadre de la Journée nationale de la santé mentale positive, le Carrefour le Moutier souhaite mettre de l'avant l'écoute comme un levier contribuant à créer des milieux de vie bienveillants, solidaires et inclusifs, propices à l'échange et à la création de liens sociaux significatifs contribuant à alimenter une santé mentale positive. Qu'est-ce que la santé mentale positive? « Il s'agit d'un état de bien-être qui nous permet de ressentir, penser et agir de manière à améliorer notre aptitude à jouir de la vie et à relever les défis auxquels nous sommes confrontés. »

Rappelons que l'écoute contribue à entretenir des relations sociales positives et renforce les sentiments d'appartenance, d'acceptation et de soutien. Elle contribue à la valorisation de chaque personne, encourage l'ouverture aux autres et leur reconnaissance. Cultiver l'écoute est donc essentiel pour promouvoir des relations sociales saines et épanouissantes.

Le Carrefour le Moutier prône cette approche depuis sa fondation en 1969 et croit fermement que l'écoute est un puissant moteur de changement social. En encourageant l'écoute axée sur les forces de la personne, nous

contribuons à créer un environnement où chacun se sent entendu, compris et valorisé. L'écoute est un pilier essentiel pour renforcer la qualité et la profondeur des liens sociaux contribuant à une meilleure compréhension mutuelle.

Pour le Carrefour le Moutier, se mobiliser autour d'une vision commune et d'une stratégie globale axée sur la promotion de l'écoute et de la santé mentale positive, en collaboration avec les différents membres de la communauté, contribue à développer une résilience individuelle et collective, et permet ainsi de transformer nos milieux de vie en une communauté solidaire, inclusive et en santé. D'ailleurs, les initiatives telles que le Réseau Sentinelles, Résilience Rive-Sud et le Réseau des Éclaireurs vont dans ce sens.

Ensemble, nous pouvons faire la différence en favorisant une société où l'écoute et la santé mentale positive sont au cœur de nos préoccupations.

Faisons du 13 mars, une occasion de se rappeler que la santé mentale positive est l'affaire de tous et toutes, et que chacun peut contribuer à sa promotion.



**« C'EST VRAIMENT IMPORTANT QUE LES PERSONNES TROUVENT UNE PLACE OÙ ILS PEUVENT PARLER DE LEUR SANTÉ MENTALE. IL SUFFIT DE FRAPPER À LA PORTE POUR QU'ELLE S'OUVRE POUR RECEVOIR DE L'AIDE. IL FAUT LE FAIRE. »**

— Gustavo, usager du Carrefour le Moutier

Plus de 50 000 demandeurs d'asile en situation de grande vulnérabilité sont entrés au Québec en 2022.

## Traverser un parcours semé d'embûches

**G**ustavo enseignait la biologie en Colombie lorsqu'il s'est mis à recevoir des lettres de menaces pour certains propos qu'il aurait tenus. Sa sécurité, ainsi que celle de sa famille étant menacée, il a dû prendre la décision la plus difficile de sa vie : quitter son pays. Le périple aura duré quelques mois : New York, Plattsburgh, Montréal où la famille séjourne un mois et demi en hébergement d'urgence, avant de s'établir à Longueuil dans un appartement.

Dès son arrivée sur la Rive-Sud, Gustavo trouve l'aide dont il a besoin auprès du **Carrefour le Moutier**. « Nous étions complètement perdus et nous avons besoin d'être accompagnés pour les papiers, toutes les demandes administratives et les cours de francisation. »

Petit à petit, il se voit pris d'une anxiété qu'il n'avait jamais ressentie auparavant. « Je suis le papa de la maison. C'est beaucoup de responsabilités pour moi, mais je ne peux pas pleurer devant mes enfants. C'est vraiment important qu'ils voient que leur papa est fort. »

Le doute s'installe et les nuits blanches aussi. « Pourquoi ai-je fait cela, se demande-t-il ? J'avais un bon emploi en Colombie et un bon statut et voilà que ma famille se retrouve en situation de grande vulnérabilité. Je ne savais plus si j'avais pris la bonne décision. » Grâce au Carrefour Le Moutier, Gustavo a obtenu le soutien psychologique dont il avait besoin pour retrouver l'équilibre afin de poursuivre son chemin. Il dort mieux et s'offre de petits moments de paix dans la nature avec ses enfants.

