



RAPPORT ANNUEL 2024-2025

Une place pour chacun.e...
une écoute à la fois!



CARREFOUR
LE MOUTIER

55 ans d'engagement



2024-2025

RAPPORT ANNUEL



219, rue Saint-Charles ouest
Longueuil, Québec J4H 1E1
450 679-7111 | Ligne Sentinelles : 450 679-7435

*Lundi au vendredi de 9h à 17h
avec certaines activités en soirée*

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)

- | | | |
|----------------------------|--------------------------------|------------------------------------|
| ❖ Angie Alvarez | ❖ Gueviève Keidjo | ❖ Angie Catalina Pinilla Rodriguez |
| ❖ Lucie Baril | ❖ Sessé Koffigoh | ❖ Marie-Christine Plante |
| ❖ Sarah Benyahia | ❖ Patrick Kom | ❖ Claude Poisson |
| ❖ France Boisvert | ❖ Guillaume-Aragon Lafrance | ❖ Mia Rakoto |
| ❖ Denise Boucher | ❖ Gisèle Lapierre | ❖ Wendy Yamileth Raudales Ramirez |
| ❖ Catherine Bureau | ❖ Johan Lebret | ❖ Mélanie Reyes |
| ❖ Marie-Paule Carrier | ❖ Carlos Andres Lopez Sanchez | ❖ Jacinthe Roberge |
| ❖ Claude Dalcourt | ❖ Kathryn Lucas | ❖ Danielle Robitaille |
| ❖ Béatrice Doizé | ❖ Rose Magadjou Epse Talla | ❖ Lise Robitaille |
| ❖ Pierre Duceppe | ❖ Diane Maurais | ❖ Valentina Rodriguez Valencia |
| ❖ Aminata Fall | ❖ Fernando Melendez Portillo | ❖ Leonor Romero |
| ❖ Marc Gagné | ❖ Guylhène Monette | ❖ Emmanuelle Roy |
| ❖ Rodolphe Gagnon | ❖ Claudia Montanez | ❖ Diane Royer |
| ❖ Batoul Ghorra | ❖ Jacques Morin | ❖ Audrey Saldanha |
| ❖ Bernard Guertin | ❖ Yina Constanza Munoz Mahecha | ❖ Yawo Semenou |
| ❖ Sandra Herrera | ❖ Aniella Niyoncuti | ❖ Diamond Sheriff |
| ❖ Gloria Holguin Chavarria | ❖ Victoria Pardo | ❖ Anyel Silva |
| ❖ Thi Thanh Huong Nguyen | ❖ Jacques Paré | ❖ Sarah Stecko |
| ❖ Gerson Jean-Louis | ❖ Mariette Parent | ❖ Luz Marina Valencia Alzamora |
| ❖ Josué Joseph | ❖ Claude Perras | ❖ Viviana Villarreal |
| ❖ Ernst Jouthe | ❖ Diane Piché | |

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 ET VISION 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
Vie démocratique et dynamique	13
Membres acteurs de changement social.....	14
SOUTIEN À LA PERSONNE : PRÉVENTION, PROMOTION ET ACCOMPAGNEMENT.....	17
Écoute et santé mentale	18
Accompagnement des nouveaux arrivants	24
SOUTIEN À L'ENGAGEMENT DE LA PERSONNE DANS SA COMMUNAUTÉ.....	33
Filet de sécurité sociale	34
Aide mutuelle aux immigrants et jumelages interculturels.....	49
Activités de pleine participation	52
Apprentissage du français	58
IMPLICATION DU CARREFOUR LE MOUTIER DANS LA COMMUNAUTÉ.....	62
Espaces de concertation	63
Service de formation	70
DÉVELOPPEMENT STRATÉGIQUE.....	74
Recherche et développement en innovation sociale	75
Comités de travail.....	79
Communication et sensibilisation.....	83
CONCLUSION	88
MEMBRES DU PERSONNEL.....	89
MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION.....	90
ANNEXE I - SYNTHÈSE DU 1 ^{ER} FORUM DE L'ÉCOUTE	91
ANNEXE II - TÉMOIGNAGE.....	99
FINANCEMENT	100

Le Carrefour le Moutier et son histoire : émergence de nouvelles perspectives

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

En 1993, le Diocèse de Saint-Jean-Longueuil souhaite que le Carrefour le Moutier devienne un organisme communautaire à part entière, et la population est invitée à s'impliquer dans les décisions administratives de l'organisme. Le Carrefour le Moutier s'incorpore et devient un organisme sans but lucratif. L'action bénévole prend une place importante au Carrefour le Moutier principalement au service d'accueil et d'écoute. Dans le cadre des 25 ans du Carrefour le Moutier, une fête de reconnaissance de l'implication des personnes bénévoles est donnée (1995).

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

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

En 2000, en compagnie de l'artiste Marc Favreau (Sol), le Carrefour le Moutier lance un projet novateur d'entraide et de solidarité pour la communauté de la Rive-Sud : l'Écouterium. En 2002, dans le cadre du projet Écouterium, sous la supervision du professeur Henri Dorvil de l'École de travail social de l'UQÀM, une recherche-action sur l'implantation d'un modèle d'entraide « De l'aide à l'entraide » est réalisée. De cette recherche, le Carrefour le Moutier débute la mise en place d'un projet de prévention de la détresse sociale dans la communauté. Le projet Sentinelles se développe et regroupe plusieurs acteurs sociaux.

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

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

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

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

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

2019 : L'organisme célèbre 50 ans d'accueil inconditionnel et d'Écoute dans la communauté! Un temps d'arrêt pour rendre hommage à toutes les personnes qui ont généreusement contribué à l'édification du Carrefour le Moutier et qui ont fait de lui l'organisme qu'il est : ouvert, innovant et tourné vers l'avenir.... Une soirée 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 – 2025 : le 29 mars 2021, l'organisme déménage au 219, rue Saint-Charles ouest. Ce nouvel emplacement est temporaire car notre souhait est de retourner dans la Maison de l'Accueil au cœur du futur centre-ville de Longueuil.

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

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

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.

Le 24 octobre 2024, à l'occasion de la Journée de l'écoute et des 55 ans du Carrefour le Moutier, s'est tenu, en collaboration avec nos partenaires, le tout premier Forum de l'écoute. Conçu comme un espace de dialogue ouvert et participatif, le Forum a réuni membres, partenaires et citoyens et citoyennes autour de l'écoute, envisagée comme un levier de transformation individuelle et collective. L'événement a permis de faire émerger réflexions, expériences et savoirs issus du terrain et a réuni 80 personnes.

Une année marquée par la mise en œuvre continue des orientations du plan d'action 2023-2026

Claude Perras, président du conseil d'administration

Dans le présent contexte social, politique et de crise climatique, les services d'accueil et d'écoute du Carrefour le Moutier sont plus que jamais sur la première ligne depuis plus de 55 ans.



Nous avons poursuivi la mise en œuvre de nos orientations stratégiques et d'une plus grande synergie entre nos différentes actions afin de renforcer le tissu social de l'agglomération de Longueuil. Dans nos concertations nous avons travaillé à l'élaboration de projets rassembleurs permettant au plus grand nombre possible des femmes et des hommes habitant l'agglomération de Longueuil de se sentir parties prenantes et de valoriser l'écoute citoyenne comme levier de transformation sociale.

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 et la Ville de Longueuil et 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 citoyens de l'agglomération de Longueuil pour devenir une société plus inclusive, accueillante, plus « écoutante. »

L'année 2024-2025 a encore une fois été marquante à plus d'un titre au Carrefour le Moutier, notamment sous la direction générale d'Hélène Roulet, l'arrivée de nouveaux membres de l'équipe. Le conseil d'administration compte également deux nouveaux membres Diane Maurais et Sarah Stecko.

Nous avons tenu la première édition du Forum de l'écoute avec plusieurs partenaires dont l'Université de Sherbrooke dans l'optique d'explorer comment l'écoute est un levier de transformation sociale.

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

Grâce aux bénévoles et aux employés, sous la direction générale, nous avons continué d'offrir à plus de 6 000 personnes 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 par le biais également de notre filet de sécurité sociale 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 place pour chaque personne, une écoute à la fois »

Engagement autour des piliers qui composent l'ADN de l'organisme

Hélène Roulet, directrice générale



Fondé en 1969, l'organisme a souligné cette année ses 55 ans d'existence. Depuis plus d'un demi-siècle, l'accueil inconditionnel et l'écoute sont au cœur de sa mission. Au fil du temps, il a su s'adapter aux mouvements sociaux et aux besoins émergents où l'écoute est un levier de transformation sociale. Ne se limitant pas à une prestation de services, l'approche du Carrefour le Moutier repose sur une présence et une écoute attentive et respectueuse, accompagnant chaque personne qu'il accueille avec dignité et humanité, quelle que soit l'étape de vie à laquelle elle se trouve. Ancré dans sa communauté, le Carrefour le Moutier continue d'incarner l'action communautaire autonome : autonomie, enracinement local, réponse aux besoins exprimés par la population, et participation citoyenne.

Sa formidable équipe, composée du personnel, des bénévoles et des membres, s'est mobilisée, cette année encore, avec cœur et engagement autour des piliers qui composent l'ADN de l'organisme : l'accueil et l'écoute. Les actions menées tout au long de l'année, avec rigueur, dévouement et professionnalisme, constituent un ensemble d'outils indispensables pour favoriser le pouvoir d'agir des personnes, leur autonomie et leur santé psychologique et ce, dans des contextes politiques difficiles, notamment auprès des personnes ayant un parcours migratoire.

Parallèlement à ces actions, à la lecture du présent rapport annuel, vous constaterez que des étapes importantes ont été franchies pour soutenir le développement de l'organisme en cohérence avec ses orientations stratégiques. Parmi les moments forts de l'année :

- Une approche intégrée des actions de l'organisme, soulignant les liens et la dynamique commune qui les unissent.
- Dans le cadre des 55 ans de l'organisme, la tenue du tout premier Forum de l'Écoute, un événement riche de sens et porteur de dialogue à travers le thème « Une place pour chaque personne, une écoute à la fois », l'organisme a réaffirmé son engagement envers une société plus inclusive, attentive et solidaire.
- La création d'un poste dédié à la recherche et au développement en innovation sociale, contribuant à soutenir l'impact au sein de la communauté.
- La contribution à la tenue de la rencontre de la TROC-M : « Montérégie : Terre d'accueil » et à l'analyse des données recueillies, qui a notamment permis de mettre en lumière l'importance de l'écoute de la personne au-delà de son statut migratoire.
- Le renforcement du service de première ligne avec de nouveaux postes d'accueil, d'information et d'orientation, en complément du rôle essentiel des bénévoles.
- La consolidation du filet de sécurité sociale, contribuant aux facteurs de protection individuels (ex. : résilience), relationnels (soutien social) et communautaires (accès aux services) en matière de santé mentale.

Je termine en soulignant l'implication précieuse de l'équipe et des bénévoles pour les actions menées cette année, ainsi que le rôle essentiel du conseil d'administration, attentif et engagé dans l'orientation de nos initiatives. Merci à chacun et chacune d'entre vous qui contribuez par votre engagement à faire grandir l'organisme et notre communauté au quotidien. Ensemble nous continuons de bâtir une société à l'écoute, solidaire et en santé.

Bonne lecture!

1er Forum DE L'ÉCOUTE

24
OCTOBRE
2024

POUR SOULIGNER LE 55^E ANNIVERSAIRE DU CARREFOUR LE MOUTIER LE PREMIER FORUM DE L'ÉCOUTE, UN SUCCÈS RETENTISSANT.

Le 24 octobre 2024 a marqué une date historique pour le Québec avec la tenue du tout premier **Forum de l'Écoute**, organisé par le Carrefour le Moutier et ses partenaires. Cet événement a été une réussite éclatante, confirmant l'importance cruciale de l'écoute dans notre société. La tenue de ce forum a été d'autant plus significative qu'elle coïncidait avec la Journée nationale de l'Écoute.

L'organisation de ce forum a été un véritable tour de force, rendu possible grâce à **l'engagement exemplaire de toute l'équipe** du Carrefour le Moutier. Leur dévouement, avant, pendant et après l'événement, a été la pierre angulaire de ce succès. Nous tenons également à souligner **l'importance et le rôle de nos partenaires dans le cadre du comité pilotage et du développement de la stratégie de mobilisation**. Leur collaboration étroite et leur soutien indéfectible ont été essentiels à chaque étape, démontrant une synergie remarquable.



La participation a dépassé nos espérances, avec **84 inscriptions** de professionnels et de citoyens désireux d'approfondir leurs connaissances de l'écoute. **Les participants** ont offert des perspectives riches et variées, contribuant à des discussions profondes et éclairantes. Ce qui a été particulièrement apprécié par les participants a été **la qualité des échanges** qui ont eu lieu, **la diversité des panélistes** présents, la possibilité d'entendre des **professionnels de l'écoute** partager leur expertise et la mise en pratique des concepts grâce à des **exercices concrets**. Ces éléments combinés ont créé une expérience immersive et hautement bénéfique pour tous.

Le succès de ce premier Forum de l'Écoute affirme notre mission et notre vision. L'enthousiasme généralisé et le souhait de renouveler cette expérience en 2025 sont des indicateurs clairs de la pertinence de cet événement. Forts de cette magnifique réussite, **le Carrefour le Moutier est déjà à l'œuvre pour la prochaine édition**, avec la ferme intention de poursuivre et d'amplifier cette initiative essentielle pour le mieux-être de tous.

POUR PLUS DE DÉTAILS, VEUILLEZ CONSULTER LA SECTION DÉVELOPPEMENT STRATÉGIQUE, AINSI QUE LE BILAN DE LA JOURNÉE PRÉSENTÉ EN ANNEXE.



VIE ASSOCIATIVE ET IMPLICATION BÉNÉVOLE

- Vie démocratique et dynamique
- Membres acteurs de changement social

Les bénévoles jouent un rôle central dans la mise en œuvre de la vision et des actions du Carrefour le Moutier. Leur présence ainsi que leur engagement façonnent chaque jour un lieu de solidarité et de confiance. En 2024-2025, cette conviction s'est illustrée avec force à travers l'initiative portée aux Habitations Paul-Pratt. Ce projet, pensé et mis en œuvre par les bénévoles eux-mêmes, a permis de réinventer l'écoute dans un milieu de vie, en y introduisant une présence immersive, attentive et adaptée aux réalités des résidents.

Cet exemple illustre la nature démocratique de la vie associative au Carrefour le Moutier : ici, les membres sont acteurs de changement, porteurs d'idées nouvelles et impliqués activement dans l'évolution des pratiques.

La participation des bénévoles, la mobilisation autour des orientations stratégiques et les actions citoyennes témoignent d'un engagement collectif à construire une société plus inclusive, solidaire et en santé. L'écoute, pilier de l'approche du Carrefour le Moutier, devient alors un outil partagé, diffusé et enrichi par celles et ceux qui choisissent d'en faire une pratique quotidienne.

Les bénévoles sont, sans conteste, le cœur battant du Carrefour le Moutier. Leur contribution généreuse et durable illustre pleinement que l'on peut bâtir collectivement une société plus humaine, une écoute à la fois.



**55 personnes impliquées,
5315 heures bénévoles**

Accueil-Écoute-Info-Référence :

- **24 bénévoles** ont offert leurs services de façon régulière au service Accueil-Écoute-Info-Référence pour un total de **2804 heures** de bénévolat.
- **12 nouvelles personnes** ont été formées durant la dernière année, pour le service Accueil-Écoute-Info-Référence.

Accompagnement des nouveaux arrivants :

- **31 bénévoles** ont donné de leur temps auprès des personnes, pour un total de **2511 heures** :
 - **1 bénévole** a effectué **223 traductions**, représentant environ **705 heures**;
 - **1 bénévole** a offert du soutien à **48 personnes** pour la préparation à l'examen de citoyenneté, représentant **80 heures** de bénévolat;
 - **2 bénévoles** ont accompagné **61 personnes** pour le permis de travail, représentant **184 heures**;
 - **8 bénévoles** ont contribué aux activités de francisation (ateliers et jumelages), soit **400 heures** de bénévolat;
 - **5 bénévoles** ont pu accompagner **267 personnes** à l'inscription aux cours de français pour un total de **110 heures**;
 - **6 bénévoles** du Groupe AMI ont offert **210 heures** de leur temps;
 - **6 bénévoles** ont assuré la clinique d'impôts, accompagnant ainsi **519 personnes**. Cela représente **310 heures**;
 - **1 bénévole** a offert de son aide dans l'accompagnement au logement (guide et références), y consacrant ainsi **182 heures**;
 - **1 bénévole** a pu mettre à jour les données de nos services de première ligne. Cela représente environ **330 heures** de bénévolat.

Nos membres sont au nombre de 111, soit :

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

Assemblée générale annuelle 2023-2024 : 47 membres et 13 partenaires et invités pour un total de 60 personnes.

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

● Vie démocratique et dynamique

Entretenir une vie associative et démocratique

L'action communautaire autonome repose sur une gouvernance démocratique où les décisions se prennent collectivement, à travers des assemblées générales, des conseils d'administration et divers espaces de participation. Cette approche permet de reconnaître et valoriser les connaissances des personnes concernées par les enjeux sociaux, en leur offrant un pouvoir d'agir. C'est dans cet esprit que prend forme la vie associative.

En complément de l'assemblée générale annuelle et des huit rencontres du conseil d'administration, les membres ont pris part à la soirée annuelle des membres ainsi qu'au tout premier Forum de l'écoute, aux côtés d'autres acteurs du milieu. Une infolettre permet également de les tenir informés de l'actualité de l'organisme.

Soirée annuelle des membres : Une rencontre marquante autour du documentaire *Le labyrinthe*

À l'occasion de sa soirée annuelle des membres (4^e édition), tenue en janvier dans ses locaux, le Carrefour le Moutier a eu le plaisir d'accueillir ses membres pour un moment de rencontre, d'échange et de réflexion.

À cette occasion, le documentaire *Le labyrinthe* a été présenté. Ce film, réalisé par un groupe de chercheurs de l'Université Laval en collaboration avec le Carrefour d'Action interculturelle de Québec, met en lumière les récits de huit personnes immigrantes vivant avec un statut précaire ou sans statut. À travers leurs voix, le film interroge : *Comment se reconstruire lorsqu'on évolue dans un parcours aussi complexe qu'un labyrinthe ?*

La projection a été suivie d'un échange enrichissant avec la réalisatrice et certains protagonistes du film. Ce moment a permis aux membres de mieux comprendre les réalités vécues par des personnes qui franchissent la porte de notre organisme, et de réfléchir ensemble à l'importance de l'accueil, de l'écoute et de la solidarité dans l'accompagnement de ces parcours souvent semés d'embûches.



Infolettre

Relancée en décembre sous le nom *Au chœur de l'écoute*, l'infolettre du Carrefour le Moutier a fait peau neuve, tant sur le plan visuel qu'éditorial. Ce nouveau format met de l'avant une approche plus narrative. L'objectif est de créer un espace de valorisation et d'appartenance, tout en soutenant le lien entre les membres et l'organisme. L'infolettre devient ainsi un outil stratégique de communication pour favoriser l'engagement et partager les actualités importantes de l'organisme.

• Membres acteurs de changement social

La reconnaissance de l'implication bénévole : au fil du quotidien et des semaines thématiques

Au Carrefour le Moutier, nous plaçons la reconnaissance des bénévoles au cœur de nos engagements. Chaque jour, le dévouement et la générosité de ces hommes et ces femmes contribuent à développer un lien de confiance avec les personnes qui viennent chercher écoute, soutien et accompagnement. Les bénévoles offrent bien plus que leur temps; ils partagent une part de leur humanité, contribuent à un environnement accueillant, sont à l'écoute des besoins de chacun et respectueux de leur unicité.

L'appréciation de ces généreuses personnes passent d'abord par l'accueil chaleureux et personnalisé que l'équipe leur réserve au quotidien. Chaque membre de l'équipe, à sa manière, contribue à offrir aux bénévoles un soutien, une aide et des réponses à leurs questionnements, avec joie et reconnaissance pour leur présence et leur contribution, et ce, dans le cadre des actions quotidiennes menées par les bénévoles.

Journée mondiale des bénévoles (décembre) : aussi, la période des fêtes est toujours propice à manifester notre appréciation de leur présence au sein de l'organisme. En décembre, dans le cadre des festivités de la Journée mondiale des bénévoles, une soirée organisée pour eux a donné lieu à de beaux moments de partage. Pour ses 55 ans, un jeu questionnaire sur l'historique du Carrefour le Moutier a été élaboré, chants de Noël sous les notes de guitare de notre bénévole musicien, chanteur et animateur Jacques Morin s'est aussi fait entendre. Le Carrefour le Moutier s'est aussi transformé en plancher de danse où des personnes ont appris les pas d'un « set carré » québécois. Ce fut une très belle et agréable soirée à la fin de laquelle les bénévoles sont partis avec un petit pot de caramel cuisiné et décoré par les membres de l'équipe. Près de 40 membres étaient présents.

La semaine de l'action bénévole (avril) : dans le cadre de la Semaine de l'action bénévole, le Carrefour le Moutier a organisé une soirée de reconnaissance afin de souligner l'apport inestimable de ses bénévoles. Cet événement chaleureux a permis de remercier celles et ceux qui, tout au long de l'année, s'impliquent activement dans les actions d'écoute, d'accueil et de soutien aux personnes qui poussent la porte du Carrefour le Moutier, notamment les personnes nouvellement arrivées. Leur engagement contribue à créer des espaces sécurisants et chaleureux, favorisant l'inclusion. Au-delà de la reconnaissance, cette soirée a été l'occasion de renforcer le sentiment d'appartenance et de rappeler à quel point leur présence font une réelle différence dans la vie des personnes que nous accompagnons.

Comités d'implication et d'orientation :

- **Comité soutien personnalisé par l'écoute** (4 rencontres) : ce comité mixte réunit quatre membres engagés et la coordonnatrice des services Écoute et santé mentale qui, ensemble, contribuent activement au rayonnement et à l'amélioration continue du service de soutien personnalisé par l'écoute. Par leur contribution, ils soutiennent l'adaptation du service aux besoins de la communauté.
- **Comité pilotage du Forum Écoute** (13 rencontres, 40 heures) : composé de membres, de partenaires et de membres de l'équipe, ce comité mixte œuvre à élaborer une stratégie de mobilisation communautaire autour de l'Écoute, stratégie envisagée comme un levier de transformation sociale.

- **Faire place à l'initiative citoyenne aux Habitations Paul Pratt - « Être écouté nous fait exister »** : en cohérence avec nos orientations stratégiques visant à diversifier les formes d'écoute, une initiative portée par quatre bénévoles a permis la création et la mise en place d'un projet d'écoute immersive au sein des Habitations Paul Pratt, un milieu de vie pour personnes âgées. Imaginé, lancé et développé par ces bénévoles engagés, ce projet est soutenu par l'équipe du Carrefour le Moutier, illustrant une belle synergie entre initiative citoyenne et appui organisationnel, assurant une présence hebdomadaire des membres impliqués dans ce milieu de vie.

Invitation à s'impliquer et à devenir membre, rencontre « Bienvenue au Carrefour le Moutier » (2^e année, 2 rencontres, 27 personnes) : d'une durée de deux heures, cette séance permet de découvrir le Carrefour le Moutier : sa mission, ses valeurs, ses services et les différentes possibilités d'implication. Elle vise également à sensibiliser plus largement la population à nos actions et à susciter l'intérêt pour l'engagement citoyen, dans une perspective de diversification et d'élargissement du membrariat. Les personnes intéressées peuvent ensuite s'inscrire à une rencontre individuelle afin d'en savoir plus sur les modalités de s'impliquer en tant que bénévole au Carrefour le Moutier.



Politique de soutien et encadrement des bénévoles : cette année, le Carrefour le Moutier a élaboré une politique de soutien et d'encadrement des bénévoles, adoptée par le conseil d'administration. Cette politique vise à préciser l'accompagnement offert aux bénévoles et à assurer des conditions d'engagement favorables, tout en reconnaissant leur contribution essentielle à la mission de l'organisme.

Constats

- En cohérence avec nos orientations stratégiques de diversification des formes d'écoute, le projet d'écoute immersive implanté aux Habitations Paul Pratt illustre de manière concrète la capacité de notre organisation à soutenir et valoriser les initiatives citoyennes.
- L'implication des membres bénévoles amplifie la portée de nos actions et témoigne de l'importance de l'engagement bénévole dans la réalisation de notre mission.

Perspectives

- Poursuivre le développement d'outils de communication et d'espaces dédiés aux membres afin de dynamiser la vie associative et démocratique du Carrefour le Moutier, en cohérence avec ses orientations stratégiques.
- Réviser et enrichir les processus d'adhésion et de renouvellement du membrariat.
- Relancer les travaux et activités du comité Vie associative, avec la participation active des membres de l'organisme.

SOUTIEN À LA PERSONNE : PRÉVENTION, PROMOTION ET ACCOMPAGNEMENT

- Écoute et santé mentale
- Accompagnement des nouveaux arrivants

Au Carrefour le Moutier, l'accompagnement va bien au-delà d'une réponse ponctuelle ou d'une simple orientation : il s'agit de reconnaître la personne dans toute la complexité de son existence, en tenant compte de son histoire, de ses ressources, de ses fragilités et de son environnement. Cette approche globale dépasse les réponses administratives ou techniques fragmentées, et s'incarne à travers deux pôles indissociables : l'écoute en santé mentale et l'accompagnement des nouveaux arrivants.

Ces deux actions partagent une même philosophie : comprendre que chaque trajectoire de vie s'inscrit dans des contextes sociaux, culturels et structurels qui influencent profondément la capacité à agir, à se faire entendre et à appartenir. Cela exige une lecture fine des expériences vécues, attentive aux exclusions, aux ruptures identitaires mais aussi aux possibilités de reconstruction et d'espoir.