« C'est important de trouver une place où on peut parler de sa santé mentale. Il suffit de frapper à la porte pour qu'elle s'ouvre et qu'on reçoive de l'aide. Il faut le faire. »

Puis, la vie a suivi son cours. Il a réussi son parcours de francisation, régularisé son statut d'immigrant, décroché un emploi d'assistant gérant pour une grande chaîne de magasins. Il est très fier de son aîné qui s'est bien intégré à l'école, de son tout-petit qui apprend deux langues en même temps et de sa conjointe qui travaille fort pour apprendre le français afin de se trouver un emploi à son tour. Il a confiance en l'avenir, surtout pour ses enfants.



- Soutenu financièrement par Centraide du Grand Montréal, le Carrefour le Moutier a reçu l'équipe de communication de Centraide du Grand Montréal pour recueillir le touchant [témoignage de Gustavo : traverser un parcours semé d'embûches](#), une personne que nous avons accompagnée dès son arrivée en tant que demandeur d'asile afin de partager son histoire dans le cadre de la 50<sup>e</sup> campagne de Centraide.
- Dans le cadre de la campagne Centraide en milieu de travail, le Carrefour le Moutier a agi à titre de porte-parole pour partager son expérience avec l'entreprise d'assurance et services financiers PMT Roy. Ce témoignage a mis de l'avant nos diverses initiatives, notamment l'accompagnement des nouveaux arrivants, ainsi que l'intervention de notre organisation auprès des personnes vulnérables.
- Au cours du printemps, nous avons eu le privilège d'accueillir le président de Centraide du Grand Montréal et de discuter de nos orientations, ainsi que des défis rencontrés par les personnes que nous accompagnons. Nous avons également partagé notre approche centrée sur l'écoute.



**Constats :**

- Diverses compétences en communication sont observables au sein de l'organisation.
- Avoir une ou des ressources spécifiquement dédiées au volet de communication est essentiel pour assurer une diffusion constante et en cohérence avec nos orientations stratégiques.
- La mise en place d'un comité de communication permet : une coordination stratégique des activités de communication, une diversité de perspectives et d'expertises, d'enrichir la créativité et la pertinence des initiatives de communication. De plus, en réunissant régulièrement les membres autour, le comité favorise l'échange d'idées et la résolution collaborative des défis de communication.

**Perspectives :**

- Renforcer l'engagement et la responsabilisation envers les efforts de communication, en attribuant des rôles et des responsabilités clairs au sein de l'organisation.
- Faire du comité de communication un acteur de transformation.
- Continuer à recueillir des témoignages de personnes qui ont été transformées par leur passage au Carrefour le Moutier et la façon dont cela contribue à faire d'elles des actrices de changement.
- Un comité de communication constitue un atout précieux pour une gestion efficace et stratégique de la communication organisationnelle.
- Poursuivre des actions de communication auprès de publics divers sur le lien entre l'écoute et la santé.

# DÉVELOPPEMENT STRATÉGIQUE



Photo partagée par les participants dans le cadre des activités de la Semaine de la Santé Mentale « Cultivons la compassion »

« Merci à vous de me faire vivre une expérience que je n'avais jamais envisagée jusqu'à maintenant. Je l'ai rencontré une seule fois. Nous nous sommes présentées et nous avons appris à nous connaître en parlant de ce qui était important dans nos vies. J'ai beaucoup aimé et j'espère continuer notre lien. (...) Merci et bienvenu de nouveau au Québec ».

*Résidente aux Habitations Paul-Pratt*

# DÉVELOPPEMENT STRATÉGIQUE ET RECHERCHE ET DÉVELOPPEMENT EN INNOVATION SOCIALE

« Mettre en place un moyen de mesurer l'impact des programmes et notamment ce qui a trait aux effets liés à l'écoute. »

Orientation 2 : Mettre en place un volet de recherche et développement; Axe 2.2 Plan d'action 2023-2026

## Objectifs visés pour 2023-2024

- Déployer des moyens pour assurer notre nouvelle posture relative à la vision et aux orientations stratégiques du Carrefour le Moutier : 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.
- Maintenir notre implication auprès de la Maison de l'Accueil et contribuer, à court terme, à la mise en œuvre de la phase exploratoire.

## Développement d'une posture relative à notre vision et à nos orientations stratégiques

- **Journée d'alignement stratégique pour l'équipe permanente et les membres du CA**

Le 28 septembre dernier, s'est tenue une journée dédiée aux membres de l'équipe permanente et aux membres du conseil d'administration. Elle officialisait le coup d'envoi de la mise en œuvre des orientations stratégiques et visait à positionner l'équipe et les membres du CA à l'égard de la vision du Carrefour le Moutier comme *acteur de transformation sociale*. Cette journée, facilitée par Juan Carlos de Lupuna, (entreprise dédiée à l'évolution sociale) nous a amené à mieux comprendre notre rôle comme agents de transformation sociale et à prendre davantage conscience de la portée de nos actions. Lors de cette réflexion, nous avons pu affiner notre compréhension de l'écosystème du Carrefour le Moutier, contribuer à la mission de l'organisme et développer une meilleure connaissance des notions de transformation sociale par le biais du cycle de la transformation systémique.



Cette journée a également confirmé et renforcé l'engagement et la mobilisation de l'équipe envers les orientations stratégiques, et elle a permis d'identifier quatre éléments clés soutenant nos objectifs : l'adaptation de notre structure de travail interne, la pérennité de l'écoute pour toute personne qui fréquente le Carrefour le Moutier, la reconnaissance que chaque individu devient un agent de changement social et enfin, le renforcement des collaborations pour soutenir la raison d'être de l'organisme.

- **Structure de travail interne**

Pour concrétiser nos orientations stratégiques et incarner pleinement notre rôle d'acteur de changement social, nous avons constaté la nécessité de pérenniser une structure de travail favorisant davantage les échanges collectifs et la co-construction. Cette année, nous avons bonifié deux types de réunions de travail :

- **Des réunions axées sur le travail d'équipe pour une vision globale du développement de nos orientations** (Comité synergie, rencontres des services en prévention/promotion de la santé mentale, rencontre des conseillers accueil-intégration, réunions d'équipe, comité implication dans la communauté).
- **Des réunions dédiées à des comités d'action sur des thèmes stratégiques** (Santé, sécurité et environnement au travail; Informatique de travail collaboratif; Communication; Évaluation des actions de l'organisme; Vie associative).

Cette structure de travail interne vise à stimuler la circulation d'informations pertinentes afin d'enrichir les réflexions, les échanges et les initiatives entre les divers secteurs d'activité. Elle offre des espaces de partage favorisant une interaction et une collaboration optimales au sein de l'équipe.

- **Formations et moments d'échanges** (4 rencontres, 12 heures)

Quatre rencontres ont été organisées dans le but de développer des activités pour promouvoir une culture d'accueil et d'écoute au sein de l'organisation et soutenir la formation continue de l'équipe sur les concepts et pratiques d'écoute selon l'approche du Carrefour le Moutier. Ces rencontres ont aussi permis d'aborder les principes de l'action communautaire autonome et de transformation sociale. Plus spécifiquement ces rencontres portaient sur les sujets suivants :

- Retour et échanges sur la formation *ABC de l'écoute* dispensée entre 2022 et 2023, en vue d'encourager son intégration dans les pratiques et les responsabilités de chacun.
- *Évolution du mouvement communautaire, ancrage pour les actrices et acteurs du développement social d'aujourd'hui et de demain*. Cette formation de la Corporation de Développement Communautaire de l'Agglomération de Longueuil (CDC AL) a offert une base commune sur l'évolution du mouvement communautaire, tant au niveau provincial que local, et elle a introduit les critères de l'action communautaire autonome.
- Retours et échanges sur les huit critères de l'action communautaire autonome et leur articulation au sein du Carrefour le Moutier.
- Retours sur l'approche de l'écoute adoptée par l'organisme.