L'écoute pratiquée au Carrefour le Moutier est une démarche engagée, sensible aux contextes sociaux et culturels, ouverte à l'interculturalité des parcours migratoires, et consciente de la complexité des échanges humains. Elle nécessite une posture réflexive et une attention aux non-dits et aux dynamiques relationnelles.

Par cette écoute, l'organisme offre un espace de reconnaissance et de dignité, et, potentiellement, un levier de transformation sociale. Elle permet de faire émerger des récits souvent invisibilisés, d'identifier des besoins structurels, et de rétablir des liens là où des systèmes ont pu fragmenter ou marginaliser.

Soutenir la personne, pour le Carrefour le Moutier, c'est ainsi prendre acte de l'interdépendance entre le vécu individuel et les dynamiques collectives. C'est œuvrer, à travers chaque geste d'écoute, à construire un tissu social plus juste, plus humain et plus solidaire.

● Écoute et santé mentale

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

Plan d'action 2023-2026

Objectifs visés pour 2024-2025

- 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.

L'écoute axée sur les forces de la personne : au cœur de notre mission et notre vision

Depuis sa création en 1969, le Carrefour le Moutier s'est engagé à offrir un accueil inconditionnel, fondé sur l'écoute et la considération de chacun. Loin d'être un simple service, l'écoute fait partie intégrante de l'identité de l'organisme : elle oriente nos actions et façonne notre manière d'accompagner les personnes dans leur parcours de vie.

Notre approche repose sur la reconnaissance des forces et l'unicité de chacun. Le Carrefour le Moutier est un lieu où l'on peut se déposer, être entendu sans jugement, et recevoir un soutien respectueux et empathique. Qu'il s'agisse de détresse, de solitude, de défis liés à des changements dans la vie ou de moments de joie, chaque vécu est accueilli avec la même présence authentique.

Notre vision se concrétise grâce à l'implication de bénévoles dévoués, qui incarnent chaque jour notre mission en offrant une écoute attentive à celles et ceux qui en ont besoin. De plus, par nos initiatives en santé mentale et en soutien psychosocial, nous visons à renforcer l'autonomie de chaque personne, en créant un environnement sécurisant, où l'on se sent respecté, soutenu et pleinement reconnu.



Approche intégrée pour un accueil, une écoute et un référencement adaptés aux besoins

Au niveau de l'accueil, cet automne a été marqué par la création d'un poste qui permet de renforcer la capacité d'accueillir, écouter, informer et orienter toute personne qui fait appel au Carrefour le Moutier en respect à son mandat d'offrir un soutien de première ligne à la communauté. Il s'agit du poste d'agente à l'accueil, information et référence occupé par deux membres de l'équipe qui œuvrent en complémentarité avec les bénévoles à l'accueil, le conseiller pivot et les autres membres de l'équipe, en fonction des besoins exprimés par les personnes accueillies. Plus particulièrement, la complémentarité entre le rôle des bénévoles à l'accueil et le poste d'agente à l'accueil, information et référence permet d'offrir une première écoute à toute personne qui contacte l'organisme en personne ou par téléphone afin d'identifier son besoin pour l'informer ou l'orienter vers les ressources appropriées tant à l'interne qu'à l'externe. Le poste d'agente à l'accueil, information et référence permet également de mieux documenter nos actions relatives à l'information-référence ainsi que celles qui sont spécifiques à l'accompagnement des personnes immigrantes, tout en assurant la protection des renseignements personnels selon les normes recommandées. Il permet également une gestion plus fluide et efficace des demandes reçues. Nous avons pu documenter 504 rencontres (en personne, par téléphone et courriel) ayant permis aux personnes de bénéficier du service d'information-référence entre novembre 2024 et mars 2025.

Service d'Accueil, d'Écoute, d'Information et de Référence, sans rendez-vous, anonyme et confidentiel : porte d'entrée pour toute personne souhaitant être écoutée, orientée ou informée sur les ressources disponibles, dans un climat de respect

Au Carrefour le Moutier, l'accueil et l'écoute sont au cœur de notre mission pour promouvoir une société solidaire et inclusive. Chaque personne qui franchit nos portes, qu'elle ait rendez-vous ou non, est accueillie avec ouverture, générosité, empathie et sans jugement. Notre espace d'accueil, d'écoute et d'info-référence permet à chacun de se déposer, de s'exprimer et de retrouver ses forces personnelles.

Grâce à l'engagement de plus de 24 bénévoles cette année, le Carrefour le Moutier a pu créer un environnement où chacun se sent attendu, entendu et soutenu. Ce soutien essentiel nous permet de continuer à faire vivre nos valeurs de solidarité et d'inclusion.

Témoignages recueillis par nos bénévoles à l'écoute

« La personne m'a remercié pour mon écoute et m'a dit qu'elle ne se sentait pas jugée lorsqu'elle appelait au Carrefour le Moutier. »

« Dit que ça lui fait du bien de parler surtout qu'il est stressé par ses nombreux rendez-vous et responsabilités. »

« La personne s'est sentie apaisée et capable de prendre du recul par rapport à son désespoir et se rappeler qu'elle a trouvé un endroit qui peut l'aider. »



Un nouveau processus d'intégration des bénévoles

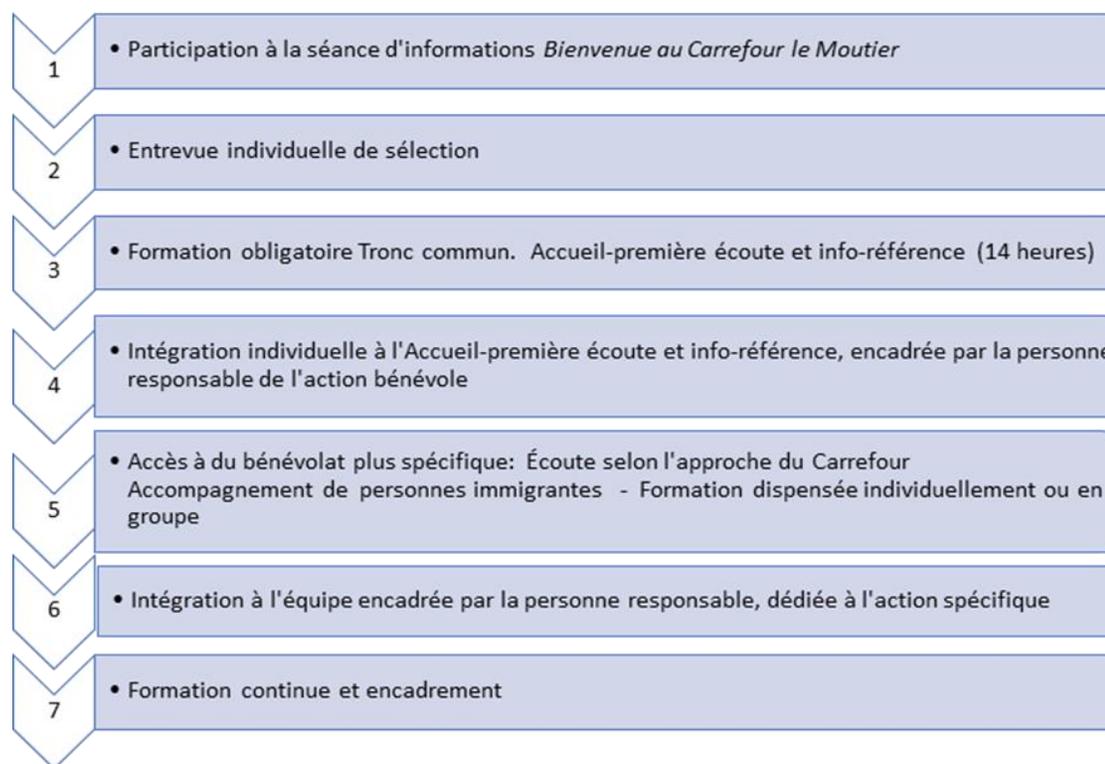
L'année 2024-2025 a vu la mise en place d'un nouveau processus pour intégrer les nouveaux bénévoles désireux de s'impliquer au Carrefour le Moutier. Les objectifs principaux étant de leur redonner une place centrale au cœur des activités quotidiennes, de faire en sorte que tous soient formés à la posture d'accueil et la posture d'écoute du Carrefour le Moutier, de mieux connaître l'ensemble des actions que nous posons et de permettre une plus grande appropriation de notre mission, nos valeurs et notre vision.

Pour accompagner toute nouvelle personne intéressée par le bénévolat, nous avons instauré un parcours commun, à la fois structuré et porteur de sens. De plus, l'intégration de postes d'agentes à l'accueil, information et référence dans l'équipe de soutien permet aux bénévoles d'offrir un temps d'écoute et d'accueil adapté aux besoins de chaque personne. Ce processus se décline en sept étapes.

La réorganisation de certaines tâches, appuyée par la présence des agentes à l'accueil, a permis aux bénévoles de se concentrer sur l'essentiel de leur engagement. Leur accueil attentif et leur accompagnement des nouveaux bénévoles ont favorisé un climat de solidarité et de collaboration, renforçant ainsi la qualité de l'accueil et l'écoute offerte aux personnes.



Portrait du service d'Écoute en quelques chiffres :



- Cette année, 1 549 demandes d'écoute majoritairement par téléphone ont été reçues. Grâce à l'implication précieuse de nos bénévoles, 898 écoutes ont pu être réalisées dont 9 % sont des nouvelles demandes ce qui représente une hausse comparativement à l'an dernier. Ce volume témoigne des besoins de la communauté.
- Pour mieux répondre aux besoins des personnes allophones, nous avons réussi à diversifier le profil des bénévoles à l'accueil écoute.
- Les appels des demandes d'écoute récurrentes pour un soutien quotidien demeurent importantes offrant ainsi un filet de sécurité important pour ces personnes vivant de l'isolement et de la détresse.
- Les principales raisons des appels demeurent l'anxiété, le partage du quotidien, la solitude et les difficultés relationnelles.
- De façon générale, les personnes qui bénéficient d'une écoute repartent apaisées et se sentent moins seules.
- 64% des bénéficiaires du service d'écoute sont des femmes, 33% sont des hommes et la donnée est manquante pour 3%.
- Nous observons que les demandes d'écoute des hommes continuent à augmenter (29% en 2024), ce qui nous permet de jouer un rôle de filet de sécurité, particulièrement précieux compte tenu des défis qu'ils peuvent rencontrer à s'ouvrir sur leur santé mentale.
- Nos statistiques révèlent que 65% des personnes écoutées se situent dans la tranche d'âge de 36 à 64 ans, 7% ont moins de 36 ans et 7% ont 65 ans ou plus. Les données relatives à l'âge sont manquantes pour 21% des cas.
- Les personnes appelant pour des idées suicidaires représentent 2% des appelants.
- L'écoute offerte fait une différence : plus de neuf personnes sur 10 repartent avec un sentiment de mieux-être ou une aide concrète. À la suite d'une écoute, les personnes se sentent apaisées, repartent avec le sentiment d'être moins seules, ont une idée plus claire de la situation, se disent mieux outillées pour faire face à la situation et obtiennent une référence qui répond à leur besoin. Chaque échange contribue à renforcer le sentiment de soutien et la capacité d'agir des personnes accompagnées.



Soutien personnalisé par l'écoute : sur rendez-vous, pour soutenir le dénouement d'une situation difficile

Le 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 de chaque individu, une série de trois à 10 rencontres avec un bénévole écoutant est prévue. L'écouter travaille 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.

L'évaluation initiale, menée par la coordonnatrice par téléphone, constitue le point de départ du service. Elle permet non seulement d'expliquer les modalités du soutien, mais aussi d'accompagner les personnes dans la compréhension approfondie de leur situation. Cette étape essentielle a conduit un tiers des personnes à bénéficier d'un soutien personnalisé par l'écoute. Cette année, cinq soutiens ont eu lieu dont, trois en cours.

Dans le but d'élargir la portée du service et de rejoindre un plus grand nombre de personnes, la coordonnatrice des services d'Écoute et santé mentale, avec les bénévoles du comité du soutien personnalisé, a entrepris une démarche visant à identifier des leviers d'amélioration et des stratégies de diffusion. L'objectif est de mieux faire connaître le service, tant auprès des partenaires que de la population.



Valoriser l'Écoute dans les milieux de vie des personnes âgées (MVPA) : « Être écouté nous fait exister »

C'est grâce à l'initiative et à l'engagement de quatre bénévoles dévoués que le projet d'écoute au sein des Habitations Paul-Pratt, lancé il y a un an et demi, a pu évoluer et se développer. Ces bénévoles comptent sept ans d'expérience au Carrefour le Moutier.

Au cours de l'année écoulée, il est apparu clairement que l'approche d'écoute devait être adaptée au contexte spécifique. Après plusieurs mois d'activités et d'observations, une cellule de réflexion créée au printemps 2024 a permis d'approfondir cette réflexion concernant l'écoute auprès des résidents. Les bénévoles ont ajusté une approche favorisant la construction de liens et un climat de confiance.

Leurs visites régulières, qui ont doublé au cours de l'année, sont désormais une présence réconfortante au sein de cette résidence de 107 habitants. L'approche développée privilégie une écoute informelle et contextuelle, notamment lors des repas et d'activités spécifiques. C'est dans ces moments que l'attention sincère et le temps accordé à l'écoute peuvent réellement faire une différence positive dans le quotidien des résidents, ils contribuent au tissu social et relationnel. Chaque semaine, plus de 40 personnes sont écoutées.

En décembre 2024, la deuxième phase du projet a été lancée avec des activités de causerie où les résidents sont invités à partager leurs histoires. L'objectif de ces rencontres est de permettre aux participants de s'exprimer, d'être écouté par leurs pairs et d'être également à l'écoute de l'autre. Ces moments ont été très bien reçus et se sont tenus dans le cadre de la période des Fêtes puis, de la St-Valentin. Un mode de mise en commun de l'écoute entre pairs.

Nous tenons à souligner la grande collaboration du coordonnateur des Habitations Paul-Pratt, Monsieur Mathias Revault. Son approche, son ouverture et sa confiance encouragent nos initiatives et la motivation des bénévoles.



Ateliers d'autogestion de la santé mentale : favoriser l'autonomie et la résilience face aux défis psychologiques



« L'atelier m'a apporté de précieux outils et connaissances afin de mieux connaître mon anxiété et mes émotions. Cela me permet de prendre de meilleures décisions pour ma santé. »

Témoignage d'un participant

Dans le cadre de notre engagement envers la santé mentale, nous renouvelons pour la septième année notre partenariat avec l'organisme Relief afin de proposer des ateliers psychoéducatifs basés sur l'approche de l'autogestion. Ces groupes fermés, d'une durée de 10 semaines, accueillent entre huit et douze participants, préalablement rencontrés par la coordonnatrice d'Écoute et santé mentale pour mieux cerner leurs besoins et leur engagement.

Structurés autour de quatre piliers essentiels — connaître, évaluer, choisir et agir — ces ateliers allient contenus théoriques, exercices pratiques, réflexions individuelles et collectives, ainsi que des ressources adaptées. Ils offrent ainsi aux participants des outils concrets pour mieux gérer leur santé mentale au quotidien et renforcer leur capacité d'agir.

L'objectif est de créer un espace d'écoute bienveillante, d'échange et d'apprentissage, favorisant l'autonomie dans le parcours de rétablissement. En développant des stratégies efficaces et des compétences d'autogestion, chacun peut ainsi prendre en main son bien-être psychologique, à son propre rythme et selon ses besoins.

Dans un souci d'adapter nos services aux besoins de la communauté, nous continuons à ajuster les horaires de nos deux ateliers d'autogestion « Mieux vivre avec l'anxiété » et « Pour une meilleure estime de soi » afin de mieux répondre aux réalités des participants et d'optimiser l'impact de ces sessions. Lors des deux sessions de l'automne 2024 et de l'hiver 2025, nous avons accompagné un total de 30 personnes.



Partenariat avec le CISSS Montérégie-Est

Cette année, nous avons établi un partenariat et ajusté notre planification pour offrir deux ateliers sur l'anxiété durant la session d'hiver. Cette collaboration a permis à 17 personnes en attente de services en santé mentale de participer gratuitement, grâce à la prise en charge des frais par le CISSS-ME. Les retours reçus ont été positifs, soulignant la pertinence des ateliers ainsi que l'attention et l'écoute apportées par notre organisme.

De plus, notre partenariat avec le CISSS Montérégie-Centre a été renouvelé pour offrir six places par session aux personnes référées par les services généraux adultes du CLSC. Ce renouvellement de confiance de la part de nos partenaires reflète nos efforts continus pour offrir des services adaptés et à l'écoute des besoins de la communauté.

« Je me sens plus outillé pour vivre avec mon anxiété et la gérer. Ce qui m'a beaucoup aidé aussi c'est d'échanger avec des personnes qui sont dans la même situation que moi et la matière est très intéressante. »

Témoignage d'un participant

« C'est un atelier qui permet une introspection complète sur nos mécanismes de défense reliés à l'anxiété et définir des méthodes pour la contrôler. On ressort bien outillé pour la suite. Une très belle approche. »

Témoignage d'un participant

Constats

- La nouvelle organisation à l'accueil permet aux bénévoles d'incarner davantage la posture de l'accueil inconditionnel et de l'écoute, en offrant plus de temps aux personnes accueillies.
- La mise en place du nouveau processus d'implication des bénévoles en plusieurs étapes permet à chacun de mieux se familiariser avec les actions de l'organisme, notamment grâce au passage à l'accueil, désormais commun à tous. Bien que ce parcours soit plus structuré, certains bénévoles peuvent le percevoir comme plus long, ce qui invite à poursuivre la réflexion sur l'équilibre entre accueil progressif et flexibilité.
- Malgré les défis liés à la gestion des horaires et d'un nombre limité de bénévoles, ces derniers demeurent une source de motivation et d'inspiration. Leur engagement constant, même dans les périodes plus exigeantes, illustre leur profonde adhésion à la mission et à la vision de l'organisme.
- Les demandes pour le service d'Écoute et de Soutien Personnalisé par l'Écoute ont été moins nombreuses cette année, offrant ainsi une occasion de réflexion avec le comité afin d'explorer de nouvelles stratégies pour accroître la visibilité du service.
- Le nouveau partenariat avec le CISSS Montérégie-Est a permis d'offrir deux ateliers sur la thématique de l'anxiété à la session d'hiver et d'atteindre le maximum d'inscriptions pour l'horaire du jour.

Perspectives

- Poursuivre la réflexion sur l'optimisation du nouveau processus d'accueil, écoute et référence pour accroître la fluidité de l'action bénévole au sein de l'organisme.
- Renforcer la présence de bénévoles parlant plusieurs langues afin de rendre notre service d'Écoute, plus accessible aux personnes vivant un parcours migratoire.
- Poursuivre les efforts de visibilité des actions et services d'écoute.
- Consolider le projet « Valoriser l'écoute dans les milieux de vie pour personnes âgées » et diffuser publiquement les apprentissages et données transférables issus de cette initiative pour assurer la suite des actions.
- Adapter l'offre de formation initiale et continue pour les bénévoles de l'accueil-écoute et de l'info-référence, en proposant notamment un programme en deux volets : théorique et pratique, afin de favoriser une intégration efficace de l'approche de l'écoute et de renforcer son impact au sein de la communauté.
- Proposer la formation à l'écoute aux bénévoles impliqués dans l'accompagnement des personnes ayant un parcours migratoire, afin de bonifier leur posture de l'écoute.
- Poursuivre les démarches entamées avec le Centre de services scolaire pour proposer la nouvelle série d'ateliers d'autogestion « Pour un meilleur équilibre en milieu de travail », destinée aux personnes vivant un enjeu de santé mentale.
- Réévaluer le processus en cours pour créer un espace d'écoute et de partage, offrant aux participants des ateliers d'autogestion l'occasion d'échanger autour des stratégies et outils appris.

• Accompagnement des nouveaux arrivants

« Considérer chaque personne formée à l'écoute ou de passage au Carrefour le Moutier comme un vecteur de changement social. »

Plan d'action 2023-2026

Le Carrefour le Moutier joue un rôle clé dans l'accueil et l'accompagnement des nouveaux arrivants sur le territoire de la Rive-Sud, en particulier dans l'agglomération de Longueuil et ses environs. Fidèle à son approche d'accueil inconditionnel, le Carrefour le Moutier a également offert un soutien et une orientation adaptés aux personnes provenant d'autres régions de la Montérégie et du Grand Montréal, selon leurs besoins spécifiques. Grâce à la diversité de ses services, le Carrefour le Moutier a pu accompagner un grand nombre de personnes en demande d'asile, de personnes protégées, d'étudiants internationaux, de travailleurs temporaires, de résidents permanents, de citoyens naturalisés et des personnes effectuant des démarches pour régulariser leurs statuts d'immigration. Tous ont été écoutés et outillés pour les aider à poursuivre leurs démarches avec confiance.

Objectifs visés pour 2024-2025

- 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 personnes en demande d'asile, mais aussi pour les partenaires du milieu.
- Continuer à développer les outils pour faciliter l'accompagnement sur la recherche de logement.
- 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 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, et vérifier l'existence des ressources en lien à la santé mentale des hommes.

Accompagnement individualisé : faits saillants

L'accompagnement individualisé dont bénéficient les personnes accueillies par le Carrefour le Moutier se distingue par son approche basée sur les forces et l'unicité de la personne, permettant de soutenir toute personne selon ses besoins et ses capacités spécifiques tout en renforçant son pouvoir d'agir au sein de sa nouvelle société. Toujours dans cette approche, l'accompagnement des personnes immigrantes prend en considération la contribution des autres acteurs grâce aux partenariats que nous décrivons dans la section « Travail collaboratif » plus bas.

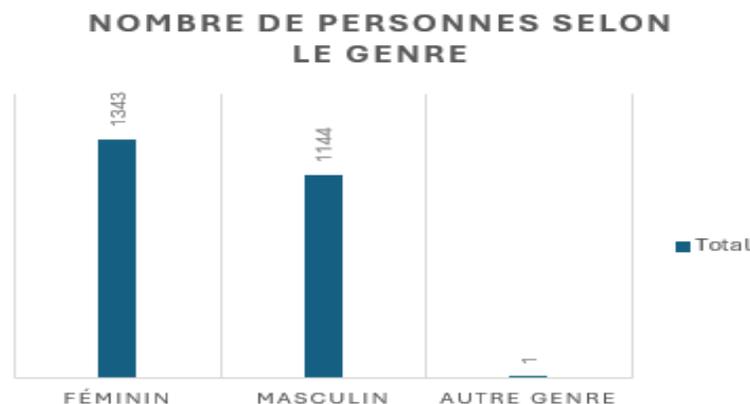
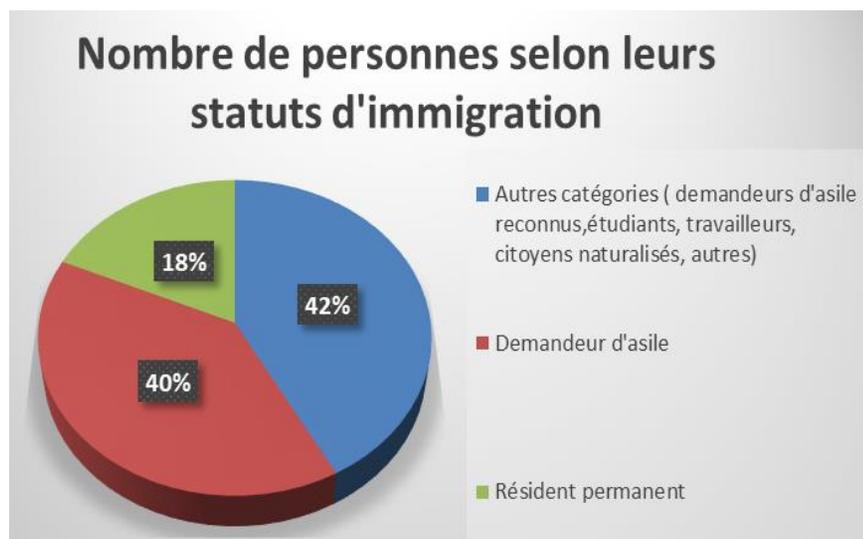
Cette année, nous avons documenté l'accueil de **2489 personnes** (53,96% femmes; 45,96% hommes; 0,04% autre genre) ayant bénéficié de l'accompagnement individualisé.

Dans le cadre du programme d'accompagnement et de soutien à l'intégration, mis en œuvre en partenariat avec le ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration (MIFI), les services offerts cette année, comme les années précédentes, se répartissent en trois volets : soutien aux démarches d'installation et d'immigration, ayant bénéficié à 686 personnes (volet 1A); accompagnement vers une pleine participation, offert à 828 personnes (volet 2A); soutien destiné à 975 demandeurs d'asile (Volet 4A).

Parmi les personnes accueillies nous avons documenté **983 personnes en demande d'asile** (53% femmes; 47% hommes), **457 résidents permanents** (57% femmes; 43% hommes) et **1049 personnes dans d'autres catégories**, notamment les personnes dont la demande d'asile a été acceptée, les travailleurs étrangers temporaires, les étudiants internationaux et les citoyens canadiens naturalisés (53,8% femmes; 46% hommes; 0,1% d'autre genre). La proportion des personnes accompagnées selon les catégories d'immigration est similaire à celle de l'année précédente (voir graphique ci-bas).

Par ailleurs, nous comptons 327 personnes qui ont bénéficié de l'accompagnement individualisé mais qui n'ont pas été répertoriées dans le système de données GSI (Gestion de services d'intégration) par manque de documents requis ou dû à la nature du service rendu (ex : information et référence par téléphone). Ainsi, le **nombre total de personnes ayant bénéficié de l'accompagnement individualisé est 2816 personnes**. Comparativement à l'année dernière, il s'agit d'une **augmentation de 29 %** du nombre de personnes accompagnées. Parmi ces personnes, 1435 se présentaient au Carrefour le Moutier pour la première fois, ce qui représente une augmentation de 37 % par rapport à l'année précédente.