- **Communauté de pratique de gestion en milieu communautaire** (6 rencontres, 12 heures)

La directrice générale a participé, pour une deuxième année, à la communauté de pratique de gestion en milieu communautaire offert par la CDC AL. Regroupant 25 gestionnaires communautaires, elle vise à favoriser le développement des compétences en gestion de milieu communautaire et faciliter le partage des meilleures pratiques. La participation à ces échanges a permis d'entrevoir des pistes d'action en fonction de défis partagés.

## Stratégies de mise en œuvre des orientations stratégiques

Deux comités ont été mis en place afin d'assurer le suivi dans la mise en œuvre des orientations stratégiques de l'organisme :

- **Comité synergie** - Pour assurer la synergie entre les différents secteurs d'activités et la mise en œuvre du plan d'action, le Comité synergie est chargé de canaliser les efforts et les initiatives de chacun des secteurs. Il est composé dans un premier temps de la directrice générale, des coordonnatrices des pôles d'activités et de la conseillère en soutien spécifique auprès des nouveaux arrivants. Il bénéficie d'une diversité de perspectives et de compétences. Son rôle va au-delà de la coordination et vise à alimenter la culture de collaboration et de responsabilité partagée, où chaque membre de l'équipe contribue à la réalisation de la vision de transformation sociale de l'organisation. En favorisant les échanges et les actions coconstruites, le Comité synergie, en collaboration avec les autres membres de l'équipe, stimule l'innovation et l'efficacité dans la poursuite des objectifs communs.

- **Comité de réflexion du projet pilote « Valoriser l'écoute dans les milieux de vie pour personne âgées »**

Le volet recherche et développement, mis en place cette année (voir section suivante), a été mobilisé pour participer à la documentation du projet-pilote visant à exporter l'Écoute dans un milieu de vie pour personnes âgées. Par sa participation à la cellule de réflexion portant sur ce projet pilote, le volet recherche et développement vise à bonifier les outils de suivis statistiques et à instaurer des méthodes de collecte de données qualitatives pour mesurer l'impact des actions. Le volet recherche et développement vise également à documenter les leçons qui seront apprises lors du projet ainsi que l'évolution de l'Écoute lorsqu'elle est pratiquée hors des murs du Carrefour le Moutier.

## Mis en place du volet de recherche et développement en innovation sociale

Pour faire suite à la démarche de réflexion stratégique, nous avons entrepris les actions pour instaurer un volet de recherche et développement en innovation sociale au sein de l'organisme. La CDC AL nous a accompagné à ce sujet, ce qui nous a permis d'identifier les stratégies possibles ainsi que les partenaires potentiels. Un poste de coordination de recherche et développement en innovation sociale a été créé et comblé au début de l'année 2024. Les premiers objectifs sont de :

1. **Maîtriser les cadres de référence et d'actions du Carrefour le Moutier** : la première étape a consisté à étudier les documents de réflexion du Carrefour le Moutier, y compris sa philosophie d'intervention, ses orientations stratégiques, ses rapports d'activité et son plan d'action triennal. Ensuite, tous les employés ont été consultés sur leurs responsabilités, les défis qu'ils rencontrent dans leur travail, l'importance de l'écoute dans leurs rôles respectifs, et les méthodes d'évaluation qu'ils utilisent au quotidien. Les réunions d'équipe et les discussions avec les membres ont permis d'approfondir la réflexion sur les défis en matière de capacité d'action de l'organisme en ce qui a trait à la promotion d'une culture d'évaluation d'impact.
2. **Conceptualiser la vision du Carrefour le Moutier** : suivant l'étude des cadres de référence et d'actions, le volet recherche et développement s'est penché sur les concepts théoriques sous-jacents à la vision du Carrefour le Moutier. Cette vision vise à contribuer à l'avènement d'une société plus solidaire, inclusive et en santé où l'écoute est un levier de transformation sociale. Le volet recherche et développement a entrepris de développer une théorie du changement en traduisant celle-ci en objectifs SMART (spécifiques, mesurables, atteignables, réalistes et temporellement définis). Cela permet de mesurer les impacts de ses actions et de suivre la progression vers la transformation sociale visée. De plus, cette théorie du changement vise à soutenir les hypothèses du plan d'action avec la littérature existante et des études sur les bienfaits de l'écoute et son potentiel de transformation sociale.