Portrait des personnes accompagnées :



Les personnes accompagnées sont originaires de 80 pays différents, les cinq pays les plus représentés étant la Colombie, le Mexique, le Cameroun, Haïti et le Venezuela.

Accompagnement offert : caractérisé par de multiples enjeux

Divers services sont proposés afin de répondre à une gamme variée de besoins, dans un contexte caractérisé par de multiples enjeux : difficultés d'accès au logement et à l'emploi, barrières administratives et linguistiques freinant l'accès aux services essentiels (tels que la santé, les services sociaux, juridiques et autres), ainsi que des obstacles à la communication avec les instances gouvernementales, empêchant les personnes concernées de suivre leurs démarches de manière autonome. Ces enjeux structurels auxquels font face les personnes ayant un parcours migratoire touchent la cohésion sociale et l'équité d'accès aux services. À ces difficultés s'ajoutent les questionnements et les inquiétudes liés aux multiples changements sur les politiques et programmes d'immigration ainsi que les délais prolongés de traitement des demandes en cours. Face à ces enjeux le Carrefour le Moutier a offert des services variés totalisant **7549 services individualisés** cette année, une augmentation de 45% du nombre de services répertoriés l'année passée. Parmi ces services, nous soulignons les spécificités suivantes qui permettent de contribuer au mieux-être des personnes en assurant la disponibilité d'un accompagnement adapté à leurs besoins.

Service de première ligne : sans rendez-vous

Notre service de première ligne est accessible sans rendez-vous, permettant aux personnes qui y font appel d'obtenir une assistance dans les délais optimaux et améliorant ainsi l'efficacité globale des services offerts en plus de la satisfaction des personnes qui témoignent du soulagement qu'ils éprouvent grâce à ce service. Il permet de répondre rapidement aux demandes ou questions ne nécessitant ni suivi approfondi ni rendez-vous avec un conseiller en accueil et intégration, tout en assurant une gestion efficace des préoccupations les plus courantes et urgentes.

Sachant que l'achalandage est variable, nous comptons une **moyenne de 152 rencontres par mois** (le nombre de rencontres par mois variant entre un maximum de 228 et un minimum de 84). Au total, nous avons documenté **1826 rencontres cette année**, ce qui témoigne de la forte demande. Notre accompagnement consiste notamment à informer et outiller les personnes dans leurs différentes démarches reliées à l'installation et à l'immigration. L'accompagnement offert cette année a été principalement caractérisé par les actions suivantes:

- Soutenir les personnes dans leurs démarches administratives pour l'obtention ou le renouvellement de documents officiels et l'accès aux services gouvernementaux. Les exemples de services et de documents pour lesquels le service de première ligne soutien plus fréquemment les personnes accueillies incluent : la demande de certificats de sélection du Québec, documents d'identité du demandeur d'asile, d'aide financière de dernier recours communément appelée « l'aide sociale », le suivi des demandes d'immigration en cours, le changement d'adresse en cas de déménagement, et autres.
- Informer et orienter les personnes vers les ressources à l'interne et à l'externe en fonction de leurs besoins : orienter vers les activités offertes par le Carrefour le Moutier (accompagnement individualisé, ateliers de groupe, séances d'information, soutien spécifique à la santé mentale, ...) et celles qui sont offertes à l'externe (exemple : pour l'aide à la recherche d'emploi, les services juridiques, l'aide alimentaire et matérielle, etc.)

Accompagnement auprès des demandeurs d'asile : un soutien adapté

Carrefour le Moutier ayant le mandat régional d'accompagner les personnes en demande d'asile, il continue d'offrir un soutien adapté à leurs besoins par le biais de l'écoute et de l'innovation que démontrent les membres de l'équipe concernés. Cette année, nous avons accompagné **983 personnes** en demande d'asile; une augmentation de 21% comparativement à l'année passée. Un poste d'intervenant de proximité dédié au soutien des personnes demandeuses d'asile permet de tenir compte de leurs besoins variables en fonction de leurs parcours migratoires et d'autres facteurs personnels.

Bien que l'aide à la recherche de logement constitue l'accompagnement principal offert, des activités complémentaires sont réalisées dans le but de soutenir les personnes en demande d'asile dans une approche holistique et adapté à la réalité de chacun. Celles-ci incluent la sensibilisation aux droits et responsabilités des locataires, l'inscription à des programmes d'aide au paiement du loyer, d'aide alimentaire et matérielle, ainsi que des informations sur le fonctionnement de divers services de base (exemples : Hydro-Québec, réseau de transport public, information sur l'ouverture d'un compte bancaire, etc.). Cette année, grâce au bulletin hebdomadaire réalisé par l'intervenant de proximité, les personnes demandeuses d'asile accompagnées dans la recherche de logement ont reçu des annonces de logements abordables et des informations qui les soutiennent dans l'exercice de leurs droits en tant que locataires (exemples : les recommandations du tribunal administratif du logement, les ressources soutenant les locataires en cas de litiges ou de discrimination, ...). De plus, face à la pénurie de logements abordables, il a fallu élargir les critères de recherche pour identifier des options plus économiques telles que les chambres, permettant de partager 750 chambres à louer dans la région du Grand Montréal. Au total, 2150 logements ont été partagés avec les personnes accompagnées dans le but de les soutenir dans leur recherche.



Pour les familles demandeuses d'asile ayant déjà trouvé un logement, un soutien continu a été apporté pour leur inscription au programme Allocation-logement. Cette année, 12 sessions de groupe ont été organisées en français, anglais et espagnol, permettant l'inscription de **152 familles à ce programme**. De plus, d'autres familles ont été accompagnées individuellement tout au long de l'année, portant le total à 250 familles inscrites.

Intervenante communautaire interculturelle en santé (ICI-Santé) : un pont entre les personnes vulnérables et les services sociaux et de santé

L'ICI-Santé (Intervenant communautaire interculturel en santé) joue un rôle central en tant que pont entre les personnes en situation de vulnérabilité, notamment les nouveaux arrivants confrontés à des enjeux de santé, et le réseau de soins de santé et de services sociaux. Au-delà de l'accompagnement, il contribue activement à instaurer un climat de confiance, à favoriser l'autonomisation des individus et à faciliter leur intégration au sein du système de santé québécois.

Au cours de l'année, ICI-Santé a réalisé **481 interventions** auprès de **232 personnes en situation de vulnérabilité**, dont 80 % de femmes. Ses principaux axes d'action :

- Soutenir les personnes dans leurs démarches d'accès aux services de santé, sociaux et communautaires, pour favoriser leur intégration et leur autonomie :
 - Grâce à 18 ateliers participatifs, 93 nouveaux arrivants ont acquis des repères concrets sur le système de santé, tels que la prise de rendez-vous, l'inscription à un médecin de famille, les numéros d'urgence, les cliniques de leur secteur, etc.
 - ICI-Santé a permis à plusieurs bénéficiaires, confrontés à des barrières administratives, linguistiques, culturelles et sociales, de bénéficier d'une médiation pour obtenir leur carte d'accès à la santé (carte maladie), garantissant ainsi leur accès aux soins et la continuité des traitements médicaux essentiels pour certains. Grâce à cet accompagnement, ils ont gagné en confiance et sont désormais capables de prendre leurs rendez-vous médicaux, de mieux comprendre leurs démarches et de naviguer de manière autonome dans le système de santé.
 - Une augmentation de 30% du nombre de personnes accompagnées par rapport à l'an dernier, témoigne d'une demande croissante pour un soutien adapté aux personnes en situation de vulnérabilité. Parmi ces personnes, une proportion significative provenait de la communauté hispanophone, soulignant l'importance de répondre aux besoins spécifiques des clientèles issues de la diversité culturelle et linguistique.
- Travail collaboratif en partenariat avec les services de santé, les services sociaux et communautaires :
 - Des partenariats solides ont été établis avec les Centres intégrés de santé et de services sociaux (CISSS) de la Montérégie-Est et de la Montérégie-Centre, renforçant la réponse aux besoins de santé des familles nouvellement arrivées et en situations de vulnérabilité à travers des programmes intégrés tels que le programme Services intégrés en périnatalité et pour la petite enfance (SIPPE), le programme Œuf-Lait-Orange (OLO) – qui fournit des aliments de base et un accompagnement nutritionnel aux femmes enceintes à faible revenu, ainsi que Ma grossesse (un service qui permet aux femmes enceintes d'être orientées vers les ressources de santé appropriées).
 - Dans le cadre de notre engagement envers les femmes en situation de vulnérabilité, nous avons collaboré avec divers partenaires de la Table de la petite enfance pour soutenir 15 mamans en situation précaire en leur offrant « des sacs de naissance » (fournitures essentielles telles que les couches et les vêtements pour bébés). Cette initiative a permis d'améliorer leur bien-être et de promouvoir un accueil chaleureux pour leurs nouveau-nés.
 - La collaboration avec nos partenaires a permis une orientation plus efficace des bénéficiaires vers les services appropriés, facilitant ainsi leur prise en charge. Cela a assuré un suivi fluide pour des services tels que la prise de rendez-vous médicaux, l'inscription aux programmes de grossesse, la vaccination des enfants, etc.

« Je tiens à vous remercier pour l'orientation concernant les soins médicaux. Après plusieurs tentatives, nous avons enfin été reçus dans un service de physiothérapie, et nous sommes heureux de savoir que ces soins sont couverts pour nous. Merci beaucoup. »

Témoignage d'un nouvel arrivant

« J'ai adoré travailler avec vous. Le processus de co-construction a été fort agréable. La formation a bien répondu aux attentes de mon équipe et des miennes pour mon équipe. »

Travailleuse sociale

Agente de liaison, programmes

(0-5 ans, OLO, SIPPE)

Témoignage d'un partenaire

Avant, j'étais perdu et impuissant face à un système qui me semblait inaccessible. Aujourd'hui, grâce au service ICI-Santé, j'ai trouvé les clés pour prendre ma santé en main.

» **Témoignage d'un nouvel arrivant**

Soutien spécifique : pour surmonter les défis liés à son processus d'adaptation

Durant la période 2024-2025, Carrefour le Moutier a offert un total de **226 accompagnements** dans le cadre du service de soutien spécifique, soit **126 personnes** qui ont bénéficié d'un accompagnement, **94 femmes** et **32 hommes**. Ce soutien vise à aider chaque individu à retrouver son pouvoir d'agir et à mobiliser ses ressources personnelles pour surmonter les défis liés à son processus d'adaptation.

- Renforcement du pouvoir d'agir et de la confiance chez les personnes accompagnées :
 - Le service de soutien a favorisé une confiance croissante parmi les bénéficiaires. La proportion des hommes accompagnés (25%), reste stable et similaire à celle de l'année précédente, indiquant que ces derniers se sentent à l'aise pour continuer à demander de l'aide, ce qui reflète un environnement sécurisant et ouvert.
- Orientation vers des ressources adaptées aux besoins des personnes immigrantes :
 - Nous avons continué à sensibiliser nos partenaires aux défis spécifiques rencontrés par les personnes immigrantes, entre autres, en intégrant au « Forum de l'écoute » (octobre 2024) la perspective essentielle de l'accueil et de l'écoute dans les parcours migratoires. Cet événement a constitué une opportunité pour renforcer notre approche axée sur l'écoute, mettant en lumière son rôle clé dans le mieux-être individuel et collectif.
 - Nous avons orienté les personnes vulnérables vers des ressources spécialisées en santé mentale, en droit de l'immigration, ainsi que vers les services sociaux et communautaires variés, afin de répondre au mieux à leurs besoins spécifiques. Parmi ces ressources, on retrouve le CAVAS (Centre d'aide aux victimes d'agression sexuelle), le RIVO (Réseau d'intégration et de vie ouvrière), le PRAIDA (Programme régional d'accueil et d'intégration des demandeurs d'asile), NUNANUQ (Services interculturels pour les communautés autochtones et immigrantes), et bien d'autres. Cette collaboration est essentielle pour aider nos bénéficiaires à surmonter leurs défis, à retrouver leur équilibre et à renforcer leur pouvoir d'agir.

Travail collaboratif avec les partenaires : un levier pour l'accompagnement des personnes

Nous soulignons la collaboration du Carrefour le Moutier avec ses partenaires et autres acteurs au niveau communautaire et institutionnel qui contribuent de façon significative à l'accompagnement des personnes immigrantes, et plus particulièrement celles qui sont en situation de vulnérabilité. Grâce à cette collaboration, nous avons pu intervenir dans des contextes parfois complexes nécessitant une concertation entre les membres de notre équipe et certains services spécialisés. Ce travail collaboratif permet d'orienter les personnes vers des ressources adaptées à leurs besoins. Voici des exemples.

- **Accès aux services de santé et sociaux**

La collaboration avec le réseau de la santé et des services sociaux (RSSS) a permis d'orienter efficacement 51 familles référées par des intervenants du Centre de services scolaire Marie-Victorin (CSSMV), du centre d'éducation des adultes Antoine-Brossard, d'autres écoles, ainsi que de la Table petite enfance du Vieux-Longueuil, pour des besoins liés à la santé ou aux enjeux psychosociaux.

Nous avons également soutenu des aînés immigrants, en partenariat avec le CCAAL, en facilitant leur accès aux soins médicaux et en les accompagnant dans leurs démarches.

Par le biais de notre collaboration avec le PRAIDA et des intervenants psychosociaux du milieu, nous avons soutenu les personnes demandeuses d'asile en situation complexe en facilitant la demande de couverture médicale, et en référant des familles admissibles au supplément offert par le PRAIDA aux familles de trois enfants et plus.

- **Soutien à l'installation des personnes nouvellement arrivées**

En partenariat avec le CSSMV, nous avons accompagné 22 familles, la plupart récemment arrivées, souvent confrontées à des barrières linguistiques, pour finaliser l'inscription de leurs enfants à l'école (maternelle cinq ans et maternelle quatre ans par le biais de la plateforme *Inscris-toi*).

Par le biais du programme d'accompagnement Québec du MIFI, six personnes nous ont été référées par les agents d'aide à l'intégration du MIFI. Nous avons soutenu ces personnes dans des démarches telles que la francisation, la demande d'assurance maladie, l'inscription des enfants à l'école et les demandes d'allocations familiales.

Par ailleurs, à travers la collaboration avec différents organismes tel que l'Équipe Service Quartier St-Vincent-de-Paul, Le Repas du Passant, Partage St-Robert, La Croisée de Longueuil, L'Entraide Chez Nous, Partage St-François-de-Sales, Conférence St-Jean-Vianney, Paroisse Sainte-Marguerite-Bourgeoys, Renaissance, Place à l'emploi, CACI, INICI et Maison Bienvenue, nous avons réussi à répondre aux besoins prioritaires de centaines de familles nouvellement arrivées en difficulté financière qui ont eu accès à l'aide alimentaire et matérielle ainsi qu'à l'aide à l'emploi. Plus particulièrement nous soulignons la collaboration avec les organismes La Mosaïque et Action Nouvelle Vie qui ont permis de répondre aux besoins urgents de 100 familles et individus dans le besoin.

De plus, ces partenariats ont permis aux nouveaux arrivants d'avoir accès à d'autres opportunités favorisant leur pleine participation tel que faire du bénévolat et produire leur déclaration de revenus, entre autres.



- **Appui juridique dans les parcours migratoires complexes**

Dans le but de contribuer à améliorer l'accès aux ressources en matière d'accompagnement juridique pour les personnes ayant des parcours migratoires complexes, nous continuons à faire du démarchage auprès d'acteurs en Montérégie et dans le Grand Montréal.

Cette année, des échanges avec des cliniques juridiques et d'autres entités œuvrant dans le domaine de l'accompagnement juridique ont permis de renforcer des liens avec des ressources additionnelles telles que la Clinique pour la Justice Migrante qui a clarifié la procédure de référencement des personnes à statut précaire et le Centre de justice de proximité de la Montérégie dans le cadre de son projet nommé « Juristes mobiles » visant à faciliter l'accès à la consultation juridique pour les plus vulnérables. Des échanges avec ces organisations ainsi que la recherche d'autres ressources continuent dans un contexte où la rareté des ressources juridiques accessibles freine souvent l'orientation de nouvelles demandes d'accompagnement.

Par ailleurs, des partenaires de longue date tels que la Clinique juridique « Solutions Juste » et le bureau du député Denis Trudel ont contribué à l'accompagnement des personnes dans des démarches complexes liées à la régularisation de leur statut d'immigration et à la réunification familiale.



Engagement citoyen dans l'accompagnement des nouveaux arrivants

L'engagement des bénévoles a joué un rôle clé dans l'accompagnement des personnes immigrantes, facilitant leurs démarches d'installation, leur accès aux ressources essentielles et renforçant leur inclusion dans la société. Cette année, sept formes d'implication bénévole ont été particulièrement marquantes, grâce à des bénévoles formés et encadrés par l'équipe selon leurs responsabilités respectives. Quatre sont présentés dans cette section relativement à l'approche d'accompagnement individuel et trois autres dans les activités de pleine participation, en groupe.

Demandes de permis de travail

Avec plus de **184 heures** de bénévolat, environ **79 demandes de permis de travail** ont été complétées grâce à l'appui des bénévoles, répondant à une demande importante d'accompagnement en matière d'accès au marché du travail. Au total, 61 personnes ont bénéficié de notre soutien dans ce domaine.

Service de traduction

Un bénévole multilingue a offert un soutien essentiel en traduisant plus de **223 documents** officiels (actes de naissance, de mariage, de décès) en français, du portugais et de l'espagnol. Son implication totalise **705 heures** de bénévolat, rendant de nombreuses démarches administratives accessibles aux personnes immigrantes.

Recherche de logement

Grâce à l'implication d'une bénévole ayant consacré **182 heures** à créer et mettre à jour un bulletin hebdomadaire, deux tiers des références de logement à louer (**1400 références**) ont été rendus accessibles aux familles nouvellement arrivées.



Soutien à la saisie des données

Dans l'effort continu de bonifier la documentation de nos activités, la contribution exceptionnelle d'une bénévole nous a permis de mettre à jour des données relatives à certains services, particulièrement nos services de première ligne. Cela représente environ **330 heures** de bénévolat.

Déclaration d'impôts : au Canada, tous les résidents, y compris les personnes immigrantes arrivées durant l'année de référence, doivent produire une déclaration de revenus annuelle. Pour une personne nouvellement arrivée, cette première déclaration peut représenter un réel défi en raison de la complexité du processus et du désir légitime de bien comprendre les démarches à suivre. La clinique d'impôts du Carrefour le Moutier vise à accompagner les personnes admissibles qui produisent leur première déclaration, en leur offrant un soutien tout au long du processus.

Cette année, 1 380 personnes admissibles à produire leur première déclaration d'impôts ont été invitées à s'inscrire au service d'aide en impôt du Carrefour le Moutier. Grâce à un processus d'inscription en plusieurs étapes, elles ont reçu des informations sur la fiscalité et des outils pratiques pour mieux comprendre le processus. Ce parcours préparatoire, dont une séance d'information, a permis aux participants d'arriver mieux informés à leur rendez-vous, et 75 % d'entre eux se sont sentis davantage outillés pour produire leurs déclarations futures.

Au total, **323 rendez-vous ont été organisés**, permettant à six bénévoles dévoués d'accompagner **519 personnes**, une hausse moyenne de 61 % par rapport à l'an dernier. Le service a été largement apprécié, avec un taux de satisfaction de 91 %, grâce à l'expertise des bénévoles, leur capacité à répondre en plusieurs langues, et leur soutien pour l'inscription à divers programmes sociaux.

Constats

Cette année, nous constatons que plusieurs interventions étaient nécessaires afin d'accompagner des personnes en situation de grande vulnérabilité dans un contexte où l'accès aux services de base reste limité. Comme le montre l'augmentation du nombre de services offerts documentés cette année, des interventions plus complexes sont nécessaires pour soutenir les personnes face à plusieurs enjeux rencontrés :

- De nombreuses personnes immigrantes vivent une détresse et ont besoin d'un accompagnement psychosocial soutenu pour surmonter les défis liés à l'adaptation. Toutefois, sur le terrain, ce type de soutien demeure souvent limité ou difficilement accessible, ce qui accentue leur vulnérabilité et freine leur intégration.
- Plusieurs nouveaux arrivants, à leur arrivée, se retrouvent souvent sans soutien social, sans connaissance de leur environnement, ce qui les laisse vulnérables. Par exemple, certains sont incapables de trouver des ressources locales ou d'établir des liens sociaux, ce qui entraîne un sentiment d'isolement et a un impact négatif sur leur bien-être psychologique. De plus, le processus d'installation est complexifié par la crise du logement et les défis spécifiques tels que le manque d'historique de crédit, les préjugés et la discrimination auxquels font face les nouveaux arrivants quand ils cherchent leur premier logement.
- Malgré les progrès réalisés, les personnes en situation de vulnérabilité rencontrent encore des obstacles à l'accès aux services de santé, notamment des processus administratifs complexes, des délais d'attente longs, des barrières linguistiques, communicationnelles et des difficultés liées à leur statut migratoire, rendant l'accès aux soins plus difficile. L'accès aux soins et aux services sociaux est plus particulièrement entravé par plusieurs défis observés chez les prestataires de ces services, entre autres : la méconnaissance des statuts donnant droit aux services et les difficultés de communication.
- Les modifications apportées aux programmes d'immigration, en particulier celles concernant le Programme de l'expérience québécoise (PEQ) en novembre 2023 et janvier 2024, ainsi que les nouvelles conditions entourant les permis post-diplôme, ont suscité une hausse des demandes d'information chez les travailleurs temporaires et les étudiants étrangers.
- Croyant à tort qu'un statut d'immigration permanent ou un emploi sont nécessaires, plusieurs personnes nouvellement arrivées ne produisent pas leur première déclaration d'impôt l'année de leur arrivée.

Perspectives

Pour améliorer en continu notre accompagnement auprès des personnes immigrantes :

- Analyser l'adéquation entre les besoins observés sur le terrain et nos ressources, tout en consolidant l'efficacité collective et partenariale pour répondre de manière plus optimale aux enjeux migratoires de la communauté.
- Explorer d'autres actions permettant d'accompagner davantage des personnes récemment arrivées, en impliquant l'action bénévole dans cet accompagnement. Dans le même ordre d'idée, 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.
- Actualiser le guide des conseillers accueil-intégration, dans une optique d'amélioration continue de nos pratiques.
- Continuer de bonifier nos connaissances des ressources juridiques accessibles, afin d'orienter les personnes vivant des situations complexes nécessitant des conseils juridiques.
- Continuer à optimiser l'organisation de la clinique d'impôts et offrir une formation spécialisée aux bénévoles pour mieux répondre à la diversité croissante des profils fiscaux, incluant les étudiants aux études supérieures et les revenus de placement.
- Renforcer la collaboration avec les autres cliniques d'impôts du territoire et sensibiliser tant les intervenants que les personnes immigrantes à l'importance et aux spécificités de la première déclaration, afin de faciliter leur accès à ces services tout au long de l'année.

Pour le soutien à la recherche de logement :

- Renforcer les connaissances sur les droits et les responsabilités des locataires et des propriétaires avec des sessions d'information mensuelles ou bihebdomadaires en lien avec le logement dans un contexte marqué par le racisme, la discrimination et la désinformation.
- Maintenir les ateliers de groupe qui aident les personnes à s'inscrire au programme Allocation-logement tout en tissant des liens entre eux, un modèle qui s'est avéré efficace, utile et satisfaisant pour les participants aux ateliers offerts cette année.

Pour favoriser l'accès aux services sociaux et aux services de santé :

- Maintenir et continuer à développer des partenariats avec les CISSS et d'autres acteurs clés du milieu pour garantir une prise en charge et continue des personnes en situation de vulnérabilité.
- Explorer les possibilités de consolidation du poste d'ICI-Santé, actuellement en phase pilote sous l'égide du MIFI, afin d'en assurer la pérennité.
- Élargir notre réseau de partenariats dans le but d'inclure davantage les hommes dans nos actions, afin de mieux répondre à leurs besoins spécifiques en matière de santé mentale et de mieux-être.
- Poursuivre l'organisation d'ateliers ciblés, notamment sur des thématiques de santé adaptées aux besoins spécifiques des personnes immigrantes.

SOUTIEN À L'ENGAGEMENT DE LA PERSONNE DANS SA COMMUNAUTÉ

- Aide mutuelle aux immigrants et jumelages interculturels
- Filet de sécurité sociale
- Activités de pleine participation
- Apprentissage du français

Favoriser l'engagement des personnes dans leur communauté, c'est créer les conditions pour qu'elles puissent non seulement recevoir du soutien, mais aussi devenir actrices de leur propre parcours de vie. Le Carrefour le Moutier s'inscrit dans cette vision dynamique de la participation citoyenne, où chaque personne – peu importe son statut – peut trouver un espace pour s'ancrer, contribuer et tisser des liens.

Qu'il s'agisse de répondre à des besoins de première ligne de proximité par la mise en place d'un filet de sécurité sociale à travers des formations et ateliers, de soutenir des initiatives citoyennes comme le groupe AMI (Aide mutuelle aux immigrants), ou encore d'offrir un accès facilité à l'apprentissage du français dans des lieux proches des milieux de vie, ces actions traduisent une approche ancrée dans la solidarité, la reconnaissance mutuelle et la co-construction sociale.

En accompagnant les personnes dans leurs démarches concrètes d'installation, il s'agit de renforcer les liens sociaux, de réduire les obstacles et de créer des ponts entre les individus et les milieux qu'ils habitent. À travers ces gestes, c'est une conception ouverte et solidaire de la communauté qui se construit, où chacun peut trouver sa place et devenir porteur de changement.

● Filet de sécurité sociale

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

Plan d'action 2023-2026

Objectifs visés pour 2024-2025

- 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.

Un filet de sécurité sociale élargi, en prévention et promotion : une mobilisation de la communauté au service de la santé mentale

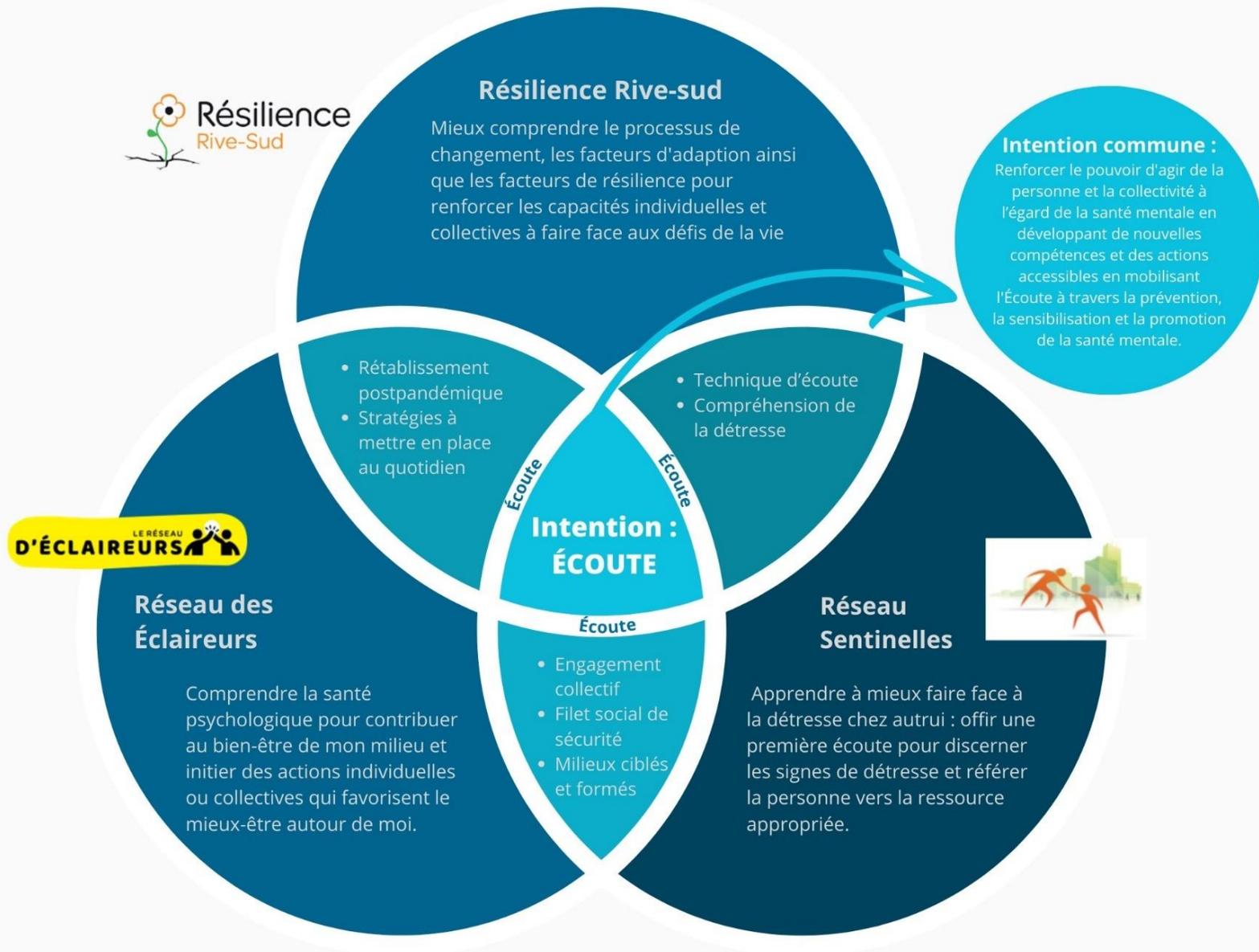
Le filet de sécurité sociale que nous tissons à travers nos initiatives vise à offrir une présence attentive, accessible et proactive au sein de la communauté. Il repose sur la conviction que chaque personne et chaque milieu peut jouer un rôle dans la prévention de la détresse psychologique et la promotion de la santé mentale.

Ce filet est constitué de trois initiatives complémentaires : le **Réseau Sentinelles**, le **Réseau des Éclaireurs** et **Résilience Rive-Sud**. Ensemble, elles forment une structure cohérente, ancrée dans la communauté, qui vise à renforcer le pouvoir d'agir tant individuel que collectif.

En 2024-2025, notre orientation a été de consolider le positionnement de ce filet de sécurité auprès de nos partenaires communautaires, institutionnels et municipaux. Nous avons constaté que plusieurs d'entre eux ne connaissaient pas encore pleinement la portée et la complémentarité de ces trois initiatives. Cette prise de conscience a renforcé notre volonté de mieux faire connaître notre action, de solidifier les liens existants et d'élargir notre champ d'action. Nous avons entre autres présenter ce filet aux membres de la Table de concertation en santé mentale de la Rive-Sud.

Soutenues par le ministère de la Santé et des Services sociaux, ces initiatives visent à redonner le pouvoir d'agir en santé mentale, tant sur le plan individuel que collectif. En mobilisant l'écoute comme levier de transformation sociale, elles favorisent le développement de compétences accessibles, la résilience et des liens porteurs dans une approche de prévention et de promotion du bien-être. Ensemble, ces trois réseaux amplifient leur impact et portent une vision commune d'une société plus solidaire, inclusive et en santé.

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 : chaque Sentinelle formée devient un maillon essentiel dans le réseau de soutien en santé mentale**

Fondé sur des valeurs d'entraide, de solidarité sociale et de responsabilité collective, le Réseau Sentinelles mobilise les membres de la communauté comme acteurs de première ligne pour prévenir la détresse psychologique et sociale dans l'agglomération de Longueuil. Cette initiative s'inscrit dans une approche de santé publique visant à protéger et à promouvoir la santé mentale de la population.

Par leur présence bienveillante, leur capacité d'écoute et leur proximité avec le milieu, les Sentinelles représentent un point de contact précieux. Elles sont en mesure d'identifier les signes de détresse, de briser l'isolement et de diriger les personnes vers les ressources appropriées. Leur engagement contribue à bâtir un environnement communautaire plus inclusif, solidaire et respectueux.

Dans une volonté de maintenir un accompagnement personnalisé et une proximité avec les membres du Réseau Sentinelles, l'objectif demeure de limiter le nombre de Sentinelles actives à un maximum de 200. Cette année, **36 nouvelles Sentinelles** ont été formées et **133 ont renouvelé** leurs accréditations. Au total, le réseau compte actuellement **169 Sentinelles actives** : **30 Sentinelles citoyennes** et **138** en milieu ciblé. Les partenaires déjà engagés dans le Réseau Sentinelles continuent de former des nouveaux groupes à la prévention de la détresse dans leurs milieux.

Depuis son lancement en 2006, le Réseau Sentinelles a vu **934 personnes** se former et rejoindre le Réseau Sentinelles.

Courbe des Sentinelles formées depuis 2006



RENOUVELLEMENTS EN OCTOBRE 2024	
Milieux	NOMBRE DE PERSONNES
Unifor 510	64
Ordre des médecins vétérinaires du Québec	11
Cégep Édouard-Montpetit	24
Charlotte Tassé	2
La Parent'Aide	1
Citoyennes	30
Total	133 Sentinelles

NOUVELLES SENTINELLES FORMÉES EN 2024-2025	
Milieux formées	NOMBRE DE PERSONNES
Unifor 510	19
Cégep Édouard-Montpetit	7
Carrefour Mousseau	10
Total	36 Sentinelles



Une mobilisation au Cégep Édouard-Montpetit grâce à la Sentinelle pivot

À l'occasion de la Semaine de la santé mentale au collégial, le Cégep Édouard-Montpetit a organisé une activité de sensibilisation visant à promouvoir le bien-être psychologique auprès de sa communauté. Cette initiative a été rendue possible grâce à l'engagement soutenu de la Sentinelle pivot, qui a joué un rôle central dans la coordination de l'événement.

Appuyée par les Sentinelles formées au sein de l'établissement, la Sentinelle pivot a su mobiliser les ressources du milieu pour faire de cette activité un véritable moment de rapprochement entre les étudiants, le personnel et les services en santé mentale. Ensemble, elles ont animé un kiosque d'information, soutenu par notre équipe, qui a fourni du matériel promotionnel et un accompagnement terrain.

Cette présence sur le campus a permis de sensibiliser concrètement à l'importance de la vigilance, du soutien entre pairs et de l'accès aux ressources, tout en valorisant le rôle essentiel des Sentinelles dans la prévention de la détresse psychologique.

Cette collaboration témoigne de l'engagement partagé entre les établissements d'enseignement et le Réseau Sentinelles pour favoriser un environnement attentif à la santé mentale.



« Nous sommes fiers en tant que Sentinelles de notre activité et cela grâce à votre support. Merci d'avoir en si peu de temps réussi à nous produire du matériel qui a répondu à notre besoin. Ce fut une aide très appréciée. »

Témoignage de la Sentinelle pivot



- **Résilience Rive-Sud : favoriser la résilience individuelle et collective et promouvoir la santé mentale positive**

Soutenue par le ministère de la Santé et des Services sociaux, l'initiative Résilience Rive-Sud, en lien avec le Réseau Éclaireurs, poursuit son succès pour la cinquième année depuis 2020. En 2024, ses ateliers ont rassemblé 553 participants, soit une hausse de 60 % par rapport à l'année précédente.

Faits saillants et avancés : le programme Résilience Rive-Sud poursuit son développement, avec une expansion significative du réseau de partenaires, une reconnaissance accrue et un enrichissement continu de son offre de services.

Expansion et consolidation du réseau de partenaires

L'année écoulée a été marquée par un effort soutenu de consolidation et de développement de notre réseau de partenaires. Nous avons le plaisir de souligner le **renouvellement de l'engagement de trois partenaires Maison de l'Accueil, Phobie Zéro et Santé mentale Québec Rive-Sud**, témoignant de l'impact continu de notre collaboration. Parallèlement, nos initiatives développement ont porté leurs fruits avec l'**intégration de 16 nouveaux partenaires**, élargissant considérablement notre capacité à rejoindre divers publics et à multiplier les opportunités d'offrir nos ateliers.

Au cours de cette année, le réseau de partenaires de l'initiative Résilience Rive-Sud a perdu, à la suite d'une réorganisation interne, un partenaire important, qui n'était malheureusement plus en mesure d'intégrer systématiquement nos ateliers à son programme pour les nouveaux étudiants. Malgré l'exploration d'une nouvelle formule de collaboration, la participation observée n'a pas permis d'atteindre les objectifs initiaux, entraînant une réduction d'environ douze ateliers et près de 200 participants potentiels. En parallèle, notre réseau s'est enrichi de seize nouveaux partenaires, ce qui a contribué à maintenir une dynamique active et à assurer une portée significative de nos actions.

Ateliers offerts aux membres, résidents, bénévoles et usagers (17 milieux) = 553 personnes



« Nous devons tous chercher nos propres solutions. Il n'y a pas UNE solution miracle, chacun est différent. Je vais maintenant trouver mes propres pistes de solution et trouver mes moyens pour calmer mon stress. »

Membre Parrainage civique Champlain - ABC pour cultiver sa résilience

Reconnaissance et sollicitation pour l'atelier « ABC pour cultiver sa résilience » dans les milieux de travail

Nous avons constaté un intérêt croissant pour notre atelier phare, « ABC pour cultiver sa résilience. » De nombreux **organismes ont manifesté un vif intérêt à offrir cet atelier à leurs équipes**, notamment dans le cadre de journées de ressourcement. Ces sollicitations s'expliquent, entre autres, par un besoin grandissant de soutenir le bien-être du personnel, de prévenir l'épuisement et de renforcer la capacité d'adaptation face aux défis rencontrés. Elles témoignent de la pertinence et de la valeur perçue de notre approche pour favoriser la résilience au sein des milieux de travail.

Ateliers offerts aux intervenants, équipes, bénévoles... (cinq milieux) = 95 personnes



« Je retiens de cet atelier que la résilience dépend du vécu, de la personnalité, de l'environnement et même de la culture d'un individu. Aujourd'hui, je me sens plus en confiance, je pense que cet atelier permet de prendre compte de soi-même, de ses émotions et de ce que l'on veut pour soi. »

Membre de l'équipe de travail d'un organisme communautaire - ABC pour cultiver sa résilience



Création et déploiement de six nouveaux ateliers sur les facteurs de résilience

Un accomplissement majeur de cette année a été la création et le développement d'un parcours structuré de sept ateliers, dont six entièrement nouveaux, chacun ciblant un facteur spécifique de la résilience. Ce travail exhaustif a inclus l'élaboration des contenus théoriques, la conception de présentations PowerPoint dynamiques et engageantes, la création de fiches pédagogiques détaillées pour faciliter la présentation et l'animation, l'identification d'outils pratiques pour les participants et la préparation du matériel nécessaire à l'animation de ces ateliers. Cette diversification de notre offre nous permet d'aborder la résilience de manière plus approfondie et personnalisée.



Ce programme, suivi dans sa totalité par la grande majorité des participants, se distingue par sa durée et sa continuité. Les six rencontres de deux heures ont permis une appropriation progressive des outils de résilience individuelle et de tisser des liens entre les participants. Cette démarche favorise un réseau de soutien qui transcende le cadre de l'atelier, offrant aux participants des relations humaines précieuses face aux défis de la vie (soutien social). La durée et la régularité ont fortement renforcé le lien social entre les participants : écoute, échanges, partages de contacts, rencontres extérieures, projets de sorties et entraide. Cette dynamique illustre comment la résilience individuelle se transforme en résilience collective, créant un réseau de soutien précieux. Cette synergie s'aligne d'ailleurs parfaitement avec les objectifs de bien-être et de résilience du projet des Éclaireurs, qui vise aussi à renforcer les capacités individuelles.

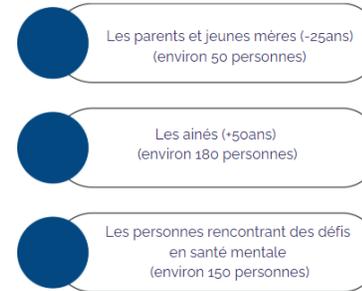
Portrait statistique : cette année, **65 ateliers du programme Résilience Rive-Sud** ont été dispensés, soit 42 ateliers « Les six facteurs de résilience » et 23 ateliers « ABC pour cultiver sa résilience » et ont rejoint **553 personnes**. Parmi les milieux ayant bénéficié de l'« ABC pour cultiver sa résilience », **six se sont engagés à offrir dans leur milieu les six ateliers sur les facteurs de résilience**.

Les six facteurs de résilience (6 ateliers de 2h) – au sein d’organismes partenaires		
Milieux	Nbre d’ateliers	Nbre de personnes touchées
Alternative Centregens (2 groupes)	12	20
Maison le Réveil	3	50
L’Envol	2	5
Maison de la Famille Brossard	6	5
Maison Vivre	6	15
Phobie Zéro	1	50
Total	30	145
Les six facteurs de résilience (6 ateliers de 2h) – au Carrefour le Moutier		
Milieux	Nbre d’ateliers	Nbre de personnes touchées
2 groupes au Carrefour le Moutier	12	14
Total	12	14
Total six ateliers facteurs de résilience	42	159

ABC pour cultiver sa résilience - Pour les membres, usagers et résidents		
Milieus	Nb d'ateliers	Nbre de personnes touchées
Alternative Centregens (Santé mentale)	1	30
Carrefour Mousseau (Éducation populaire et prévention sociale)	1	30
La Maison de l'Accueil (citoyens)	1	2
L'Envol (Jeunes mères -25ans)	1	5
Les Mardis socio-Cultur'elles (Femmes âgées)	2	30
Maison de la famille de Brossard (Familles)	1	5
Maison le Réveil (Ainés)	1	30
Maison Vivre (Santé mentale)	1	10
Parrainage Civique Champlain (Handicap et Santé mentale)	1	15
Phobie Zéro (Santé mentale)	2	100
Charlotte Tassé (Étudiants Infirmiers auxiliaires)	1	2
Total	13	259
ABC pour cultiver sa résilience - Pour les équipes, intervenants, professionnels et bénévoles		
CSS Marie-Victorin (Service RH)	1	20
La CASA (Intervenants en itinérance)	1	20
CDC-AL Communauté de pratiques (DG Organisme communautaires)	1	20
Equijustice (Équipes)	1	20
Santé Mentale Québec (Équipe et bénévoles)	1	15
Total	5	95
ABC pour cultiver sa résilience - Pour les citoyens au Carrefour le Moutier		
Carrefour le Moutier	5	40
TOTAL	23	394
Total Programme Résilience Rive-Sud	65	553

Nouveau

Diversification du public cible : nous avons observé une **diversification significative de notre public cible**, le programme Résilience Rive-Sud a su répondre à un intérêt croissant au sein du secteur de la santé mentale, auprès des aînés, des jeunes mères, des parents et familles. Ainsi, cela permet de reconnaître et d'affirmer l'importance de soutenir la résilience à toutes les étapes de la vie. Cette diversification témoigne de la pertinence universelle des concepts de résilience et de notre capacité à adapter nos interventions et les ateliers à des contextes et besoins variés.



vie.
de



Analyse de l'impact des ateliers :

Pour les jeunes mères :

Les ateliers du programme **Résilience Rive-Sud** ont offert aux jeunes mères de moins de 25 ans un espace bienveillant pour réfléchir, échanger et renforcer leurs capacités d'adaptation face aux défis liés à la maternité précoce. Grâce à une approche accessible et adaptée à leur réalité, les participantes ont pu explorer leurs ressources personnelles, partager leurs expériences et tisser des liens de solidarité. En mettant en lumière leurs forces et en valorisant leurs compétences, ces ateliers ont contribué à renforcer leur résilience et leur confiance, essentielles pour faire face à l'isolement, aux pressions sociales et aux transitions de cette période de vie complexe.

Pour les personnes rencontrant des défis en santé mentale :

Les ateliers « ABC pour cultiver sa résilience » et ceux portant sur les facteurs de résilience ont offert un cadre sécurisant et stimulant, favorisant l'apprentissage, l'expression personnelle et le partage d'expériences. En combinant réflexion individuelle, échanges en groupe et outils simples et adaptés, les participants ont pu progresser à leur rythme, tout en bénéficiant d'une dynamique collective enrichissante. L'approche, axée sur l'écoute, la confiance et la valorisation des forces de chacun, a permis une réelle appropriation des concepts de résilience, un levier essentiel pour le bien-être et la santé mentale, renforçant ainsi leur capacité à faire face aux défis quotidiens.

Pour les personnes aînées :

Les ateliers « L'ABC pour cultiver sa résilience » et ceux sur les six facteurs de résilience, offerts aux personnes de plus de 50 ans, ont permis d'explorer les défis propres à cette étape de vie — comme la retraite, les changements de santé, le deuil ou la transformation des rôles sociaux — tout en valorisant les ressources personnelles et les stratégies d'adaptation. Par une alternance d'exercices individuels et de mises en situation collectives, les participants ont pu partager leurs expériences, renforcer leur confiance en eux et tisser des liens de solidarité. L'ambiance conviviale, marquée par l'humour, la sagesse et l'engagement du groupe, a favorisé un climat d'entraide. Ces ateliers ont mis en lumière que la capacité à rebondir et à s'adapter demeure essentielle à tout âge, et que la résilience est un levier fondamental pour traverser les transitions de la vie et préserver son équilibre.



Nouveau

Déploiement local du programme au Carrefour le Moutier : une étape importante dans le développement du programme a été son **implantation auprès des citoyens au sein du Carrefour le Moutier**. Cette initiative contribue à rendre nos ateliers et ressources plus accessibles à la population locale, tout en soutenant le renforcement de la résilience au cœur de la vie citoyenne. Elle illustre concrètement notre volonté de demeurer proche des communautés et de favoriser leur bien-être de manière durable sur le territoire de la Rive-Sud.

« Je me sens plus en confiance pour agir, et je vais désormais m'écouter, rentrer en moi avant d'agir et rebondir. Je suis vraiment très satisfaite et édifiée par le contenu de cet atelier. »
Participant atelier ABC pour cultiver sa résilience



Développement et optimisation des outils de communication :

un travail important a été réalisé pour améliorer les outils de communication afin de mieux faire connaître le programme. De nouvelles brochures ont été créées, notamment sur « L'ABC pour cultiver sa résilience » et « La résilience, l'affaire de tous ». Le contenu de notre site web a été mis à jour pour offrir une information claire et accessible, et plusieurs affiches ont été conçues pour promouvoir nos ateliers. Bien que la dynamisation de notre page Facebook reste un défi, des actions ont été posées en début d'année pour encourager davantage d'interactions. Un système d'attestations de participation a également été mis en place pour valoriser l'engagement des participants. Enfin, nous avons complété la mise à jour du cahier du participant « ABC pour cultiver sa résilience », un outil concret et accessible pour accompagner les participants dans leur cheminement.



« Les ateliers [six facteurs] sur la résilience se sont révélés particulièrement pertinents tant par leur contenu que par leur impact observable sur les participants. Plusieurs d'entre eux ont spontanément reparlé des notions abordées dans les jours suivants, que ce soit en groupe ou en rencontre individuelle. Les ateliers ont permis aux participants de faire certaines prises de conscience quant à leur propre fonctionnement face au stress ou à l'incertitude. Ils ont pu mieux se comprendre et reconnaître certains de leurs mécanismes de défense ou de survie. Un autre bénéfice est que ces rencontres créent un espace sécurisant où chacun se rend compte qu'il n'est pas seul à vivre certaines difficultés. Ce sentiment de normalisation est rassurant et encourage les échanges. Il favorise également une dynamique de groupe enrichissante, propice au développement collectif. Par ailleurs, certains concepts abordés durant les ateliers sont repris en rencontres individuelles, afin de les approfondir et d'identifier des stratégies d'adaptation personnalisées. Les ateliers sont grandement appréciés par les participants, autant pour leur contenu que pour la qualité de l'animation. »

Genève Guilbert-Gauthier, Intervenante organisme Maison Vivre

L'écoute : une approche au cœur du programme Résilience Rive-Sud

70 % des participants se sentent valorisés, accueillis avec soin et écoutés. Les ateliers créent du lien et une belle énergie partagée.

- **L'accueil et l'écoute lors des ateliers**

L'accueil et l'écoute sont intimement liés et contribuent ensemble à bâtir un climat de confiance et de soutien. Un accueil chaleureux instaure un cadre sécurisant, où chacun peut s'exprimer librement et partager ses vécus. Cette ouverture ouvre la voie à une écoute plus sincère et profonde, favorisant des échanges progressifs et authentiques. À l'inverse, une écoute attentive et empathique consolide le sentiment d'être bien accueilli. Quand une personne se sent véritablement entendue et comprise, elle se sent reconnue et respectée. Ainsi, accueil et écoute se renforcent mutuellement, formant un cercle vertueux où chaque aspect nourrit l'autre.

- **L'écoute des autres vers l'écoute de soi**

Les ateliers ont pour objectif de favoriser des échanges respectueux et constructifs dans le respect de la confidentialité et du non-jugement. L'animation et les thématiques abordées invitent les participants à partager (ou non selon leur bon-vouloir) leurs expériences, leurs parcours, leurs défis, ... Et par conséquent à s'écouter mutuellement. Cette dynamique provoque un sentiment d'appartenance à un groupe (lors d'un atelier de 3h ou lors du programme sur les facteurs de résilience de six ateliers (2h chacun)).

L'écoute attentive des uns et des autres, mais aussi de soi-même contribue à renforcer l'estime de soi et le sentiment de valeur personnelle. L'écoute des différents témoignages facilite la reconnaissance et la recherche de ses propres solutions, d'imaginer des pistes de réflexion créatives et adaptées à son propre vécu.

- **Écoute et diversité**

L'écoute au sein des ateliers est un moyen pour valoriser et reconnaître la diversité des expériences, des parcours, des histoires, des défis, des cultures et des points de vue contribuant ainsi à une plus large échelle à lutter contre les exclusions, les discriminations et les jugements hâtifs. L'écoute au sein des ateliers permet de reconnaître et de comprendre les expériences uniques qui façonnent nos identités. Elle invite à dépasser les préjugés et les stéréotypes, en favorisant une ouverture d'esprit qui enrichit notre compréhension du monde. Par l'écoute, les participants continuent de développer leur empathie, ce qui les pousse parfois, à se mettre à la place des autres, à ressentir leurs émotions et à saisir leurs perspectives. Cette capacité à se connecter au-delà des différences crée des ponts entre les individus qui est valorisée lors des ateliers du programme Résilience Rive-Sud.



« J'ai adoré la gamme d'outils présentés, cela a rendu les ateliers plus interactifs. Pendant les ateliers, nous avons passé par des moments émouvants où les rires et les larmes étaient présents, cela nous a démontré la cohésion, l'ouverture et le respect que la dynamique du groupe nous a offert. Nous nous sentions dans un lieu sûr! L'animatrice, avec son ouverture et non jugement est un être humain merveilleux qui nous a accompagnés lors de cette aventure d'exploration profonde de soi et de redécouverte. Avec sa bienveillance et son écoute, elle a bien saisi nos inquiétudes et elle a choisi les bons mots pour nous rassurer, nous encourager à nous faire confiance et surtout à nous respecter.