**3. Valoriser la culture d'évaluation d'impact :** l'ébauche de la conceptualisation des actions du Carrefour le Moutier a clarifié les besoins en données brutes. Dans l'optique d'instaurer une culture d'évaluation numérique et de collecter davantage de données axées sur l'étendu et la portée de nos actions, un virage numérique des méthodes de collecte de données a été entrepris. Ces démarches d'évaluation sont effectuées en assurant une gestion de données en concordance avec les critères de confidentialité et de protection des renseignements personnels. Le virage numérique s'inscrit actuellement à deux niveaux :

- **L'accueil :** l'utilisation d'outils technologiques pour optimiser l'accueil des personnes au Carrefour le Moutier a commencé par la facilitation de l'entrée de données dans la plateforme Gestion des services d'intégration (GSI) du MIFI. Le volet recherche et développement a collaboré avec les membres de l'équipe concernés pour optimiser, par l'utilisation de la suite nuagique, l'inscription des personnes reçues aux actions de l'organisme. Depuis sa mise en place le 22 avril 2024, plus de 250 nouvelles inscriptions ont été enregistrées. Le nouveau système permet une économie de temps tout en améliorant l'efficacité globale de l'accueil au Carrefour le Moutier. De plus, il permet une gestion des données modernisée et sécurisée.
- **Les initiatives de santé mentale et l'accompagnement des nouveaux arrivants :** une culture d'évaluation des actions collectives du Carrefour le Moutier est en place depuis plusieurs années. Un modèle standardisé, utilisé pour toutes les activités, permettait de sonder les participants et d'évaluer leur satisfaction quant au contenu et à la qualité de l'animation. Ces formulaires étaient en format papier. Pour faciliter la collecte des données et mesurer l'impact des actions du Carrefour le Moutier à long terme, un virage numérique des questionnaires d'évaluation a été effectué pour les actions dans la communauté en lien avec la santé mentale et les nouveaux arrivants. Une rencontre avec les membres de l'équipe concernés a facilité la création de nouveaux formulaires spécifiques à chaque activité. Ces questionnaires incluent trois nouveaux volets : identification du public cible (genre, âge et motivations), évaluation de l'impact ciblé pour chaque activité et évaluation de l'impact général du Carrefour le Moutier. Ce processus de co-construction des outils d'évaluation a sensibilisé l'équipe aux bonnes pratiques en évaluation et aux avantages du numérique. Ce processus a aussi permis de renforcer la confidentialité des questionnaires et de souligner l'importance de la protection des renseignements personnels dans le cadre de la collecte de données.

#### **Mise en action du Comité santé, sécurité, environnement au travail (5 rencontres du comité et 5 rencontres de travail; 30 heures)**

Le Comité santé, sécurité et environnement au travail vise à soutenir le bien-être des membres de l'organisme en identifiant, évaluant et réduisant les risques sur le lieu de travail. Il vise également à encourager une culture où la sécurité et la prévention sont des priorités, assurant ainsi un environnement de travail sûr et sain pour tous ses membres tant les employés que les bénévoles. À long terme, ces pratiques contribuent, entre autres, à améliorer la qualité de vie pour les travailleurs, leurs familles et les communautés environnantes.

En lien avec nos orientations stratégiques et notre plan d'action triennal, le Comité santé, sécurité, environnement au travail, s'est restructuré en novembre 2023 et travaille sur trois dimensions : la santé physique et l'ergonomie, la sécurité et l'évaluation des risques, la santé mentale au travail et la conciliation travail-vie personnelle. À ce sujet, des espaces de réflexion et d'échanges pour l'équipe de travail sont favorisés.

Chapeauté par quatre membres de l'équipe permanente et appuyé gracieusement par des professionnels et des gestionnaires en santé, sécurité au travail, soit le Réseau Santé, Sécurité, Société et Environnement (R3S&E), que nous remercions, trois principales actions se sont tenues :

- Identifier les priorités d'action en fonction de la législation en vigueur.
- Entreprendre à court terme les mesures correctives essentielles.
- Analyser l'ergonomie des postes de travail des employés et apporter les correctifs nécessaires.