Nous sommes bel et bien tous résilients! »

Intervenante parentale à la Maison de la famille de Brossard

« Depuis le 1er atelier, je prends conscience, grâce au parcours des thèmes abordés, des mécanismes de défense que j'ai pu intégrer au fil du temps. J'ai pu réaliser, en suivant le développement des thèmes ciblés, que chacun nous amène à prendre conscience, grâce aux questions pratiques élaborées, qu'il existe un fil conducteur en lien avec nos pensées et nos attitudes souvent non adaptées à notre besoin de vivre une vie plus épanouie. Depuis que je mets en pratique ce que j'apprends en atelier, je peux mieux identifier mes réactions de même que mes comportements en utilisant les outils proposés, je peux retracer le pourquoi de ce que j'ai "enregistré" au fil du temps et faire ainsi le "ménage" de mes pensées. J'ai réalisé qu'en situation de crise, il est plus ajusté de prendre un recul, de laisser l'émotion en cours me parler de cette souffrance qui m'habite et dont la démesure est souvent lien avec un passé douloureux. Je suis en chemin vers un mode solution face à une anxiété, une angoisse souvent existentielle qui me limitent dans mon désir de vivre une vie saine et sereine davantage en lien avec ce et ceux qui m'entoure. Je ne fuis plus! Cet atelier sur la résilience est pour moi un outil de croissance essentiel pour toute personne qui veut avoir accès à un meilleur équilibre émotionnel. »



Témoignage d'une participante aux six ateliers Facteurs de Résilience



• Réseau des Éclaireurs : Cultiver la santé mentale positive et la résilience dans nos milieux

Le Réseau des Éclaireurs, soutenu par le ministère de la Santé et des Services sociaux, constitue un filet de sécurité déployé dans divers milieux de vie : organismes communautaires, milieux de travail, établissements scolaires et autres environnements de proximité. Cette initiative vise à promouvoir la santé mentale positive, à renforcer la résilience individuelle et collective, et à favoriser les interactions sociales dans une perspective positive.

En 2024-2025, nous avons poursuivi l'élargissement de nos milieux d'intervention tout en renforçant la promotion de l'initiative du **Pot du bonheur**, un outil mobilisateur qui encourage les échanges et la mise en action collective autour du mieux-être.

Année	Nombre des Éclaireurs formés	Nombres de milieux formés
2021-2022	41	12
2022-2023	125	10
2023-2024	39	4
2024-2025	118	4
Total	323	31

Au total, **118 personnes** ont été formées cette année à la santé mentale positive et au rôle d'Éclaireur, portant à **323 le nombre total d'Éclaireurs** formés depuis 2021.

Ces formations ont permis de rejoindre une diversité de milieux et de renforcer la capacité d'écoute et de soutien dans la communauté : parmi les milieux formés cette année : Association étudiante du Cégep Édouard-Montpetit, Maison des jeunes de Longueuil, Unifor 510 et Université du troisième âge.

Nous avons également orienté nos actions vers l'offre d'activités axées sur la résilience, contribuant concrètement au bien-être des participants et à la promotion d'une santé mentale positive. Comme mentionné, ces activités reposent sur des outils pratiques et accessibles, conçus pour aider à cultiver la résilience au quotidien. Cette orientation s'inscrit dans une vision visant à renforcer un filet de sécurité sociale par la cohésion et la complémentarité des trois initiatives : le Réseau Sentinelles, Résilience Rive-Sud et le Réseau des Éclaireurs. Ensemble, elles forment une structure intégrée qui agit de manière concertée pour soutenir la santé mentale et le bien-être dans la communauté.

Plusieurs milieux ont ainsi pu bénéficier de l'atelier de base « ABC pour cultiver sa résilience » tandis que d'autres ont participé au programme complet, qui comprend cet atelier introductif suivi d'une série de six ateliers thématiques portant sur les facteurs clés favorisant la résilience. Cette approche progressive permet d'approfondir les apprentissages et de soutenir une démarche continue visant à cultiver le bien-être individuel et collectif.

Dans le cadre du plan d'action, nous avons poursuivi nos efforts pour consolider le Réseau, en offrant du soutien personnalisé, de la formation continue et des activités favorisant le bien-être aux Éclaireurs déjà formés. Ces actions visent à renforcer l'engagement des Éclaireurs et à soutenir leur rôle comme vecteurs de changement dans leurs environnements respectifs.

Activités 2024-2025 de développement et de soutien au rôle des Éclaireurs	Nombre d'activités
Conférences et formations	4
Représentations à des événements	3
Kiosques et représentations	5
Total	12
Ateliers de Résilience Rive-Sud (présentés précédemment)	65

Dans une perspective de mobilisation sociale, **plusieurs présentations de l'initiative des Éclaireurs** ont été réalisées cette année auprès de divers milieux, notamment **les milieux de vie pour personnes âgées, le Réseau de Transport de Longueuil (RTL), le Café interculturel de l'Université de Sherbrooke et au forum de la santé mentale de personnes âgées organisé par la table Régionale de Concertation des Aînés de la Montérégie (TRCAM)**. Ces rencontres ont permis de faire connaître l'approche de la santé mentale positive et de sensibiliser les milieux aux gestes simples et concrets qui favorisent le bien-être au quotidien.



Dans le cadre des efforts pour rejoindre une diversité de milieux, une première collaboration prometteuse a été établie avec **l'Université du Troisième Âge de l'Université de Sherbrooke**. Une conférence sur la santé mentale positive, tenue au Campus de Longueuil, a rassemblé près de **70 participants** et suscité un vif intérêt. Cette initiative démontre le potentiel de l'approche des Éclaireurs à s'adapter à divers contextes et à ouvrir la voie à d'autres partenariats autour du bien-être psychologique.



Une nouveauté pour renforcer le lien et la communication. Dans le but de favoriser la communication, le partage d'expériences et le sentiment d'appartenance, un groupe Facebook privé a été créé cette année pour les membres du Réseau des Sentinelles et des Éclaireurs. Cet espace virtuel permet de maintenir un lien entre les personnes formées, de diffuser des ressources utiles, d'annoncer des activités à venir et de valoriser les initiatives locales. Il s'agit d'un outil complémentaire aux actions sur le terrain, qui contribue à renforcer la cohésion du réseau et à soutenir l'engagement des membres dans la durée. L'ensemble de ces efforts s'est inscrit dans une démarche cohérente avec les autres initiatives du filet de sécurité sociale, notamment à travers l'animation de **deux formations sur la santé mentale positive offertes aux Sentinelles**. Cette synergie entre les initiatives permet de renforcer l'impact collectif du Réseau, en favorisant une approche intégrée de la prévention et de la promotion de la santé mentale dans la communauté.

Constats

- La synergie entre le Réseau des Sentinelles, le programme Résilience Rive-Sud et le Réseau des Éclaireurs se concrétise à travers la mise en œuvre d'actions complémentaires sur le terrain. Cette collaboration renforce l'ancrage des initiatives, crée des passerelles entre les approches, et permet une réponse plus cohérente et concertée aux besoins en santé mentale dans la communauté.
- Le renouvellement des accréditations Sentinelles est toujours porteur, permettant de maintenir un réseau actif dans la communauté. L'engagement de milieux partenaires de longue date démontre la portée des actions dans le milieu et la conscientisation des milieux à la prévention de la détresse.
- L'intérêt croissant des organismes et la satisfaction des participants, tant pour l'atelier « ABC pour cultiver sa résilience » que pour la série « Les six facteurs de résilience », confirme la pertinence du programme, reconnu comme utile et bénéfique à tous les âges de la vie et dans une diversité de contextes. La création de ces six nouveaux ateliers permet une approche plus personnalisée et approfondie.
- La durée et l'interactivité du parcours des ateliers Résilience favorisent une dynamique de groupe qui renforce la résilience individuelle et collective, en cohérence avec l'approche de la salutogenèse de l'initiative Éclaireurs.
- La diversification des publics rejoints, personnes vivant des enjeux en santé mentale, jeunes parents, familles, aînés, illustre la pertinence et l'universalité du concept de résilience, ainsi que la capacité du programme à s'adapter aux besoins variés des populations.
- La création du groupe Facebook a permis de faciliter le partage de contenus et d'améliorer l'accessibilité aux ressources pour l'ensemble de la communauté. Pour renforcer cette dynamique, il serait bénéfique de développer des stratégies visant à encourager la participation active des Sentinelles et des Éclaireurs, en favorisant davantage les échanges entre eux et en soutenant leur engagement dans cet espace commun.
- La mobilisation durable des milieux repose sur un engagement soutenu des Éclaireurs et des Sentinelles ; il est essentiel de renforcer leur implication en développant des stratégies de soutien et d'accompagnement à long terme pour assurer la pérennité et l'impact de leurs actions.

Perspectives

- Renforcer la visibilité et la reconnaissance du filet de sécurité sociale dans la communauté en élaborant une stratégie de communication commune aux trois initiatives pour mieux faire connaître leur complémentarité et leur impact auprès des citoyens, partenaires et milieux.
- Poursuivre les efforts de démarchage et mettre en place des actions ciblées pour atteindre de nouveaux milieux.
- Assurer un équilibre entre diffusion externe des programmes et leur animation au Carrefour le Moutier, en garantissant l'accessibilité pour tous.
- Consolider les réseaux Sentinelles et Éclaireurs existants tout en accompagnant les personnes formées.
- Optimiser le matériel de formation des Éclaireurs et des Sentinelles.
- Poursuivre le développement du groupe Facebook comme espace d'échange, de valorisation et de soutien entre Sentinelles et Éclaireurs.
- Organiser des formations continues et des activités pour maintenir l'engagement et renforcer les compétences des Sentinelles et Éclaireurs.
- Poursuivre la diversification des publics du programme Résilience en incluant, entre autres, les personnes issues d'un parcours migratoire, des acteurs de la petite enfance, de l'enfance, de l'éducation et de la jeunesse.
- Adapter l'atelier de base et le programme complet pour toucher davantage de citoyens et de nouveaux milieux, tout en développant l'atelier de sensibilisation « La résilience, l'affaire de tous ! »
- Évaluer les retombées des trois initiatives afin d'ajuster l'offre et démontrer leur valeur ajoutée.
- Assurer une veille des pratiques et innovations en résilience, prévention de la détresse et promotion de la santé mentale positive pour enrichir nos actions.

• Aide mutuelle aux immigrants et jumelages interculturels

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

Plan d'action 2023-2026

Objectifs visés pour 2024-2025

- Poursuivre notre collaboration et notre soutien au groupe d'Aide Mutuelle aux Immigrants (AMI).
- Réitérer avec le groupe AMI les deux activités *Opération Père Noël* et *Hop! La rentrée* avec la fondation Opération Père Noël.
- Explorer de nouvelles façons de contribuer à la concrétisation de de la vision du Carrefour le Moutier, en facilitant des moments de partages axés sur l'écoute entre des personnes immigrantes et des personnes de la société d'accueil.

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. Le Carrefour le Moutier apporte son soutien à cette pratique citoyenne depuis 2021.

Cette année, le groupe AMI a accompagné **35 familles**, originaires de Colombie, du Mexique, du Honduras, du Venezuela, du Cameroun, du Pérou, du Chili et d'Afghanistan.

113 services au total ont été rendus :

- Soutien à l'interprétariat et aide pour remplir des formulaires administratifs, s'inscrire à un service en ligne, à la banque alimentaire, prendre et accompagner à un rendez-vous afin d'assurer un soutien linguistique (38%);
- Informations, orientations et références aux ressources appropriées (Carrefour le Moutier, friperies, cliniques acceptant les demandeurs d'asile, Service Canada, etc.) (23%);
- Transports (dons, banque alimentaire, rendez-vous médical) (20 %);
- Gestion de dons divers (matériels, vêtements et jouets) (19 %).

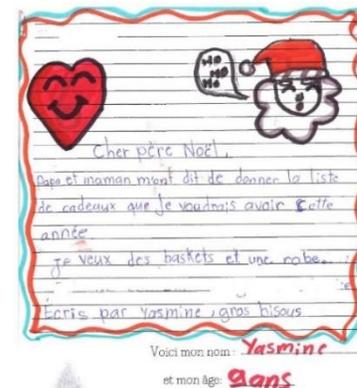
Le Carrefour le Moutier a poursuivi, avec le Groupe AMI, sa collaboration avec la Fondation Opération Père Noël (OPN) et ses deux programmes : Hop! La rentrée et Opération Père Noël.

Grâce aux généreux donateurs de la fondation, le Carrefour le Moutier et le groupe AMI ont remis cette année un sac à dos rempli de fournitures scolaires et une boîte à lunch à 88 enfants, soit 30 % de plus que l'année passée. De plus, 135 enfants, soit trois fois plus que l'année passée (46 enfants), ont découvert sous le sapin le cadeau qu'ils avaient demandé dans leur lettre adressée au Père Noël.



Cinq participants du groupe AMI ont suivi l'atelier *ABC pour cultiver sa résilience* en espagnol, afin d'être mieux outillés pour mieux comprendre comment les changements peuvent affecter notre équilibre, renforcer la résilience et mieux accompagner les personnes ayant vécu ou vivant un moment difficile dans ce cas-ci lié au parcours migratoire et aux défis d'adaptation dans un nouveau pays.

Le groupe AMI, constitué de six bénévoles du Carrefour le Moutier (210 heures de bénévolat) et de 12 collaborateurs-bénévoles du groupe (124 heures de bénévolat) ont offert au total **334 heures** de leur temps.



Jumelages interculturels axés sur l'écoute

En alignement avec ses actions stratégiques, le Carrefour le Moutier a lancé l'été dernier son projet-pilote de jumelages interculturels.

Le jumelage interculturel permet à un membre de la société d'accueil (né au Québec ou installé au Québec depuis plusieurs années) et un nouvel arrivant de se rencontrer et d'instaurer un lien interpersonnel. Le Carrefour le Moutier a ajouté sa couleur en intégrant l'écoute au centre des échanges. Que ce soit pour échanger sur les différences et similitudes culturelles, partager des expériences, découvrir de nouveaux endroits dans la ville, participer à des sorties diverses, les objectifs du jumelage sont multiples. Parmi ceux-ci nous pouvons citer le rapprochement interculturel, la contribution à faire tomber les barrières linguistiques, culturelles et sociales, à réduire les préjugés mais aussi à briser l'isolement et à favoriser l'entraide.

Après l'étape de sélection, quatre rencontres avec 12 participants, ont été organisées de septembre à novembre 2024, afin de faire connaissance, sensibiliser aux réalités de chacun, en apprendre davantage sur les notions liées à l'interculturel, la communication non verbale, les stéréotypes et chocs culturels. À chaque rencontre, la notion de l'écoute a revêtu une place de choix. Ainsi six jumelages ont été constitués et ont organisé de manière autonome des rencontres à fréquence régulière pour des activités sociales, culturelles, pour discuter et échanger sur la vie au Québec et celle d'un autre pays. La responsable des jumelages a fait un suivi mensuel auprès de chacun d'entre eux.

Passionnés par l'exploration du monde et l'immersion dans de nouvelles cultures, les jumeaux d'accueil, tous membres du Carrefour le Moutier, cultivent une profonde ouverture d'esprit et une curiosité insatiable pour le partage et les riches échanges interculturels.

Animés par un enthousiasme commun à découvrir la culture québécoise tout en surmontant un sentiment de solitude, les jumeaux arrivants aspirent profondément à s'intégrer en tissant des liens d'amitié avec qui partager. L'écoute mutuelle est au cœur des rencontres.



« On a pris un café et on a parlé pendant deux heures. J'ai appris plusieurs expressions québécoises. Elle parle beaucoup d'histoire du Québec. Elle est très ouverte et multiculturelle. Grâce à Audrey et à son hospitalité, je commence à me sentir intégrée avec les Québécois au Québec. »

Témoignage d'une jumelle arrivante

« La première fois que j'ai aperçu Pamela, je savais que c'était avec elle que je voulais être jumelée. Son sourire, les étoiles dans ses yeux m'ont confirmé qu'elle était une personne positive qui croquait dans la vie malgré les embûches auxquelles elle faisait face (...). Je suis persuadée que notre amitié ne se terminera pas avec la fin des activités de jumelage mais restera dans la durée. Pamela est une personne attachante et je me sens privilégiée d'avoir la chance de l'aider dans son intégration. »

Témoignage d'une jumelle d'accueil

Constats

- Les familles qui ont participé aux deux programmes de la Fondation Opération Père Noël ont été très touchées par la générosité de leurs concitoyens et ont ressenti un sentiment d'appartenance à leur nouvelle société.
- Les activités de jumelage interculturel sont un espace pour la pratique du français des nouveaux arrivants, tout en favorisant une compréhension approfondie de la culture québécoise et de celle de leur pays d'origine.
- Grâce à ces échanges privilégiés, les participants ont constaté que chaque rencontre contribue à changer les perceptions initiales et à bâtir des ponts entre les cultures.
- Le fait d'avoir organisé des rencontres avant la formation des jumelages a permis de préparer les participants à l'importance de l'écoute dans un contexte interculturel.
- En mettant l'accent sur l'écoute, les jumelages interculturels deviennent de puissants leviers pour un apprentissage mutuel, une compréhension approfondie et un rapprochement authentique, contribuant ainsi à une inclusion et à un vivre-ensemble enrichi.

Perspectives

- Poursuivre notre soutien et notre collaboration avec le groupe Aide mutuelle aux immigrants (AMI) et la Fondation Opération Père Noël.
- Poursuivre et évaluer le projet-pilote de jumelages et apprendre de cette expérience relativement à notre approche sur l'écoute.

• Activités de pleine participation

« Considérer toute personne accueillie à l'organisme et les bénévoles comme un acteur essentiel du changement social. »

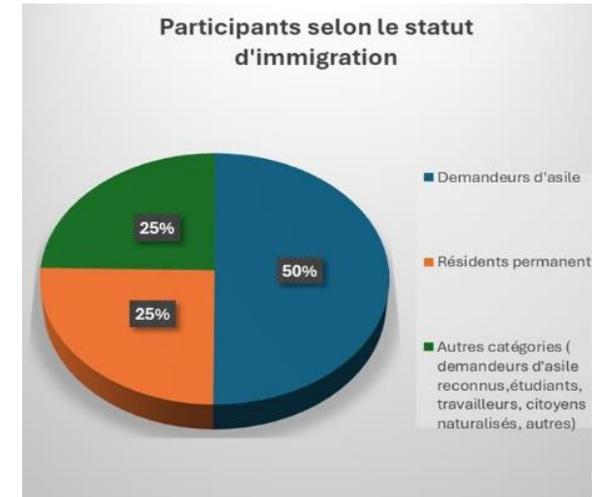
Plan d'action 2023-2026

Les activités de groupe offertes par le Carrefour le Moutier, telles que les séances d'information sur l'installation et les ateliers de pleine participation, apportent un soutien concret et adapté aux personnes immigrantes, facilitant leur intégration et leur engagement dans leur nouvelle société. Animées par une personne-ressource qualifiée ou des partenaires œuvrant dans différents domaines de services, ces rencontres fournissent des informations fiables et pertinentes sur les démarches administratives, les droits, ainsi que sur les services et ressources disponibles. Elles répondent aux besoins réels des participants, contribuant à prévenir ou atténuer les difficultés liées au parcours migratoire, tout en valorisant leurs forces et en renforçant leur autonomie.

Au-delà de la transmission d'information, ces moments d'échange favorisent la création de liens sociaux, brisent l'isolement et renforcent le sentiment d'appartenance. En

partageant leurs expériences, les participants gagnent en confiance, découvrent des outils pratiques et tissent un réseau essentiel à leur réussite. Ces ateliers encouragent ainsi la participation active, la solidarité et l'inclusion, des piliers essentiels pour une intégration durable et harmonieuse.

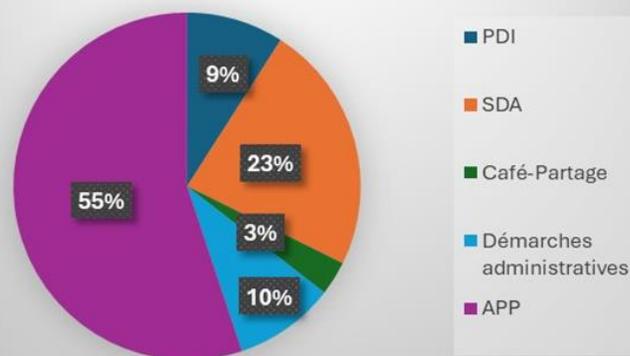
Portrait des participants aux activités



Objectifs visés pour 2024-2025

- Planifier les activités de pleine participation en adoptant des approches inclusives et transversales, permettant à toutes les personnes de participer pleinement.
- Envisager des « Cafés-partage » en espagnol et augmenter la fréquence des rencontres existantes pour répondre aux besoins linguistiques et culturels variés.
- Allouer davantage de temps aux activités afin de favoriser la création de liens sociaux, notamment pour les participants à distance.
- Poursuivre l'élaboration d'ateliers de groupe pour soutenir les démarches administratives liées à l'immigration, tout en explorant la création d'un outil interactif facilitant l'accès à l'information essentielle pour l'installation des nouveaux arrivants.
- Explorer la possibilité de réaliser des visites d'organismes partenaires accompagnées de rencontres de préparation et d'évaluation avec les animateurs invités afin d'enrichir l'expérience des participants.
- Adapter l'évaluation actuelle selon les activités visées et développer un suivi à moyen terme pour mieux mesurer les effets des activités selon leurs objectifs spécifiques.
- Établir des liens avec des partenaires communautaires pour organiser des sessions d'information sur l'installation à destination des personnes immigrantes accueillies dans leurs organismes.

Proportion de participation par activité collective



Cinq types d'activités collectives offertes :

Séances d'information dédiées à l'installation

« Je suis reconnaissante d'avoir participé à cette séance d'information gratuite en plus, et je suis rassurée que j'ai été outillée de pouvoir agir dans n'importe quel environnement dans lequel je peux me trouver. J'ai appris d'énormes choses qui vont m'aider [dont] je n'avais même jamais entendu parler. »

Témoignage d'une participante

Les séances d'information sur l'installation sont conçues pour accompagner les personnes récemment arrivées au Québec ou ayant changé de statut dans leur processus. Ces rencontres visent à les orienter efficacement en leur fournissant des renseignements utiles et des outils concrets pour entreprendre les démarches d'installation nécessaires, comprendre les services gouvernementaux auxquels elles peuvent accéder, et se familiariser avec le fonctionnement de la

société québécoise. Ces séances représentent 32 % de l'ensemble des activités collectives.

Offertes en français et en espagnol, deux séances distinctes sont proposées : « **Premières démarches d'installation (PDI)** », destinée à tous nouveaux arrivants, et « **Information pour demandeurs d'asile (SDA)** », spécifiquement adaptée à la réalité des personnes en demande d'asile.

Premières démarches d'installation (PDI) :

La séance « Premières démarches d'installation » s'adresse à toutes les personnes ayant un statut d'immigration, quel qu'il soit, à l'exception des personnes en demande d'asile, pour qui une rencontre spécifique est prévue. Cette année, 17 ateliers ont été réalisés, réunissant 103 participants. Comparativement à l'année précédente, le nombre d'activités proposées est demeuré similaire, tout comme les taux d'inscription et de participation, qui sont restés stables. On note toutefois une diminution des inscriptions chez les personnes hispanophones, tandis que les inscriptions des participants francophones ont augmenté de 25 %.

Premières démarches d'installation	En français	En espagnol	Au total
Nombre de séances proposées	11	10	21
Nombre de séances réalisées	11	6	17
Nombre de personnes inscrites	171	17	188
Nombre de personnes présentes	91	12	103

Information pour les demandeurs d'asile (SDA) :

La séance « Information pour les demandeurs d'asile » s'adresse exclusivement aux personnes ayant déposé une demande d'asile au Canada. Elle fournit des renseignements adaptés à leur situation particulière, notamment sur le processus de demande d'asile et les services gouvernementaux auxquels elles peuvent être admissibles. Au cours de l'année, ces séances ont été offertes tant dans les locaux du Carrefour le Moutier (14) ainsi que dans des hébergements temporaires du gouvernement fédéral (13) pour un total de 27 ateliers et 264 personnes rejointes.

Au Carrefour le Moutier

Par rapport à l'année précédente, le taux de participation aux séances est demeuré stable. Bien que les inscriptions de personnes hispanophones aient diminué, celles des participants francophones ont, quant à elles, enregistré une hausse de 50 %.

Au Carrefour le Moutier	En français	En espagnol	Au total
Nombre de séances proposées	8	10	17
Nombre de séances réalisées	7	7	14
Nombre de personnes inscrites	79	51	130
Nombre de personnes présentes	45	20	65

Dans les hébergements temporaires

En réponse à l'arrivée d'un grand nombre de personnes en demande d'asile au Canada, le gouvernement fédéral a mis en place deux centres d'hébergement temporaires sur le territoire de l'agglomération de Longueuil. Pour soutenir les personnes

Aux hébergements temporaires	Longueuil	Brossard	Au total
Nombre de séances réalisées	6	7	13
Nombre de personnes présentes	138	61	199

hébergées, le ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration a de nouveau mandaté le Carrefour le Moutier afin d'y offrir des séances d'information adaptées à leur situation. Comparativement à l'an dernier, malgré l'ouverture de deux centres d'hébergement, moins de personnes y ont été accueillies en raison des modifications aux politiques d'immigration. Dans ce contexte, des rencontres individuelles ont été privilégiées sur place afin de mieux répondre aux besoins spécifiques des personnes hébergées (à cet effet, voir la section Soutien à la personne).

Activités de pleine participation (APP)

« J'apprécie beaucoup les liens ou outils partagés parce que ça me donne un aperçu du sujet et des pistes pour mes besoins. Après l'atelier, je peux être plus autonome. Ça m'évite de chercher des heures et des heures des informations sur Internet, qui ne sont pas toujours pertinents par rapport à mes besoins. À chaque atelier, j'obtiens des informations concrètes et fiables, et je peux les reconsulter grâce aux liens partagés. Une mine d'or! »

Témoignage d'un participant

Au Carrefour le Moutier, les activités de pleine participation soutiennent l'inclusion des personnes immigrantes dans la société québécoise, tout en favorisant leur bien-être psychologique. Ces espaces permettent de partager des

Activités de Pleine participation ¹	En français	Démarches administratives et café-partage	En espagnol	Auprès de partenaires du milieu	Au total
Nombre de séances proposées	40	46	5	12	103
Nombre de séances réalisées	34	44	5	12	95
Nombre de personnes inscrites	593	294	125	s/o	1012
Nombre de personnes présentes	363	143	73	190	769

informations utiles, de renforcer les compétences en français et d'encourager l'engagement dans la communauté à travers des interactions sociales et des liens avec des partenaires sensibilisés à la réalité migratoire.

Cette année, 95 activités de pleine participation ont été offertes, rejoignant un total de 769 personnes immigrantes. La programmation annuelle, présentée ci-dessous, est proposée en français et en espagnol grâce au Carrefour le Moutier et à ses partenaires.

¹ Afin d'offrir une vision d'ensemble plus représentative, ce tableau inclut désormais les activités soutenues par des bénévoles,

À la demande de partenaires communautaires et scolaires, 12 ateliers portant sur des thèmes tels que la citoyenneté, les ressources à Longueuil, la découverte de la Montérégie, l'hiver au Québec et l'histoire des femmes au Québec ont été offerts tant aux personnes que nous accompagnons qu'aux personnes qu'accueillent ces partenaires dont des étudiants en francisation, rejoignant près de 200 personnes au total.

Enfin, comparativement à l'année précédente, **le taux de participation global aux activités a augmenté de 16 %**, notamment grâce à l'offre d'ateliers dans les milieux partenaires. Le taux de réalisation des activités demeure élevé et stable, se maintenant à plus de 90 %.

Activités de pleine participation tenues au Carrefour le Moutier :

Dimensions

ÉCONOMIQUE

- Argent : comment planifier votre retraite
- Crédit : achat immobilier
- Crédit : pour y voir plus clair!

CITOYENNE

- Avez-vous fait votre testament?
- Citoyenneté : information sur la demande (2 séances)
- Droits de la famille en immigration
- Enfants : quels sont leurs droits?

COMMUNAUTAIRE

- Bénévolat : historique du mouvement communautaire et organismes de la Rive-Sud
- Enfants : quelles ressources leurs sont dédiées?
- Éducation : le système scolaire québécois (2 séances)

ÊTRE EN SANTÉ

- ABC pour cultiver sa résilience
- Prendre soin de son bien-être mentale

IDENTITAIRE

(sentiment d'appartenance à la collectivité)

- Célébrons les rencontres interculturelles
- Découvrir la Montérégie (5 séances)
- Introduction à l'écologie (2 séances)
- Histoire des femmes au Québec et à l'international (2 séances)

LINGUISTIQUE *

- Ateliers de conversation
- Jumelages de conversation
- Ateliers de lecture
- Ateliers d'écriture
- Dictée P.G.L. de Longueuil (4 séances)

DÉMARCHES

ADMINISTRATIVES

- Demande et examen de citoyenneté
- Renouveler son permis de travail

Ateliers thématiques

- Introduction à la planification budgétaire
- Recherche d'emploi : des organismes pour vous aider
- Déclaration d'impôts : vos prestations et crédits d'impôts (3 séances)

- L'implication citoyenne, c'est possible!
- Logement : vos droits et responsabilités
- Mieux connaître les ressources juridiques québécois
- Normes du travail : mes droits et responsabilités
- Système de police : rencontrer la police locale

- Intégration : Bienvenue à Longueuil : des ressources pour faciliter votre intégration (6 séances)
- Orientation de carrière : formation professionnelle, éducation des adultes, RAC

- Café-partage

- Introduction à l'éducation à la sexualité

- Le Québec : sa culture

- Le Québec : son histoire

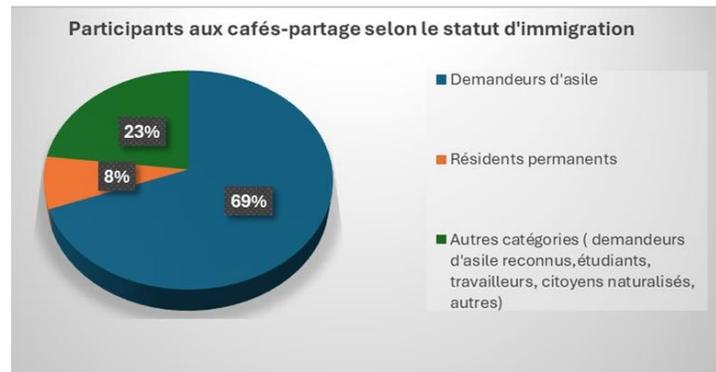
- Rencontrez les peuples autochtones

- Hiver : bonifier son expérience hivernale (4 séances)

* Activités détaillées dans la section Francisation

Un portrait des Cafés-partage au Carrefour le Moutier, une activité pour contrer l'isolement:

les espaces de discussions « Café-partage » ou « Carrefour de l'écoute » ont été mis en place pour offrir un espace sécuritaire de discussion et de dialogue, conçu pour et avec les personnes immigrantes. Ces rencontres permettent aux participants d'échanger avec leurs



pairs vivant des réalités similaires, d'être écoutés, de s'exprimer librement et de

recevoir du soutien en cas de questionnement. Cette année, ce sont 11 rencontres qui ont eu lieu, rejoignant ainsi 36 personnes. Comparativement à l'an passé, 80 % des personnes viennent pour une première fois aux rencontres.

Café-partage	Nb de rencontres
Nombre de séances proposées	12
Nombre de séances réalisées	11
Nombre de personnes inscrites	78
Nombre de personnes présentes	36

Les discussions portent sur une variété de thèmes, notamment les défis liés à l'apprentissage de la langue (les difficultés de la pratique, le sentiment d'imposture), l'intégration et l'inclusion sociale (créer un réseau social), ainsi que les enjeux liés à l'installation (recherche d'emploi) et aux démarches d'immigration en cours.



Un portrait du soutien en groupe pour la réalisation de démarches administratives, des activités axées sur l'entraide

Cette année, avec l'encadrement et le soutien du personnel, deux bénévoles ont consacré 89 heures, pour accompagner 107 personnes dans des ateliers afin de réaliser diverses démarches liées à l'immigration telles que, l'obtention de permis de travail et la préparation à l'examen de citoyenneté. Ces démarches représentent des étapes clés vers la pleine participation à la société d'accueil, en facilitant à la fois l'intégration professionnelle des nouveaux arrivants et leur accès à la citoyenneté, condition essentielle pour une implication active dans la vie démocratique.

Demande de citoyenneté : offert mensuellement, cet atelier accompagne les personnes souhaitant mieux comprendre et remplir leur demande de citoyenneté. Chaque séance présente le processus étape par étape et répond aux questions des participants. Cette année, 10 ateliers ont soutenu 40 personnes. À la fin des rencontres, 95 % se sont senties mieux outillées et 97 % se sont dites satisfaites de l'accompagnement.

Préparation à l'examen de citoyenneté : six cohortes ont suivi 17 ateliers interactifs simplifiant le guide *Découvrir le Canada*, rejoignant 48 participants. Près de 60 % ont assisté à plusieurs séances. À l'issue des séances, 91 % des participants se sont sentis mieux préparés pour l'examen et 92 % se sont dits satisfaits des ateliers.

« Formatrice dynamique avec de bonnes explications et des cas pratiques, je suis rassuré et confiant à la fin de l'atelier. »

Témoignage d'un participant

« [L'animatrice] est très patiente et prend le temps de réexpliquer ce qu'on ne comprend pas. »

Témoignage d'une participante

Demande de permis de travail : en réponse à la hausse des demandes de soutien au renouvellement de permis de travail, cinq ateliers ont été offerts avec l'aide d'une bénévole et d'un employé, permettant à 19 personnes de renouveler ou de faire une première demande de permis de travail.

Constats

- Il est possible que les variations observées cette année en ce qui a trait au statut d'immigration et à la langue parlée par les participants aux activités soient dues aux changements aux politiques d'immigration fédérales et provinciales. Les changements apportés cette année aux politiques d'immigration fédérales et provinciales ont influencé le nombre de personnes nouvellement arrivées aux ateliers d'installation, ainsi que leur profil (statut d'immigration et langue parlée).
- L'intérêt pour les activités demeure stable, reflétant un besoin constant d'espaces d'échange et d'information. En moyenne, seule une personne inscrite sur deux y assiste. Ce taux de présence, souligne l'importance de poursuivre des stratégies d'accompagnement avant et après l'inscription pour encourager la participation active des personnes et lever les obstacles à la participation. Par ailleurs, il y a plus de femmes qui s'inscrivent aux activités comparativement aux hommes, toutefois, cette tendance est inversée lorsque que nous regardons le nombre de femmes qui participent aux activités. Ce dernier est inférieur à celui des hommes, indiquant possiblement des barrières à la participation pour les femmes.
- Une augmentation des demandes de partenaires communautaires et scolaires pour organiser des ateliers de pleine participation directement au sein de leurs structures a été constatée.

Perspectives

- Mettre en place un atelier de groupe récurrent pour le renouvellement des permis de travail et continuer à développer des ateliers pour accompagner les démarches administratives liées au parcours migratoire.
- Explorer la possibilité, auprès des partenaires du milieu, d'offrir des sessions d'information sur l'installation aux personnes immigrantes qu'ils accueillent, tout en développant l'offre d'ateliers de pleine participation dans les milieux communautaires et scolaires.
- Comprendre les obstacles à la participation pour les personnes qui s'inscrivent aux activités mais qui n'y participent pas.
- Renforcer le poste de bénévole pour la demande de citoyenneté et recruter un second bénévole pour continuer à répondre à la demande importante de la part des personnes ayant besoin de soutien dans cette démarche.
- 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 à la santé mentale encourageant également la synergie de nos actions.
- Élaborer un système d'évaluation des effets à moyen terme des activités de groupe.

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

M E R C I

- | | | |
|---|---|--|
| • Agence du Revenu du Canada | • Centre de pédiatrie sociale en communauté de Longueuil | • Direction de la protection de la jeunesse de St-Hubert |
| • Alliance Carrière Travail | • Centre de services scolaire Marie-Victorin (CSSMV) | • Inform'elle |
| • Association Corporative d'Économie Familiale de la Rive-Sud | • Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST) | • Institut du Nouveau Monde |
| • Centre communautaire juridique de la Rive-sud | • COFFRE | • Maison de la Famille de Brossard |
| • Cégep Édouard-Montpetit | • Comité logement Rive-Sud | • Place à l'emploi |
| • Centre de bénévolat de Saint-Hubert | • Corporation de Développement Communautaire de l'agglomération de Longueuil | • Renaissance |
| • Centre de justice de proximité de la Montérégie | | • Revenu Québec |
| | | • Service de police de l'agglomération de Longueuil |

• Apprentissage du français

« Considérer toute personne accueillie au Carrefour le Moutier comme un acteur essentiel du changement social. »
Plan d'action 2023-2026

Objectifs visés pour 2024-2025

- Maintenir notre offre des activités liées à l'apprentissage du français.
- Proposer aux étudiants de la classe en alpha-francisation ouverte à l'automne 2018 et terminant le parcours de francisation en juin 2024 une alternative aux cours afin qu'ils puissent poursuivre leur apprentissage et pratiquer la langue.

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 six classes de francisation à temps partiel (6 heures, 9 heures et 12 heures par semaine) pour les quatre sessions, soit 18 cours en FIA (Français pour les Immigrants Alphabétisés) et trois en FIPA (Français pour Immigrants Peu Alphabétisés).

Depuis le 1er juin 2023, la demande d'admissibilité aux cours de français est centralisée et se fait par le biais de la plateforme gouvernementale, Francisation Québec. Au total 267 personnes ont pu être soutenues par le Carrefour le Moutier dans leur processus d'inscription. Cet accompagnement en français, espagnol et anglais, inclut la participation de cinq bénévoles formés, représentant **110 heures de bénévolat**.

Nouveauté : relocalisation de deux lieux de formation dans la communauté

À la suite de la reprise du bâtiment par la Ville de Longueuil, les deux classes initialement situées au centre Jeanne-Dufresnoy ont été relocalisées au Centre Saint-François-de-Sales à l'automne 2024. Par ailleurs, la classe FIPA est maintenant dans les locaux de la Maison de la famille le Cavalier, toujours en collaboration avec le centre communautaire le Trait d'Union. Les trois autres classes sont toujours offertes dans les locaux du Carrefour le Moutier.

Bon coup !

Après six ans, les 13 étudiants de la classe de FIPA (Français pour Immigrants Peu Alphabétisés), ouverte à l'automne 2018 à la demande du Carrefour le Moutier, ont terminé leur parcours de francisation avec le MIFI en juin 2024. Afin de souligner leur réussite et grâce à une de nos bénévoles, le Théâtre de la Ville de Longueuil a offert des billets pour un spectacle d'une chanteuse francophone.

L'ouverture d'une nouvelle classe FIPA à la session d'automne, bien qu'ayant atteint sa capacité maximale, a été fermée dès la deuxième semaine de cours par manque d'étudiants correspondant au profil requis. En effet, la plupart des étudiants initialement inscrits étant scolarisés ont été transférés dans des classes pour adultes alphabétisés. La période des entrées différées (deux semaines après le début de la session) n'a pas permis de combler les places vacantes. Soucieux de maintenir cette offre unique et demandée, seule classe FIPA à temps partiel sur la Rive-Sud, le Carrefour le Moutier a fait un suivi auprès du MIFI pour s'assurer que cette situation ne se répète pas à la session suivante. Ainsi, ce cours FIPA a pu reprendre à la session d'hiver avec un maximum d'étudiants.



Portrait des sessions des cours

Les 20 classes ouvertes cette année ont représenté au total **2 178 heures** de cours.

	BILAN DES SESSIONS DE COURS				
	Printemps 2024	Été 2024	Automne 2024	Hiver 2025	Total
Nombre de classes par session	6	3	5	6	20
Nombre d'étudiants inscrits dans les groupes (jusqu'à la fin des entrées différées)	142	59	148	158	507
Nombre d'étudiants contraints d'annuler leur inscription au début de la session	39	10	65	65	179
Nombre d'étudiants présents au début de la session (jusqu'à la fin des entrées différées)	103	49	83	93	328
Capacité maximale d'étudiants dans les classes	113	60	113	113	399

Aux sessions d'automne 2024 et hiver 2025, plus de 35% des étudiants inscrits sont contraints de se désister avant le début des cours ou lors de la première semaine de cours. 80% de ces désistements concernent les nouveaux inscrits. Les raisons invoquées sont un conflit d'horaire avec leurs horaires de travail, la distance du lieu de formation et un problème d'accès à une garderie.

La fin de l'aide financière pour la participation aux cours à temps partiel en septembre 2024 implique que les étudiants doivent parfois faire un choix difficile entre leurs études en francisation et un emploi rémunéré.

Nous remarquons qu'en moyenne, les classes sur l'année ont été complétées à 82% laissant 18% de places vacantes.

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

Afin de pratiquer et perfectionner la conversation française à l'oral, trois **ateliers de conversation** d'une durée de 1h30 chacun, ainsi que des **jumelages de conversation** (un(e) étudiant(e) avec un(e) bénévole), d'une durée d'une heure, sont proposés chaque semaine. Les ateliers de conversation sont ouverts à tous et plusieurs anciens étudiant(e)s participent afin de pouvoir continuer à pratiquer la langue.

Cette année 14 étudiants ont bénéficié d'un jumelage pendant une ou deux sessions (24 jumelages au total sur l'année) et 59 personnes ont suivi un atelier de conversation.

Nouveauté : une fois par mois, les participants de l'atelier de conversation ont eu la possibilité de découvrir et chanter des chansons québécoises accompagnés à la guitare par le bénévole.



Atelier de lecture-écriture

Afin de pouvoir continuer à offrir aux étudiants ayant terminé leur parcours en alpha-francisation au printemps 2024, un espace d'apprentissage adapté à leur rythme, un atelier de lecture-écriture a été ouvert à l'automne 2024. Cet atelier, animé par une bénévole à l'écoute de leurs besoins, permet aux 10 participants fort motivés, de continuer à s'approprier pas à pas la lecture et l'écriture, ainsi que d'apprendre de nouveaux mots.

« J'aime bien parler avec le groupe et Diane. J'aime bien apprendre à lire et à écrire car c'est important pour comprendre, pour faire notre futur, pour chercher du travail, pour aider ma fille, pour connaître le Canada et pour préparer l'examen de citoyenneté. »

Témoignage d'une participante

Activités d'apprentissage du français					
Ateliers de conversation		Ateliers de lecture-écriture		Jumelages de conversation	
Nombre d'ateliers	Nombre de participants	Nombre d'ateliers	Nombre de participants	Nombre de rencontres	Nombre de participants
Total	89	59	20	145	14

Cette année encore, des activités ont été organisées en dehors des locaux du Carrefour le Moutier, afin que les participants pratiquent la langue, rencontrent d'autres citoyens et ainsi se sentent plus en confiance et mieux intégrés : visite du bureau d'un député, participation à un atelier lors d'une exposition à la Maison de la culture, visite d'un organisme communautaire, participation à un Hommage à la langue française du Québec...

Les activités d'apprentissage du français sont proposées tout au long de l'année grâce à **huit bénévoles**, dont une nouvelle recrue, représentant **400 heures de bénévolat**.

Enfin, le **projet d'écriture d'un livre** en collaboration avec l'organisme Alpha IOTA, entamé à l'automne 2023 s'est poursuivi jusqu'au printemps 2024 pour donner vie au petit roman *Voyage par amour*, de la collection Les petits chapitres. Onze rencontres ont eu lieu au printemps 2024, soit 28 rencontres au total depuis l'automne 2023. Le 17 décembre 2024 a eu lieu le lancement des nouveaux romans de cette collection.



Nathalie Pelletier, directrice générale Alpha IOTA, Jagoda Krzywon, autrice, Dayana Jean Baptiste, autrice, Christie Laroche, responsable de la francisation Carrefour le Moutier, Héléna Roulet, directrice générale Carrefour le Moutier

Constats

- Le nombre de désistements avant le début des cours ou au début de la session a augmenté de 10% comparativement à l'année passée, les raisons invoquées restent les mêmes (horaire du cours attribué ne correspondant à leur choix lors de l'inscription en ligne, travail, problème de garderie).
- Depuis la gestion de la constitution des groupes par le MIFI (hiver 2024), les classes ne sont pas remplies au maximum de leur capacité. En effet, cette année seulement six classes sur les 21 ont été complètes. Le nombre d'étudiants présents en début de session a connu une baisse de 20,1 % entre 2022-2023 et 2023-2024, passant de 383 à 306 étudiants, pour remonter de 7% cette année (328).
- Les activités d'apprentissage du français demeurent un espace où chacun peut s'exprimer librement, sans jugement et où l'écoute est valorisée et pratiquée, bien souvent de manière informelle.

Perspectives

- Maintenir notre offre de cours de francisation et poursuivre l'offre des activités liées à l'apprentissage du français.
- 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 leurs rôles et des échanges partagés par les personnes.

IMPLICATION DU CARREFOUR LE MOUTIER DANS LA COMMUNAUTÉ

- **Espaces de concertation**
- **Service de formation**

L'ancrage du Carrefour le Moutier dans son milieu repose sur une participation active aux dynamiques communautaires, aux espaces de concertation et aux initiatives collectives qui façonnent les réponses sociales à l'échelle locale, régionale et provinciale. Cet engagement constant traduit une volonté claire : contribuer de manière structurée et collaborative à l'amélioration des conditions de vie, tout en faisant circuler une expertise enracinée dans le terrain et dans une approche favorisant l'inclusion.

À travers sa présence dans divers réseaux, sa participation à des espaces intersectoriels et sa contribution à la réflexion collective sur les enjeux sociaux et psychosociaux, le Carrefour le Moutier agit comme un acteur-relais entre les personnes accompagnées, les partenaires institutionnels et les autres organismes communautaires. Cette posture proactive se manifeste également dans l'adaptation continue de ses outils de formation, dans le renforcement de ses capacités de communication, ainsi que dans son rôle d'animation auprès de différentes communautés professionnelles.

L'implication du Carrefour le Moutier dépasse la représentation institutionnelle : elle est le reflet d'une pratique engagée, collaborative et portée par une vision partagée du changement social.

• Espaces de concertation

« Continuer à jouer et à consolider le rôle structurant au sein du territoire et consolider. »
Plan d'action 2023-2026

Objectifs visés pour 2024-2025

- 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.

Le Carrefour le Moutier aborde la santé mentale comme un enjeu transversal, influencé par divers facteurs individuels, sociaux, économiques, politiques, culturels et environnementaux. S'inspirant de l'approche écologique, il s'implique à plusieurs niveaux d'influence pour favoriser le mieux-être individuel et collectif. Sa participation à près de 20 concertations, en lien avec ses champs d'action, témoigne de son engagement à bâtir, avec ses partenaires, des milieux solidaires et structurants.

Les implications de l'organisme sont présentées plus loin selon trois niveaux d'action : **Macro**, pour les enjeux sociaux et politiques à l'échelle provinciale; **Méso**, pour les liens entre dynamiques individuelles et sociales; **Micro**, pour les actions ciblant les comportements et pratiques au quotidien.



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.



Cartographie des enjeux observés à travers les concertations et regroupements.

Dans la perspective d'approche écologique, l'équipe s'est réunie pour identifier les enjeux sociaux communs aux concertations auxquelles le Carrefour le Moutier participe afin d'en analyser la cohérence avec sa mission et sa vision. **Objectifs** : dégager une vue d'ensemble des enjeux discutés, renforcer notre contribution et les actions collectives, et repérer de nouvelles alliances. Trois enjeux transversaux ressortent de cette analyse : les enjeux d'inclusion, d'accessibilité, de participation qui sont interreliés et centraux dans plusieurs concertations. Nous faisons l'hypothèse qu'un maillage entre les acteurs œuvrant à différents niveaux (micro, méso, macro), serait une piste prometteuse à approfondir collectivement.

Enjeu	Préoccupations soulevées	Concertations concernées	Actions émergentes
Inclusion sociale et lutte contre les discriminations	Discours haineux, racisme, polarisation sociale, l'avenir du vivre-ensemble	TCRI, ADAQ, TROC-M, TIDAL, CDC-AL, CÉFIR, CLVSRD	Sensibilisation, développement d'outils, analyse des pratiques, formations
Resserrement identitaire et repli communautaire	Méfiance envers les institutions, baisse de participation, stigmatisation de certaines communautés	Comité opérationnel Montérégie-MIFI, Table Petite Enfance, TIDAL	Observation de tendances, identification de freins, réflexion sur l'inclusion dans les services
Accessibilité des ressources et des services pour tous	Inégalités d'accès, enjeux liés à la langue, à la santé mentale, aux réalités des aînés, à l'adaptation des services pour les personnes à statut précaire, à l'accessibilité culturelle	ACETDQ, AQPS, ROCSSMM, Tables sectorielles : santé mentale, aînés, logement; Résilience AL; SHERPA	Analyse des barrières, réflexion sur l'amélioration de l'accueil, des services et sur l'adaptation des pratiques, mobilisation, co-construction des approches

- ▶ **Accueil des demandeurs d'asile au Québec (ADAQ)** (4 rencontres, 12 heures). Notre participation à ce comité a donné lieu à des échanges constructifs avec les autres organismes communautaires œuvrant auprès des personnes demandeuses d'asile. Ces rencontres ont été l'occasion de partager nos pratiques de terrain, de discuter des défis rencontrés dans l'accompagnement et d'explorer des pistes de solution collectives. Nous avons également eu accès à des données actualisées sur les tendances migratoires ainsi qu'à des informations précieuses sur les procédures en cours. La présence de représentants de divers ministères et instances gouvernementales (Agence des services frontaliers (ASFC), Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC), Commission de l'Immigration et du Statut de Réfugié du Canada (CISR), ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration (MIFI), Programme régional d'accueil et d'intégration des demandeurs d'asile (PRAIDA) a facilité la clarification de certaines démarches administratives, en plus de nous permettre d'obtenir des réponses directes à nos questions.
- ▶ **Association des centres d'écoute téléphonique du Québec (ACETDQ)** (3 rencontres, 14 heures). Membre de cette association, le Carrefour le Moutier contribue aux actions de promotion de l'écoute en contribuant au rayonnement de la Journée de l'Écoute (24 octobre). De plus, notre participation à l'Assemblée générale annuelle de l'ACETDQ a permis de faire le point sur les enjeux du réseau, d'échanger avec les membres et de contribuer aux orientations de l'année à venir. Une activité de lancement de l'année a également réuni les membres autour des priorités et projets collectifs. Enfin, une formation sur le modèle de gestion des appels à caractère abusif a permis de développer des outils concrets pour identifier, encadrer et gérer efficacement ce type d'appels, dans un souci de sécurité et de respect des limites professionnelles.
- ▶ **Association québécoise de prévention du suicide (AQPS)**. Le Carrefour le Moutier est membre de cette association et prend part aux activités de mobilisation pour prévenir le suicide dont celles réalisées durant la Semaine nationale de la prévention du suicide. Nous avons également participé au Grand forum de la prévention du suicide, où nous avons assisté à un atelier portant sur la prévention du suicide auprès des personnes issues de l'immigration. Cette activité a permis de mieux comprendre les approches d'intervention adaptées aux contextes migratoires.
- ▶ **Regroupement des organismes communautaires en francisation (ROFQ)**. Membre du ROFQ, le Carrefour le Moutier contribue à faire 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. Le Carrefour le Moutier a participé à l'ensemble des consultations du regroupement.
- ▶ **Table de concertation des organismes au service des personnes réfugiées et immigrantes (TCRI)**. En tant que membre de la TCRI, le Carrefour le Moutier suit de près les initiatives et mobilisations proposées par le regroupement. L'information partagée par la TCRI sur une base hebdomadaire a permis à notre équipe de rester à l'affût des nouvelles en matière d'immigration et des ressources disponibles pour l'accompagnement et la défense des droits des personnes immigrantes. Grâce à la TCRI, les membres de l'équipe bénéficient également de formations qui facilitent le maintien à jour des connaissances dans un contexte caractérisé par beaucoup de changements de politiques. Ces derniers affectent particulièrement les personnes à statuts temporaires et précaires que nous accompagnons.
 - **Membre du conseil d'administration** (7 rencontres, 21 heures). Le Carrefour le Moutier a participé aux actions suivantes : suivi régulier des orientations et des priorités de travail, validation de certaines prises de position politique et publique du regroupement, et le sous-comité Sondage sur le programme d'accompagnement et de soutien à l'intégration (PASI) (3 rencontres, 6 heures) visant à documenter les défis du processus de demande de renouvellement de l'entente 2024-2025.
 - **Forum TCRI-PASI** (3 rencontres, 6 heures). Contribution à la consultation des membres sur les ententes, les besoins émergents et les orientations à privilégier en matière d'intégration.