### **Poursuite des actions du Comité techno intervention : Formation continue de l'équipe (8 rencontres - 11 heures)**

En continuité avec les travaux du Comité techno-intervention de 2022-2023, un comité informatique, composé de trois membres de l'équipe, a été créé au sein du Carrefour le Moutier. Ce comité vise à soutenir l'équipe de travail dans l'utilisation des technologies et l'optimisation des méthodes de travail relative à suite infonuagique. Après une analyse de la situation actuelle de l'utilisation et de la maîtrise de celle-ci, le comité a notamment priorisé les paramètres de santé visuelle, de sécurité et de sauvegarde sur tous les ordinateurs des employés. De plus, un soutien continu pour répondre aux besoins et problèmes techniques a été offert par l'entremise de deux formations et de rencontres individuelles ponctuelles.

### **Maintien de l'implication du Carrefour le Moutier au développement de la Maison de l'Accueil**

Le Carrefour le Moutier maintient un engagement actif au sein du comité des partenaires de la Maison de l'Accueil et de ses sous-comités, incluant les comités de pilotage et de communication. Ce projet d'immobilier collectif, lancé en mai 2018 pour marquer le 50e anniversaire du Carrefour le Moutier, vise à établir un pôle de services sociocommunautaires dans le centre-ville de Longueuil, servant de point d'ancrage pour les citoyens et les organismes de la région. Depuis le lancement de la Maison de l'Accueil, le Carrefour le Moutier a apporté une contribution significative au projet, participant à plus de 20 réunions cette année, pour un total de plus de 40 heures d'engagement. De plus, Luc Barsalou, administrateur au CA du Carrefour le Moutier représentant l'organisme au CA de la Maison de l'Accueil, a investi près de 300 heures dans cette initiative. Les actions comprennent des démarches auprès de la Ville de Longueuil pour obtenir un soutien en termes de terrain et de collaborations, ainsi que l'exploration et la mise en œuvre d'une Maison de l'Accueil transitoire en attendant un emplacement permanent.

### **Constats :**

- Le processus de clarification stratégique continue de progresser et demande désormais une articulation plus spécifique des objectifs qui permettront l'avènement d'une société plus solidaire, inclusive et en santé où l'Écoute est un moteur de transformation sociale.
- L'organisme fonctionne démocratiquement et donc sa clarification stratégique doit continuer d'être réalisée via un processus de cocréation.
- Il y a une forte volonté, au sein de l'organisme, d'assurer une meilleure synergie entre les deux pôles d'actions : la santé mentale et l'accompagnement des nouveaux arrivants.
- Une culture d'évaluation s'instaure progressivement et la collecte de données quantitatives et qualitatives permettra d'outiller l'équipe, de mieux documenter ses actions et de concrétiser la vision du Carrefour le Moutier.

### **Perspectives :**

- Articuler une théorie du changement pour le Carrefour le Moutier.
- Tirer des leçons du projet-pilote de « Valoriser l'Écoute dans les milieux de vie pour personnes âgées » en vue d'identifier comment faire rayonner l'Écoute hors des murs du Carrefour le Moutier.
- Renforcer la culture d'évaluation et de mesure d'impact au sein des différentes actions et programmes du Carrefour le Moutier.
- Optimiser l'utilisation des données et assurer la participation des membres dans l'articulation de l'impact visé par la création d'un Comité Recherche et Développement au sein de l'organisme.
- Tisser des liens avec un ou des groupes de recherche pour soutenir notre cadre conceptuel de changement social.
- Développer des canaux de communication interne pour faciliter la mise en commun d'informations au sein de l'équipe et assurer une meilleure synergie.

## CONCLUSION

### Offrir une place pour chacun.e... une écoute à la fois

Notre rapport annuel témoigne de notre engagement assidu envers chaque individu au sein de notre communauté. Chacune de nos actions a été guidée par notre vision de construire une société où chaque personne est valorisée, incluse et en bonne santé. En plaçant la personne au cœur de nos initiatives, nous contribuons à offrir une place pour chacun.e... une écoute à la fois. Nous avons, et continuerons, de travailler pour répondre aux besoins de notre communauté; pour créer des espaces où chacun se sent écouté, soutenu et peut s'épanouir pleinement dans une société plus juste et bienveillante.