- ▶ **Comité Longueuil Villes Sans Racisme et Discrimination** (15 rencontres, 35 heures). Ce comité, composé de citoyennes et d'organismes communautaires, agit pour sensibiliser et prévenir le racisme ainsi que la discrimination sur le territoire de l'agglomération de Longueuil. Cette année, nous avons contribué à la réalisation de deux projets majeurs. Le premier consiste en un atelier d'éducation populaire destiné à sensibiliser la population générale aux enjeux du racisme et de la discrimination. Ce projet a impliqué la création de contenus, de supports pédagogiques et d'un guide d'animation, ainsi que la tenue de plusieurs ateliers communautaires. Le second projet Action-médiation visait à former des leaders communautaires, des personnes racisées et des alliés, à travers trois ateliers centrés sur le dialogue et l'action contre le racisme. Coconstruite avec une chercheuse universitaire, la formation a été en partie animée par le Carrefour le Moutier, qui a dirigé deux des rencontres. Le projet se poursuivra l'an prochain.
- ▶ **Comité opérationnel du ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration (MIFI)** (4 rencontres, 8 heures). Membre de ce comité, cette année le Carrefour le Moutier a participé aux échanges impliquant les représentants du ministère et des organismes partenaires qui œuvrent auprès des personnes immigrantes en Montérégie. Des discussions portant sur divers programmes et projets du MIFI permettent de partager ce que nous observons sur le terrain et de rester informés des changements qui affectent le parcours des personnes dans notre région.
- ▶ **Comité Résilience urbaine de l'Agglomération de Longueuil** (10 rencontres, 30 heures). Dans le cadre de ce comité, le Carrefour le Moutier a activement participé aux travaux visant à renforcer le filet de sécurité sociale et à reconnaître l'écoute comme un levier d'intervention essentiel. Tout au long de l'année, l'organisme a contribué à la résilience urbaine, tant sur le plan individuel que collectif, à l'échelle du territoire. L'année a notamment été marquée par la tenue, le 26 février 2025, de l'événement « Lac à l'Épaule : Système partenarial en résilience urbaine et sécurité civile de l'agglomération de Longueuil », qui a rassemblé 60 participants. Cette journée a constitué une occasion précieuse de consolider les actions concertées en contexte de crise, grâce à des interventions ciblées, des ateliers pratiques de mise en situation et des travaux de groupe collaboratifs. Le bilan de ces initiatives ainsi que les orientations futures sont en cours d'élaboration.
- ▶ **Corporation de développement communautaire de l'agglomération de Longueuil (CDC-AL)**. Participation régulière aux grandes rencontres collectives des membres (1 rencontre, 3 heures).
 - **Communauté de pratique sur les approches inclusives** (6 rencontres, 24 heures). Dans une volonté de développer et de renforcer les bonnes pratiques en matière d'inclusion, une communauté de pratique a été mise en place. Elle soutient les participants dans l'intégration de ces principes au sein de leurs milieux, tout en créant un réseau d'entraide et de soutien entre pairs, dans une démarche inclusive, participative et centrée sur les expériences vécues. L'intersectionnalité constitue le cœur de cette démarche, permettant de comprendre la complexité des réalités vécues et d'adopter des actions adaptées, sensibles aux diverses formes de discrimination et d'exclusion.
 - **Communauté de pratique de gestion en milieu communautaire** (5 rencontres, 18 heures). Cette communauté regroupe des directions d'organismes communautaires autour d'enjeux de gestion (gouvernance, ressources humaines, financement, etc.). Elle vise à briser l'isolement, partager des pratiques, renforcer les compétences et favoriser la co-construction de solutions adaptées aux réalités du milieu communautaire. Le Carrefour le Moutier y a participé et a, entre autres, offert l'atelier « ABC pour cultiver sa résilience ». À la suite de cette formation destinée aux directions, plusieurs organismes ont manifesté leur intérêt à l'offrir à leurs équipes de travail, soulignant sa pertinence et son utilité pour le renforcement des capacités en milieu communautaire.

Nouveau

► **Table de concertation en immigration et diversité culturelle de l'agglomération de Longueuil (TIDAL).** Le Carrefour le Moutier est membre fondateur et membre du comité de coordination de la TIDAL élu. Il a contribué à la mise en place du mode de gouvernance de la table dès sa fondation ainsi qu'à l'élaboration de son plan d'action 2023-2025. Il contribue aux orientations de la table et mobilise les membres autour des enjeux relatifs à l'accueil et à l'inclusion des personnes immigrantes au niveau de l'agglomération. Cette année a été marquée par les actions suivantes :

- **Comité de coordination** (5 rencontres, 13 heures) : le Carrefour le Moutier a initié des échanges ayant mené à la mobilisation des membres de la table dans une optique d'encourager la responsabilité collective pour le soutien des familles demandeuses d'asile en hébergement temporaire et des étudiants infirmier(ères) diplômé(e)s hors Canada en précarité financière. Ces échanges ont permis d'améliorer la communication entre le comité de coordination et les institutions concernées tel que le MIFI, en ce qui concerne les personnes demandeuses d'asile en hébergement temporaire et le programme des infirmier(ères) diplômés hors Canada au niveau de l'agglomération.
- **Comités de formation** : dans la suite des travaux de mise en œuvre du plan d'action en immigration de l'agglomération de Longueuil 2023-2025, cette année le Carrefour le Moutier a participé à deux comités de formation visant à outiller le milieu à l'égard des réalités des personnes immigrantes ainsi que des enjeux suivants : Logement et discrimination (13 rencontres, 35 heures); Équité, diversité et inclusion (4 rencontres, 12 heures). Les milieux formés incluent non seulement les membres de la TIDAL mais aussi les non-membres, ce qui permet d'élargir la portée des formations.
- **Comité d'actions** :
 - **Comité d'action logement et immigration** : dans un contexte de crise du logement et dans le souci de favoriser l'inclusion des personnes immigrantes qui sont aussi affectées par cette problématique tout comme les autres membres de la société, une première rencontre a réuni 10 partenaires communautaires et institutionnels afin d'initier un comité de travail sur le logement et l'immigration. L'objectif était d'analyser les besoins et de réfléchir collectivement à des solutions adaptées pour mieux soutenir les personnes et les milieux concernés. Le comité poursuivra ses travaux l'année prochaine.
 - **Comité - Accès aux garderies** : le Carrefour le Moutier a participé à une première rencontre qui avait pour objectif de permettre aux membres de mieux se connaître et d'échanger sur les enjeux d'accessibilité aux services de garde, en particulier pour les familles en situation de vulnérabilité. Le Carrefour le Moutier a partagé des constats issus du terrain, notamment en lien avec les difficultés rencontrées lors de l'utilisation de la plateforme centralisée « Place 0-5 ». Les travaux du comité se poursuivront l'an prochain.
 - **Semaine québécoise des rencontres interculturelles** : membre du comité organisateur de l'événement qui a eu lieu le 5 novembre, le Carrefour le Moutier a contribué à la planification et à la diffusion de l'événement ainsi qu'à la tenue de kiosques d'information pour les participants.
- **Grandes rencontres régulières de tous les membres** (2 rencontres, 8 heures). Le Carrefour le Moutier a contribué non seulement à l'organisation de ces rencontres en tant que membre du comité de coordination, mais également à la récolte et à la synthèse des informations échangées lors de l'une de ces rencontres. Cette synthèse a été partagée à l'ensemble de la concertation facilitant ainsi le suivi des actions prioritaires identifiées. Nous avons également participé aux rencontres (2 rencontres, 2 heures) nommées « espaces connaissance-reconnaissance » destinées aux membres dans le but de faire connaître les services offerts par différentes organisations au sein de l'agglomération. Ceci nous a permis de bonifier le référencement des personnes vers certains partenaires communautaires.



- ▶ **Table de concertation en santé mentale de la Rive-Sud (TSM-RS)** (7 rencontres, 39 heures) : les rencontres de la Table ont été des moments clés pour présenter les diverses initiatives des organismes communautaires en santé mentale et les actualités pertinentes ainsi que pour mener des travaux collectifs sur thématiques cruciales. Le Carrefour le Moutier s'est activement impliqué dans les groupes de travail axés sur les thématiques de formation et la « gestion de crise ». De plus, notre organisme a joué un rôle central dans l'organisation de la **Journée régionale de la santé mentale (80 participants)**, dont le thème était la résilience. Cette journée a été marquée par des ateliers enrichissants, des témoignages inspirants, un dîner convivial et un spectacle mémorable.
 - **Présentation des filets de sécurité sociale :**
En collaboration avec la Table de Concertation de Santé Mentale Rive-Sud (TCSM-RS), une rencontre a été organisée afin de présenter les initiatives **Éclaireurs, Sentinelles et Résilience Rive-Sud**, qui constituent le filet de sécurité du territoire du CISSS Montérégie-Est et Centre. Coordonnée par un comité incluant le Carrefour le Moutier, Vigie Rive-Sud, la coordonnatrice du projet Éclaireurs (CISSS Montérégie Est) et la représentante de la TCSM-RS, cette activité a rassemblé citoyens, partenaires et acteurs pour renforcer la collaboration et la visibilité de ce filet de sécurité en santé mentale.
- ▶ **Table régionale des organismes communautaires et bénévoles de la Montérégie (TROC-M)**. Comité Inclusion-Immigration (10 rencontres, 28 heures). Étant membre du comité Inclusion-Immigration, le Carrefour le Moutier contribue à sensibiliser les autres membres de la Table à une responsabilité partagée dans l'accueil et l'accompagnement des personnes immigrantes en Montérégie. Cette année, en collaboration avec les autres membres du comité, Carrefour le Moutier s'est engagé dans la planification et la réalisation d'une journée régionale portant sur un thème spécifique : l'accueil des personnes immigrantes dans la région. Carrefour le Moutier a participé non seulement à la planification de cette journée mais aussi à la mobilisation des conférenciers, à l'animation, et à la récolte des échanges menés lors de cet événement qui a eu lieu le 22 janvier. L'événement regroupait plus de 100 participants incluant des organismes communautaires et les partenaires de la TROC-M. À la suite de cette journée, le Carrefour le Moutier, par le son pôle recherche et développement en innovation sociale, a élaboré un rapport d'analyse basée sur les données empiriques recueillies lors des échanges. Le rapport met de l'avant des recommandations qui émanent des propos des intervenants, des personnes immigrantes et d'autres personnes ressources qui ont pris la parole pour s'exprimer sur le sujet de l'accueil des personnes en contexte migratoire dans la région.
- ▶ **Regroupement des organismes en santé mentale de la Montérégie (ROCSMM)** (2 rencontres, 6 heures). Le Carrefour le Moutier a participé à une journée de formation intitulée « *Sécurité en intervention sociale* » visant à renforcer les compétences des intervenants qui agissent dans des contextes potentiellement à risque. Elle portait sur des stratégies concrètes d'évaluation, de prévention et de gestion efficace en cas de danger et ce, dans une perspective de sécurité tant pour les professionnels que pour les personnes accompagnées. Une formation qui s'inscrit dans notre approche de santé et sécurité au travail. L'organisme a également participé à l'assemblée générale annuelle du regroupement.

Nos implications au niveau MICRO : CONTRIBUER AU CHANGEMENT INDIVIDUEL, ORGANISATIONNEL ET COLLECTIF

- ▶ **Comité Mois de l'histoire des Noirs de la Ville de Longueuil** (3 rencontres; 4 heures). Le Carrefour le Moutier a renouvelé son engagement aux côtés d'autres partenaires communautaires en participant au comité chargé de souligner le Mois de l'histoire des Noirs à Longueuil qui proposait des activités durant le mois de février.

Développement social – arrondissement du Vieux-Longueuil (DSVL) (1 rencontre, 3 heures). Participation à une rencontre collective incluant la présentation d'une recherche-action de la Maison La Virevolte, des ateliers sur la déclaration commune sur le droit des familles et les priorités du futur plan d'action de DSVL. Nous y avons partagé notre perspective issue de notre travail auprès des familles immigrantes. La rencontre s'est conclue par la présentation du projet d'implantation de la Maison de l'Accueil au centre-ville de Longueuil.



- ▶ **Ville de Longueuil, contribution à la Politique d'interculturalisme** (3 heures). Dans le cadre de la consultation menée par la Ville de Longueuil et le Conseil interculturel sur l'élaboration de sa future Politique d'interculturalisme, le Carrefour le Moutier a été invité à contribuer à la réflexion. L'organisme a soumis son analyse du document élaborée par la direction et le pôle recherche et développement en innovation sociale, et a eu l'occasion de présenter ses observations. Cette contribution s'inscrit dans la continuité de son engagement dans les plans d'action locaux en matière d'immigration, d'inclusion et de lutte contre le racisme.
- ▶ **Présentation de nos services** (13 rencontres, 16 heures). Face aux enjeux soulevés dans différents milieux cette année, le Carrefour le Moutier a été sollicité à plusieurs reprises pour présenter ses actions et initiatives. L'organisme a ainsi pris part à 13 rencontres où sa mission, sa vision et ses actions et services ont été partagées. Ces activités d'information ont permis de rejoindre plus de 205 personnes, incluant des usagers ainsi que des employés d'organismes institutionnels et communautaires.

Milieus rejoints :

- Maison Tournesol
 - Équipes des programmes Santé Mentale 1^{re} et 2^e ligne (CISSS-ME)
 - Place à l'emploi
 - Table de concertation en immigration et diversité culturelle de l'agglomération de Longueuil (TIDAL).
 - Réseau Habitation Chez Soi
 - École primaire Marcelle-Gauvreau
 - École primaire St-Mary's
 - Équipe école de l'école Marcelle-Robidoux
 - CJE Roussillon
 - CISSS-MC
- ▶ **Programme Immersion du Service de police de l'agglomération de Longueuil (SPAL)** (14 heures). Pour une 5^e année, le Carrefour le Moutier a pris part au programme de développement professionnel continu destiné aux policiers. Ce programme propose une immersion réflexive en mettant les participants en lien avec des partenaires communautaires œuvrant auprès de populations diversifiées. À cette occasion, nous avons accueilli deux binômes de policiers pour une journée, les intégrant à nos activités d'accueil et d'échange avec des personnes nouvellement arrivées. Nous leur avons présenté nos approches en matière d'écoute, d'accompagnement et de soutien social. Ces rencontres ont permis aux participants de mieux comprendre notre mission et de repartir mieux outillés pour orienter les personnes vers notre organisme, touchés par la portée humaine de nos actions.
 - ▶ **Table Petite Enfance – Vieux-Longueuil** (7 rencontres, 21 heures). Cette année, notre participation à la Table Petite Enfance nous a permis de renforcer nos liens avec les autres membres de la Table, de mieux faire connaître la réalité des familles immigrantes et de réfléchir ensemble à des solutions concrètes pour celles-ci. Un moment marquant a été notre engagement collaboratif dans le projet des « sacs de naissance » – comprenant des produits pour bébé et maman, etc. – un geste simple, mais très touchant, qui a été bénéfique pour plusieurs familles en situation de vulnérabilité rencontrant des difficultés d'accès aux soins de santé. Pour plusieurs d'entre elles, c'était la première fois qu'elles se sentaient véritablement accueillies.



► **Collaborations avec les universités pour un accès aux soins de santé pour les personnes immigrantes :**

- **Stage des étudiants en médecine avec l'Université de Sherbrooke** (12 rencontres, 30 heures). D'avril 2024 à mars 2025, le Carrefour le Moutier a collaboré avec l'Université de Sherbrooke pour accueillir un étudiant en médecine. Ce stage visait à lui faire découvrir, sur le terrain, la réalité des personnes fréquentant notre organisme et de se familiariser avec la philosophie d'intervention de l'organisme. Accompagné par l'intervenante ICI-Santé, l'adjointe à la direction et d'autres membres de l'équipe, l'étudiant a soutenu plusieurs personnes dans la prise de rendez-vous médicaux en ligne, une tâche souvent complexe pour celles vivant des barrières d'accès aux soins. À l'écoute, il a contribué à orienter les personnes vers des ressources adaptées, tout en développant une meilleure compréhension des obstacles vécus. Ce stage a été une expérience humaine marquante, autant pour l'étudiant que pour notre équipe, rappelant l'importance de reconnaître l'humain dans sa globalité derrière chaque situation ou besoin.
- **Collaboration au projet de recherche sur la santé des personnes migrantes en Montérégie** (2 entretiens, 1 présentation, 4 heures). Nous avons eu l'occasion de collaborer à un projet de recherche mené dans le cadre du stage d'une médecin résidente en santé publique et médecine préventive à l'Université de Montréal. L'objectif : mieux cerner les barrières d'accès aux soins vécues par les personnes migrantes (réfugiées, demandeuses d'asile ou à statut précaire). À travers deux rencontres, nous avons partagé notre expérience de terrain et relayé les réalités des familles que nous accompagnons. Nous avons également assisté à la présentation des premiers résultats, qui ont permis de dégager des pistes d'action concrètes. Un rapport incluant des recommandations est en cours de rédaction, et nous demeurons engagés dans la poursuite de cette collaboration.
- **Forum Accès équitable à la santé en Montérégie** (8 heures). Le 21 février, le Carrefour le Moutier a participé au Forum Accès équitable à la santé en Montérégie, organisé par l'Université de Sherbrooke, le CISSS de la Montérégie-Centre et la CDC de l'agglomération de Longueuil. Cet événement visait à renforcer les liens entre milieux communautaire, universitaire et institutionnel pour réduire les inégalités sociales de santé. À travers notre programme ICI-Santé, nous avons partagé notre expérience d'accompagnement des personnes migrantes dans leur parcours de soins. Une journée porteuse de collaborations pour un système de santé plus accessible et inclusif.

Constats

- Les enjeux d'inclusion et d'accessibilité sont transversaux et étroitement liés dans plusieurs concertations.
- Les implications de l'organisme sont toujours en cohérence avec sa mission, sa vision et ses actions.

Perspectives

- Poursuivre les travaux du comité interne sur les implications dans la communauté du Carrefour le Moutier pour optimiser l'impact collectif, renforcer la cohérence des interventions et maximiser la contribution à l'atteinte des objectifs communs.
- Identifier les liens concrets entre acteurs et initiatives pour contribuer à favoriser la cohérence et l'impact d'un développement social inclusif.
- Partager les travaux et constats à l'interne pour stimuler les réflexions et faire émerger des pistes d'action stratégiques.

● Service de formation

« Toute personne formée à l'écoute est essentielle au modèle de changement social. »
Plan d'action 2023-2026

Objectifs visés pour 2024-2025

- 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 Table de concertation en immigration et diversité culturelle de l'agglomération de Longueuil (TIDAL).

Dans le cadre de sa mission, le Carrefour le Moutier offre également une trousse de formations destinée aux partenaires du milieu. Cette trousse, conçue comme une boîte à outils diversifiée, comprend des ateliers interactifs portant sur des thèmes tels que l'écoute, la prévention de la détresse psychologique et les parcours migratoires. Chaque formation est modulée en fonction des besoins spécifiques des participants, en mettant l'accent sur des activités concrètes, une approche axée sur les forces et le renforcement du pouvoir d'agir.

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

Au sein du Carrefour le Moutier :

- **Formation de nouveaux bénévoles au service Accueil-Écoute-Info-Référence** (20 heures). Cette année, 12 nouvelles personnes ont été formées durant la dernière année, pour le service Accueil-Écoute-Info-Référence. Ils ont été outillés à appliquer l'approche du Carrefour le Moutier, centrée sur un accueil inconditionnel, une écoute axée sur les forces, ainsi que sur les techniques et ressources nécessaires pour orienter efficacement les personnes vers les ressources appropriées. La formation initiale est désormais divisée en deux volets : une première phase de 14 heures portant sur la posture d'accueil, la première écoute et le référencement des personnes accueillies, suivie, après une période de mise en pratique de quelques semaines, d'une seconde phase de 6 heures visant à approfondir et à exercer l'écoute centrée sur les forces de la personne. Cette progression favorise l'ancrage des concepts d'accueil, d'écoute et de référencement.
- **Formation continue auprès des bénévoles à l'accueil, écoute et info-référence** (27 heures). Les bénévoles du service Accueil-Écoute-Info-Référence se sont réunis à neuf reprises. Ces rencontres poursuivent plusieurs objectifs : offrir un espace d'échange autour de leurs expériences, des défis et réussites rencontrés dans leur rôle de bénévoles; proposer des séances de sensibilisation sur des thèmes liés aux réalités vécues par les personnes écoutées; et animer des ateliers destinés à favoriser le mieux-être des bénévoles dans l'exercice de leurs fonctions.

Au sein de la communauté :

Grâce à ces formations et à la confiance de nos partenaires, **138 participants** ont été outillés à travers neuf ateliers offerts dans sept milieux différents. Ces formations ont permis de créer des espaces d'échange, de partage et d'apprentissage, favorisant l'acquisition d'outils concrets et le renforcement du mieux-être individuel et collectif. Les retours sont positifs, soulignant l'impact concret des apprentissages sur le quotidien des participants, tant sur le plan personnel que professionnel.

- **« ABC de l'Écoute » aux membres de la Table santé mentale Rive-Sud** (20 personnes, 3 heures)

À l'occasion du 55e anniversaire du Carrefour le Moutier, la Table a bénéficié d'un atelier gratuit sur l'accueil et l'écoute. Cette formation a permis de renforcer les compétences des membres. La portion dédiée à l'accueil a mis en lumière l'importance de cette première étape pour établir un lien de confiance durable, essentiel à toute relation d'aide. Quant à l'atelier sur l'écoute, il a permis aux participants de développer une écoute centrée sur les forces de la personne, favorisant ainsi la reconnaissance du pouvoir d'agir des personnes accompagnées.

- **Dans le cadre de leurs activités de soutien et de formation à leurs membres, deux Corporations de développement communautaire ont fait appel à notre service pour dispenser quatre ateliers. Au total, 41 professionnels du milieu communautaire ont été rejoints :**

- Corporation développement communautaire les Jardins-de-Napierville :

- « Prendre soin de soi » : 15 personnes, 3 heures

- « Cultiver les outils de la satisfaction de la compassion » : 12 personnes, 3 heures

- Corporation développement communautaire de l'agglomération de Longueuil

- « Gestion du stress et de l'anxiété » : six personnes, 3 heures

- « ABC de l'Écoute » : huit personnes, 4 heures

- **Formation « Prendre soin de soi » : 77 personnes rejointes par 4 ateliers**

Prendre soin de soi peut parfois représenter un véritable défi dans le tourbillon du quotidien. Cet atelier vise à sensibiliser les participants à l'importance de se recentrer sur leur bien-être afin d'être mieux disposés à faire face à leurs défis et peut-être soutenir les membres de leur entourage. Il propose des outils concrets et personnalisables afin d'intégrer les pratiques de soin de soi au quotidien ce qui est toujours très apprécié des participants. Cette année, cinq milieux ont été rejoint :

- Organisé sous format conférence dans un espace citoyen pour femmes retraitées à Longueuil : 31 personnes;

- Carrefour Mousseau : 22 participants dont cinq intervenants de l'organisme;

- L'Écritôt : 12 participants dont deux intervenants de l'organisme;

- Inform'elle : 12 personnes.

Formations liées au parcours migratoire, offertes dans la communauté

Le Carrefour le Moutier œuvre à bâtir une société plus inclusive grâce aussi à ses formations sur le parcours migratoire, qui permettent de sensibiliser les intervenants sur les réalités des personnes immigrantes de l'agglomération de Longueuil. Ces formations, qui combinent informations sur les statuts d'immigration, études de cas et récits d'expériences, offrent aux participants une meilleure compréhension des réalités vécues par les personnes immigrantes, grâce à un format interactif favorisant le dialogue et les échanges.

En 2024-2025, **sept formations** ont été offertes dans des milieux variés (communautaire, santé et autres), rejoignant **91 personnes**. Le Carrefour a notamment joué un rôle clé dans le Plan d'action en immigration 2023-2025 de la Ville de Longueuil, dans son mandat d'agglomération, en collaborant à la création de formations sur les enjeux du logement et de la discrimination.

Trois formations dispensées conjointement avec des partenaires du milieu rejoignant 21 intervenants :

- **Formation conjointe sur le logement et la discrimination offerte à trois reprises** (9 heures) : fort de son engagement de longue date dans l'accompagnement des personnes immigrantes dans leur recherche de logement, le Carrefour le Moutier a constaté les nombreux obstacles auxquels elles sont confrontées, notamment le racisme et la discrimination. C'est dans ce contexte qu'il a été sollicité pour co-concevoir et animer une formation, en collaboration avec le Comité logement Rive-Sud, un organisme spécialisé en logement, et Vision Inter-Cultures, en interculturalité. Ce comité de travail, mobilisé à travers plus de 13 rencontres et 35 heures d'implication, a conçu une formation répondant à trois objectifs principaux : sensibiliser aux réalités vécues par les personnes et familles immigrantes, en particulier celles ayant un statut précaire; aborder les enjeux de discrimination dans une perspective intersectionnelle liés à l'accès et au maintien en logement ; et partager des outils concrets pour mieux accompagner ces personnes.

La formation a été offerte à trois reprises, rejoignant **une diversité d'acteurs issus des milieux communautaires, policiers, politiques et privés**. Un total de **45 personnes a manifesté** leur intérêt pour la formation, témoignant de la pertinence du sujet au sein de la communauté, et 21 d'entre elles ont pu y prendre part. Les participants ont particulièrement souligné deux aspects positifs dans leurs évaluations : d'une part, la pertinence des outils partagés pour mieux informer et soutenir la communauté sur les enjeux de logement et de discrimination; d'autre part, la prise de conscience accrue autour des notions de discrimination, de privilèges, ainsi que l'importance de l'intersectionnalité et de la reconnaissance de l'unicité de chaque personne pour limiter les biais et favoriser une approche plus équitable.