L'année écoulée a été marquée par une série de défis et de réussites pour notre organisme. Malgré les obstacles rencontrés, nous avons fait preuve de résilience et maintenu notre engagement envers nos objectifs. Nous avons progressé dans la réalisation de notre mission. Encore une fois, nous remercions tous ceux qui ont contribué à notre succès.

En 2024-2025, nous soulignerons les 55 ans du Carrefour le Moutier et croyons fermement que l'écoute axée sur les forces de la personne est un puissant catalyseur de changement social, permettant de construire des ponts entre les individus et d'encourager un sentiment d'appartenance tout en brisant l'isolement.

Ensemble, continuons à œuvrer avec passion et volonté pour faire avancer notre mission, pour réaliser notre vision, et laisser un impact durable sur notre communauté.

Merci infiniment pour cette année passée ensemble.

Aux nouveaux membres, merci d'avoir choisi de vous investir au Carrefour le Moutier, pour les anciens, merci de votre engagement continu.

Bien chaleureusement,



*Photo partagée par les participants dans le cadre des activités de la Semaine de la Santé Mentale « Cultivons la compassion »*

## MEMBRES DU PERSONNEL

### **Hélène Roulet**

Directrice générale  
Responsable de la protection des renseignements personnels

### **Olive Mukamana**

Coordonnatrice des services auprès des nouveaux arrivants  
et adjointe à la direction générale

### **Julie Blanchette-Lamothe (jusqu'en octobre 2023)**

Coordonnatrice et formatrice

### **Saadia Maaroufi**

Formatrice et responsable Réseau Sentinelles (jusqu'en décembre 2023)  
Coordonnatrice des services d'Écoute et santé mentale chargée du  
Réseau Sentinelles (depuis janvier 2024)

### **Andrée Chayer**

Secrétaire

### **Maria Rosso (depuis février 2024)**

Coordonnatrice de recherche et développement  
en innovation sociale

### **Yolande Grenier (depuis janvier 2024)**

Responsable de l'action bénévole et vie associative

### **Élodie Blin Thalmensy (depuis janvier 2024)**

Agente de développement : Résilience Rive-Sud

### **Jackie Navidad**

Chargée de projet des Éclaireurs

### **André Murphy**

Concierge

### **Angela Vargas**

Conseillère responsable accueil-intégration

### **Michel Pierre Louis**

Conseiller accueil-intégration

### **Shaghayegh Kaabi**

Conseillère accueil-intégration

### **Habiba Saifi (mai 2023 à janvier 2024)**

Agente de soutien à l'accueil-intégration

### **Rocio Bustamante**

### **Tatiana Polania (depuis février 2024)**

Conseillères pivots

### **Pedro Antonio Pedraza Posadas**

Intervenant de proximité

### **Fadja Jean-Baptiste (août 2023 à janvier 2024)**

Chargée de projet IDHC (infirmiers et infirmières diplômés hors Canada)

### **Francía Gallego**

Conseillère en soutien spécifique auprès des nouveaux arrivants

### **Carolina Olaya**

Intervenante communautaire interculturelle en santé (ICI-Santé)

### **Christie Laroche**

Responsable de la francisation et formatrice

### **Frédérique Côté-Léger**

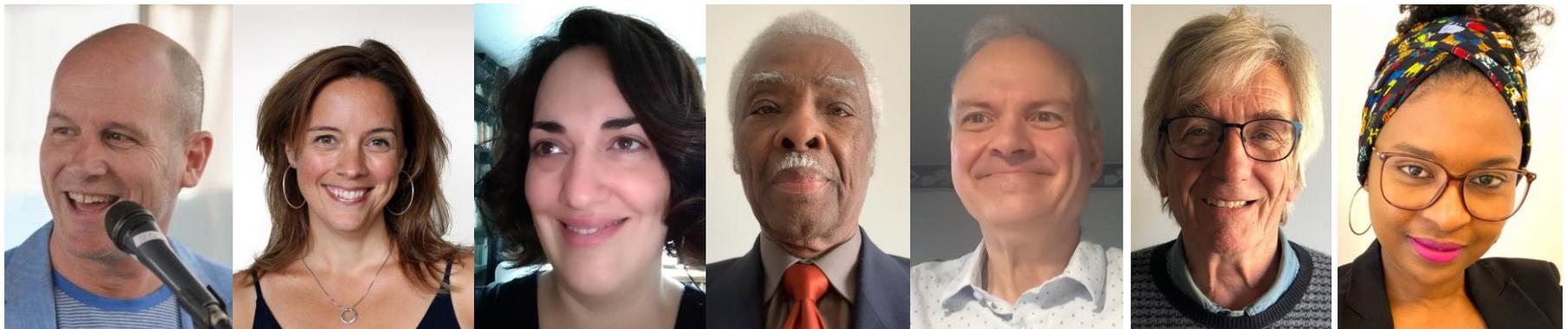
Formatrice et agente de liaison

### **Lenka Abelovska**

Agente administrative

## MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

ADMINISTRATION	FONCTION	DATES DE NOMINATION ET D'ÉCHÉANCE	REPRÉSENTATION	POSTES EN ÉLECTION
Claude Perras	président	06-2023 / 06-2025	bienfaiteur individuel	
Emmanuelle Roy	vice-présidente	06-2023 / 06-2025	institutionnel	
Marie-Christine Plante	trésorière	06-2023 / 06-2025	issu de la communauté	
Ernst Jouthe	secrétaire	06-2022 / 06-2024	bénévole	X
Luc Barsalou	administrateur	06-2022 / 06-2024	bienfaiteur individuel	X
Pierre Duceppe	administrateur	06-2022 / 06-2024	bénévole	X
Aminata Fall	administrateur	06-2023 / 06-2025	bénévole	



# ANNEXES – TÉMOIGNAGES

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

### Implication citoyenne dans le soutien de l'apprentissage du français auprès des nouveaux arrivants

Bonjour,

Je tenais à prendre un moment pour partager avec vous mon expérience en tant que bénévole animant des ateliers de conversations en français au Carrefour Le Moutier.

C'est avec enthousiasme que je me rends au Moutier tous les mercredis. Les participants sont motivés, attachants et tellement reconnaissants. Chaque semaine, je rencontre des personnes provenant de différentes parties du monde, avec des histoires de vie uniques. J'ai le privilège d'être témoin de la beauté de la diversité culturelle et de sa richesse.

Lors des ateliers, mon objectif est de créer un environnement chaleureux et inclusif où chacun peut s'exprimer librement. J'encourage les participants à parler de leurs intérêts, de leurs traditions culturelles, de leur famille et de leurs aspirations personnelles. J'aime aussi partager nos traditions québécoises, leur faire découvrir notre histoire, notre culture et les attraits du Québec.

Les rencontres que nous vivons hebdomadairement permettent aux personnes immigrantes de pratiquer le français et de gagner en confiance dans leur capacité à communiquer avec les autres dans cette nouvelle langue. Ce qui me fait le plus plaisir lors des ateliers, c'est de voir les sourires sur leurs visages, de sentir leur complicité, leur compassion et l'entraide qui s'installe entre eux. Et que dire des moments magiques où tout le monde s'amuse lorsque j'organise des jeux pour les aider à s'exprimer en français! Vraiment, chaque rencontre du mercredi m'inspire!

Pour plusieurs participants, la barrière de la langue était un obstacle à leur intégration au Québec. En leur offrant un endroit où ils peuvent s'exprimer librement en français, et cela sans jugement, Carrefour le Moutier leur permet d'être plus épanouis et heureux au Québec.

Si j'aide les personnes nouvellement arrivées à s'améliorer en français, je dois avouer que ma modeste contribution est bien gratifiante pour moi. Tous les mercredis, je repars du Carrefour le Moutier avec un sentiment de fierté d'avoir contribué, un tant soit peu, à faire aimer le français et le Québec. C'est tout un privilège et un honneur!

Je profite de cet espace pour remercier toute l'équipe du Carrefour le Moutier pour leur accueil chaleureux! Ces bienveillantes personnes 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. Merci à tous!

Diane Maurais, fière membre bénévole du Carrefour le Moutier

## FINANCEMENT



Avec la participation financière de :



Partenaire de notre démarche en santé, sécurité et environnement au travail :



*Un grand merci aussi à nos différents donateurs.*