- **Formation sur les statuts d'immigration** (2 heures) : cette formation, offerte à **huit employés de la Maison de Jonathan**, avait pour objectif de les informer sur les différents statuts migratoires, les démarches pour les obtenir, ainsi que sur les droits et services associés à chacun. Les participants se sont dit satisfaits et ont indiqué, en moyenne à 85 %, qu'ils comptaient utiliser les connaissances acquises dans leur pratique professionnelle afin d'orienter les personnes immigrantes qu'ils rencontrent.
- **Atelier de sensibilisation sur mesure** (2 heures) : à la demande de l'organisme **Entr'ailes**, un atelier de sensibilisation a été offert à **huit de leurs participantes** afin de les amener à mieux comprendre la réalité de l'immigration. L'activité choisie, intitulée « Et si vous immigriez ? », les a plongées dans une mise en situation d'immigration, qu'elle soit volontaire ou forcée — un exercice couramment utilisé dans nos formations pour susciter l'empathie et la réflexion. À l'issue de l'atelier, les participantes ont évalué positivement l'activité 85% de satisfaction et les témoignages montraient que « les femmes présentes voulaient élargir leur perception de l'immigration », ce qui a été atteint avec cet atelier.
- **Comprendre les différentes réalités des nouveaux arrivants par des études de cas** (3 heures) : offerte à **36 employés des programmes OLO et SIPPE du territoire de Pierre-Boucher**, cette formation visait à les sensibiliser aux réalités vécues par les personnes immigrantes qu'ils accompagnent. Bien que plusieurs participants étaient déjà sensibilisés à la réalité des personnes immigrantes, la formation a favorisé des échanges de pratique enrichissants et la mise à jour des connaissances. La formation a obtenu une évaluation positive avec les participants satisfait à 77 %, et ils ont également indiqué, qu'à 82 %, ils ont acquis des connaissances qu'ils comptent utiliser dans leur pratique.

- **Demandeurs d’asile : un portrait plus clair de leur situation** (3 heures) : offerte en format hybride à **18 employés de l’organisme Halte du coin**, cette formation visait à mieux faire comprendre le processus de demande d’asile ainsi que les services gouvernementaux associés à ce statut. Alors que les participants sont de plus en plus amenés à intervenir auprès de personnes immigrantes en situation d’itinérance, plusieurs possédaient déjà une sensibilité aux enjeux migratoires. La formation leur a permis d’approfondir leurs connaissances et d’obtenir davantage d’outils pour accompagner ces personnes dans le respect de leur mission, notamment en les orientant vers les ressources appropriées.

Constats

- Cette année encore, les formations offertes à la communauté ont permis de renforcer la compréhension du parcours migratoire et des réalités vécues par les personnes immigrantes, un thème qui continue de mobiliser les acteurs du milieu.
- L’intérêt soutenu et l’engagement constant démontrent une volonté collective d’approfondir les connaissances et de favoriser des pratiques toujours plus inclusives.
- Les formations liées à l’écoute et à la santé mentale demeurent en demande cette année encore. Les professionnels du milieu communautaire ont été particulièrement sensibles à ces thématiques cette année.

Perspectives

- Continuer la promotion de notre trousse de formation.
- Harmoniser l’ensemble des formations proposées et actualiser la trousse de formation, notamment en y intégrant les nouvelles thématiques liées à la résilience et au Réseau des Éclaireurs.
- Maintenir l’implication au sein des comités de travail chargés de développer et d’offrir des formations dans le cadre du Plan d’action en immigration 2023-2025 de la Ville de Longueuil, dans son rôle d’agglomération.

DÉVELOPPEMENT STRATÉGIQUE

- Recherche et développement en innovation sociale
 - Comités de travail
- Communication et sensibilisation

Le développement stratégique au sein du Carrefour le Moutier s'inscrit dans une démarche vivante, ancrée dans les pratiques et portée par une vision partagée du changement social. Cette dynamique vise à renforcer la cohérence entre les actions quotidiennes, les orientations de fond et l'évolution des besoins du milieu.

Dans cette perspective, plusieurs chantiers ont été mis en œuvre pour soutenir une posture collective d'apprentissage et d'innovation. Les comités de travail ont favorisé l'émergence d'idées, de savoirs expérientiels et d'expérimentations concrètes.

Le Carrefour le Moutier a également enrichi sa capacité à penser et agir en tant qu'acteur de transformation sociale, notamment à travers la création d'un volet dédié à la recherche et au développement en innovation sociale. Cette initiative permet d'approfondir la maîtrise des cadres de référence, de conceptualiser les pratiques et de rendre visible la pensée stratégique qui sous-tend l'action.

Enfin, la valorisation d'une culture d'évaluation s'est imposée comme levier d'amélioration continue, en soutenant des démarches réflexives et en favorisant l'alignement entre les résultats observés et les finalités visées. Ensemble, ces efforts traduisent une volonté forte : faire du développement stratégique un moteur d'impact social, au service des personnes et des communautés.

• Recherche et développement en innovation sociale

« Développer un modèle ou cadre conceptuel du changement social visé par le Carrefour le Moutier. »
Plan d'action 2023-2026

Objectifs visés pour 2024-2025

- 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.
- Tisser des liens avec un ou des groupes de recherche pour soutenir notre cadre conceptuel de changement social.

Recherche et développement en innovation sociale : au service de la transformation sociale

En 2023, Carrefour le Moutier a franchi une étape importante en créant un poste dédié à la **Recherche et développement**, affirmant ainsi sa volonté de se positionner comme un **acteur en innovation sociale** dans le milieu communautaire. Ce pôle a permis d'ancrer les pratiques du Carrefour dans une démarche rigoureuse de documentation, d'analyse critique et de co-construction, en lien étroit avec les réalités du terrain et les enjeux sociaux actuels. La dernière année, ce poste s'est imposé comme un **moteur stratégique et transversal**, capable de transformer les savoirs d'expérience en outils concrets, de contribuer à orienter les prises de position de l'organisme, et de créer des passerelles entre milieu communautaire, académique et institutionnel.

Depuis sa création, le poste de responsable à la Recherche et Développement a permis de structurer et de porter plusieurs initiatives majeures, en positionnant les pratiques d'**écoute** non simplement comme des compétences relationnelles individuelles, mais comme des **enjeux institutionnels, organisationnels et politiques** à part entière. Cette relecture de l'écoute a permis de l'inscrire dans une perspective systémique, en interrogeant ses formes, ses fonctions et ses effets dans des contextes d'intervention et de vulnérabilité. Ainsi, l'écoute est abordée non seulement comme une pratique éthique et relationnelle, mais également comme un **levier d'analyse des rapports sociaux** et un outil stratégique de transformation dans les milieux communautaires et institutionnels. Ce repositionnement reflète l'ambition du Carrefour le Moutier de faire de l'écoute un vecteur structurant de son action sociale et un axe transversal de réflexion sur les pratiques d'accompagnement. Il s'inscrit également dans la volonté de l'organisme de répondre aux défis sociaux émergents avec **exigence, créativité et ancrage terrain**.



L'engagement en innovation sociale, structuré autour de la recherche, s'est notamment exprimé à travers **cinq actions structurantes** :

1. **Analyse qualitative du projet « Être écouté nous fait exister »**, qui a permis de théoriser l'émergence d'une posture d'**écoute immersive** en milieu de vie, grâce à une méthodologie qualitative. Cette démarche a aussi permis **la production d'un guide de formation à l'écoute immersive en milieu de vie**, outil pratique destiné aux bénévoles et institutions œuvrant en résidences, fondé sur les apprentissages empiriques du projet.
2. **Mise en place d'un Comité Recherche et Action**, en amont du Forum sur l'Écoute 2025, réunissant chercheurs et praticiens pour mener une réflexion sur l'écoute comme levier de transformation sociale.
3. **Documentation interne des pratiques d'écoute au sein même du Carrefour le Moutier**, offrant une lecture fine de l'écoute comme posture interculturelle, incarnée dans le quotidien des employés du Carrefour le Moutier.
4. **Consultations menées auprès de centres d'écoute** dans une optique de partage d'expertise et de bonification des dispositifs internes. Ces consultations sont intégrées dans une démarche d'amélioration continue du modèle d'écoute.
5. **Documentation de la journée régionale « Montérégie, Terre d'Accueil »**, en partenariat avec la TROC-M. Documentation ayant permis d'élaborer un rapport stratégique, validé par les panélistes, et porteur de recommandations transférables.

Documentation de l'écoute pour le Projet « Être écouté nous fait exister » : apprendre de l'expérience

Dans le cadre du projet « *Être écouté nous fait exister* », lancé en 2023 par Carrefour le Moutier aux Habitations Paul-Pratt (HPP), la responsable de la recherche et développement a mis en place un dispositif méthodologique visant à analyser la pratique de « l'écoute axée sur les forces de la personne » déployée par les bénévoles du Carrefour le Moutier dans ce milieu de vie. L'étude s'est fondée sur une triangulation de données qualitatives, incluant des entretiens semi-directifs avec quatre bénévoles impliqués, des échanges avec un représentant de l'administration de HPP, des entretiens avec l'équipe permanente du Carrefour le Moutier, ainsi qu'une demi-journée d'observation semi-participative sur le terrain, comprenant un atelier avec les résidents et une présence à l'accueil. Ce croisement d'approches a permis une lecture fine des dynamiques relationnelles, des résistances initiales à l'intégration, et de la manière dont les pratiques d'écoute ont évolué au fil de l'immersion des bénévoles dans le quotidien de la résidence.

Résultat n°1

L'analyse du projet « *Être écouté nous fait exister* » a mis en lumière l'émergence progressive d'une pratique relationnelle singulière : **l'écoute immersive**. Plutôt que de privilégier des rencontres formelles et espacées, les bénévoles ont progressivement ancré leur présence dans le quotidien de la résidence, créant ainsi des liens durables au cœur des espaces partagés. Ce positionnement a transformé l'écoute en un **élément central du lien social**, intégré aux routines partagées et aux relations spontanées entre résidents et écoutants. L'écoute immersive se définit comme une pratique **relationnelle, durable et non directive**, qui prend racine dans les interactions ordinaires : repas, jeux, conversations de couloir. Elle s'oppose aux cadres traditionnels (rendez-vous, interventions planifiées), en misant sur une **présence régulière, non intrusive et ajustée au rythme du lieu et des personnes**. Trois dimensions la caractérisent cette écoute « immersive » :

- Une **présence continue**, où la confiance se construit par la répétition naturelle des rencontres ;
- Un **ancrage contextuel**, dans lequel l'initiative de la parole revient au résident ;
- Une **réciprocité implicite**, qui reconnaît chaque résident comme interlocuteur à part entière, en respectant les silences et le rythme personnel.

Cette forme d'écoute se manifeste à travers une série de gestes subtiles et intentionnels : rester un peu plus longtemps après un repas, s'asseoir sur un banc, respecter les silences, suivre le tempo du quotidien. Elle ne cherche pas à orienter ou intervenir, mais à **accueillir ce qui émerge**, dans une posture éthique fondée sur la patience, la constance et la confiance.

L'analyse du projet a révélé que l'écoute immersive n'était pas prévue initialement, mais a émergé **de manière organique** au fil de l'engagement des bénévoles. Alors que le projet prévoyait la mise en place *d'espaces dédiés à l'écoute*, c'est l'immersion progressive dans la vie quotidienne qui a véritablement rendu l'écoute possible. La démarche de recherche a ainsi permis de **valoriser l'action spontanée des bénévoles** et de **formaliser une nouvelle approche d'écoute** adaptée aux milieux de vie.

Résultat n°2

Un guide pour « l'écoute » en milieu de vie. Afin de prolonger et transmettre les apprentissages issus du projet, un guide de formation à l'écoute immersive a été élaboré à l'intention des bénévoles et des institutions intervenant en milieux de vie, notamment en résidences pour aînés. Ce document synthétise des repères méthodologiques pour faciliter l'intégration progressive, des outils concrets pour pratiquer une écoute respectueuse et durable, ainsi que des exemples concrets illustrant les ajustements relationnels. Il vise à structurer cette approche émergente, à soutenir la relève bénévole et à inscrire durablement l'écoute immersive dans les pratiques d'accompagnement social.

Mise en place d'un Comité Recherche et Action : espace réunissant chercheurs collégiaux, universitaires et acteurs du milieu communautaire

Dans le cadre des préparatifs du **Forum sur l'Écoute 2025**, prévu en octobre, Carrefour le Moutier a lancé la mise en place du **Comité Recherche et Action**, un espace de travail intersectoriel réunissant chercheurs collégiaux, universitaires et acteurs du milieu communautaire. Ce comité, ancré dans une démarche de **recherche-action participative**, a pour ambition de construire collectivement une réflexion approfondie sur la notion d'**écoute** : ses fonctions, ses formes, ses usages et ses effets dans différents contextes d'intervention sociale.

Toujours en cours de développement, ce projet ambitieux entend interroger les pratiques d'écoute non seulement comme outil relationnel, mais aussi comme **enjeu politique et social**. À travers cette démarche, le comité vise à faire émerger, en perspective, une **Charte de l'Écoute** qui seraient nourrie par des observations de terrain, des récits d'expérience, et des échanges critiques.

Pour soutenir cette initiative ambitieuse, **des partenariats** ont été noués avec le Cégep Édouard-Montpetit et l'Université de Sherbrooke, dans l'objectif de consolider l'ancrage académique du projet, d'enrichir les approches méthodologiques, et de garantir la rigueur scientifique de la démarche. Une **demande d'évaluation éthique** est en préparation auprès du comité d'éthique du Cégep Édouard-Montpetit, condition préalable à la mise en place d'une **équipe de recherche** qui pourra réaliser des entretiens et documenter les pratiques d'écoute dans divers milieux.

Le **Comité Recherche et Action** joue ainsi un rôle stratégique : il assure la continuité du dialogue entre recherche et pratique, et veille à ce que l'élaboration du projet demeure ancrée dans une dynamique de co-construction nourrie par des pratiques issues du milieu.

Documentation de la pratique de « l'écoute » au Carrefour le Moutier

En 2025, dans le cadre de son mandat de documentation, la responsable de la recherche et développement a mené une analyse qualitative approfondie des pratiques « d'écoute » au sein de l'équipe du Carrefour le Moutier. Réalisée à partir d'entrevues individuelles avec les employés et d'une observation participante de trois mois, cette étude visait à documenter les modalités concrètes de l'écoute dans les actions quotidiennes d'accompagnement. Il en ressort que l'écoute, s'incarne de manières profondément liées au parcours migratoire. L'écoute y est décrite comme la création d'un espace ouvert ; l'écoute est mobilisée à travers des démarches concrètes et dans le long court.

Consultations auprès de centres d'écoute

Dans une perspective d'amélioration continue, Carrefour le Moutier a mené en 2024-2025 quelques consultations auprès de centres d'écoute de la région métropolitaine, notamment membres de l'Association des centres d'écoute téléphonique du Québec (ACETQ). Cette démarche visait à favoriser le partage d'expertises autour de l'écoute, à apprendre des dispositifs existants et à réfléchir quant à la bonification des pratiques au Carrefour le Moutier. L'analyse comparative a permis d'identifier plusieurs pistes d'enrichissement, notamment en ce qui concerne la structuration de la ligne d'écoute, le soutien aux bénévoles, et la reconnaissance de l'écoute comme compétence relationnelle. Ces échanges nourrissent une réflexion stratégique plus large visant à renforcer l'articulation entre l'écoute, l'accompagnement, propres à la mission de l'organisme.

Documentation de la Journée de la journée d'échange sur l'accueil des personnes immigrantes en Montérégie

Les retombées de la journée régionale intitulée « *Montérégie, Terre d'Accueil : une responsabilité partagée* », tenue le 22 janvier 2025, organisée par la Table régionale des organismes communautaires et bénévoles de la Montérégie – (TROC-M) dont le Carrefour le Moutier est membre, ont été documentées rigoureusement. Les propos des panélistes, recueillis et analysés dans le rapport, ont été validés par les personnes concernées pour assurer la fidélité et l'exactitude des contenus.

Le rapport met en valeur les apports essentiels du milieu communautaire, en particulier sa capacité à offrir un **accompagnement global et personnalisé**, fondé sur une **approche holistique** qui reconnaît les personnes dans la pluralité de leurs réalités, bien au-delà de leur statut lié au parcours migratoire. Il souligne également le **rôle structurant de « l'écoute »** comme pratique relationnelle centrale, permettant de créer des liens de confiance et de redonner une voix aux personnes souvent invisibilisées. En contraste avec les logiques institutionnelles parfois normatives ou technocratiques, ces pratiques communautaires favorisent une **reconnaissance pleine et humaine des personnes**, en mettant au premier plan la relation, l'écoute et la dignité.

L'analyse transversale des échanges a permis de faire émerger plusieurs enjeux structurels importants auxquels font face les acteurs du milieu communautaire. Parmi les constats les plus préoccupants figure l'état d'épuisement généralisé des intervenants, conséquence d'une pression accrue sur des ressources humaines et financières déjà restreintes. Ce contexte est exacerbé par un cadre institutionnel parfois rigide, où l'exigence du français comme principal critère d'inclusion peut, dans certaines situations, accentuer la précarité de personnes issues de parcours migratoires.

En collaboration avec le Carrefour le Moutier et les panélistes, des **recommandations concrètes** et **pistes d'action** ont été formulées afin de faire avancer la réflexion à l'échelle régionale. Le Carrefour le Moutier travaille actuellement en collaboration avec la **TROC-M** pour **penser la diffusion stratégique du rapport** et poursuivre les réflexions dans d'autres espaces de mobilisation. Le travail réalisé a abouti à un **rapport d'analyse approfondi**, qui dépasse le simple compte rendu événementiel : il constitue un **outil stratégique** susceptible d'alimenter d'autres espaces de concertation.

• Comités de travail

Comités internes :

Comité synergie – structure de travail interne (13 rencontres; 26 heures) :

Le comité Synergie a pour objectif de renforcer la coordination entre les différents pôles d'activités afin de mettre en œuvre le plan d'action en cohérence avec notre vision de transformation sociale. Il constitue un espace de réflexion permettant d'identifier et de suivre les priorités, tout en offrant une vue d'ensemble sur nos actions. Cet espace vise à aligner nos initiatives avec nos orientations stratégiques, dans une démarche d'amélioration continue.

En vue de favoriser la synergie et d'avoir une base commune en ce qui a trait aux éléments de base qui alimentent notre posture, nos actions et orientations, les travaux du comité ont été marqués par les éléments suivants :

- La compréhension mutuelle des responsabilités de chacun dans une démarche de coopération renforcée entre les services ainsi que l'identification et le suivi des besoins en formation ou et de-soutien pour l'ensemble de l'équipe.
- La restructuration du processus d'accueil en vue de soutenir la posture des bénévoles quant à l'accueil et l'écoute pour toute personne qui fait appel au Carrefour le Moutier*.
- La rétroaction continue auprès de l'ensemble de l'équipe qui permet de rester à l'affût des besoins émergents et d'éviter la redondance dans nos actions.

*Dans le cadre de l'amélioration continue de nos pratiques, nous remercions Yvan Morissette d'ACPE (Amélioration continue par les employés) membre du Réseau 3S&E qui nous a accompagné dans nos démarches.

Comité implication dans la communauté - structure de travail interne (3 rencontres; 9 heures) :

Ce comité de travail interne vise à partager les travaux en cours et les enjeux identifiés dans le cadre de la participation du Carrefour le Moutier aux différentes concertations. Elle permet également d'assurer une meilleure cohérence et un arrimage entre ces diverses instances. Ce comité inclus toute personne de l'équipe impliquée dans des espaces de concertations, favorisant ainsi une mise en commun des savoirs et un alignement des interventions. Les résultats des échanges menés cette année sont présentés dans la section implication dans la communauté du présent rapport.

Comité santé, sécurité, environnement au travail (10 rencontres; 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 les membres du Carrefour le Moutier tant les employés que les bénévoles. À long terme, ces pratiques contribuent, entre autres, à améliorer la qualité de vie pour les travailleurs, les bénévoles et leurs familles.

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), 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
- Parallèlement, un plan de contingence est en développement.

Nous en profitons pour remercier les professionnels du R3S&E pour leur précieux soutien dans nos démarches : Maysa Habelrih, chargée de projet, Pierre Beaulieu pour l'accompagnement aux aspects législatifs et les mesures concernant la sécurité et ainsi que Sonia Brassard, ergonomiste.

Comités impliquant les membres et les partenaires :

Comité pilotage Forum de l'Écoute 2024 :

À l'occasion de son 55e anniversaire, et porté par sa vision, le Carrefour le Moutier a assumé un rôle rassembleur en invitant des partenaires institutionnels, des organismes communautaires ainsi que des bénévoles de l'organisme à s'engager dans l'élaboration d'une stratégie de mobilisation. Cette démarche collective vise à développer une culture de l'écoute comme levier de transformation sociale au sein de la communauté longueilloise, et ainsi contribuer à bâtir une société plus solidaire, inclusive et en santé.

Le comité a contribué à définir les orientations stratégiques, à structurer les démarches collectives, et à encourager un travail collaboratif entre partenaires issus de milieux divers. Il s'est également engagé dans une dynamique de co-construction, favorisant le partage d'expériences, de recherches et d'initiatives autour de l'écoute citoyenne. Chaque membre a mis à profit son expertise et son réseau pour enrichir la réflexion.

La première action de cette stratégie de mobilisation a été l'organisation d'un **tout premier Forum sur l'Écoute en Montérégie**, au Québec. En soulignant la Journée nationale de l'écoute, le 24 octobre, son objectif était d'explorer les moyens de promouvoir l'écoute au sein de nos communautés afin de construire un monde plus solidaire, inclusif et en santé.

Tenue sur le Campus de l'Université-de-Sherbrooke à Longueuil, le Forum a rassemblé plus de 80 personnes issues de divers horizons (citoyens, organismes communautaires et partenaires institutionnels) pour réfléchir collectivement à l'écoute comme vecteur de transformation sociale. La programmation (détaillée en annexe) s'est articulée autour de quatre tables rondes :

- *Les fondamentaux de l'écoute* – Marie Laberge, formatrice et auteure
- *L'écoute au Carrefour le Moutier* – Saadia Maaroufi, coordonnatrice des services d'écoute et santé mentale au Carrefour le Moutier
- *Écoute et santé mentale positive* – Ana Carolina Artunduaga Beltran, DSP Montérégie-Centre
- *L'écoute pour valoriser l'unicité de la personne* – avec Francia Gallego, soutien spécifique auprès des nouveaux arrivants au Carrefour le Moutier; Cynthia D'Itri, consultante et formatrice en interculturel; Johan Lebret, bénévole et fondateur de l'organisme « Heureux Ensemble et Réal Houde, président du Groupe de partage pour hommes de la Montérégie.

L'après-midi s'est clôturé par un atelier de type « planète café » sur le thème « *Comment l'écoute contribue-t-elle à changer le monde ?* ». Cet espace d'échange, riche en idées et en expériences, a nourri les réflexions pour la suite de la démarche. En annexe se trouve la synthèse de cette journée. L'intérêt pour une deuxième édition du Forum s'est clairement confirmé lors de ce premier événement. À cet effet, les travaux du Comité ont débuté cette année, permettant également l'accueil de nouveaux membres en vue de la préparation de cette seconde édition.

Comité pilotage la Maison de l'Accueil : vers un développement du cœur-urbain inclusif

Le Carrefour le Moutier poursuit activement son engagement au sein du comité de pilotage de la Maison de l'Accueil et la direction générale assure désormais une représentation au conseil d'administration de l'organisme. Ce projet d'immobilier collectif, initié en mai 2018 à l'occasion du 50e anniversaire du Carrefour, vise à créer un pôle sociocommunautaire au cœur du centre-ville de Longueuil, au service des citoyens et des organismes du territoire où pourrait se retrouver également des services du Carrefour le Moutier. Depuis le lancement de la Maison de l'Accueil, le Carrefour le Moutier y contribue de façon soutenue. Cette année, sa participation représente 19 rencontres, totalisant plus de 38 heures d'implication.

Au cours de l'année, des représentations auprès de la Ville de Longueuil ont permis d'obtenir le soutien d'un représentant du Service du développement des communautés de la Ville. Avec son concours, les travaux se sont notamment concentrés sur l'élaboration d'une vision partagée pour le futur cœur urbain de Longueuil. Dans cette optique, la Maison de l'Accueil a organisé, en fin d'année 2024-2025, une série de trois rencontres exploratoires animées par l'organisme Rues principales. Ces échanges ont réuni des membres du comité de pilotage, des représentants d'organismes et d'institutions, ainsi que plusieurs fonctionnaires de diverses directions municipales.

Un consensus clair s'est dégagé : le développement du nouveau centre-ville, autour de la station de métro Longueuil–Université de Sherbrooke, doit inclure une offre diversifiée de services de proximité, en particulier ceux des organismes communautaires. Ces discussions ont aussi réaffirmé l'importance de respecter les engagements du Plan particulier d'urbanisme (PPU), notamment **en matière d'inclusion, d'accessibilité, de participation citoyenne et de planification concertée**. L'objectif est de garantir que la transformation du centre-ville réponde aux besoins et aspirations des personnes qui y vivent ou y transitent, en bâtissant un quartier inclusif, équitable et sécuritaire. Une vision que la Maison de l'Accueil incarne depuis ses débuts et qui demeure pleinement pertinente aujourd'hui.

Par ailleurs, la Maison de l'Accueil et son comité de pilotage ont interpellé la démarche de développement social du Vieux-Longueuil afin de mettre à l'agenda les enjeux sociaux émergents dans ce secteur en pleine évolution. Pendant cette période de réflexion et de développement, la Maison de l'Accueil a poursuivi ses activités. Depuis l'automne 2024, ces activités sont réalisées à la Maison de la famille Le Cavalier, marquant une nouvelle étape dans la consolidation de cette initiative de proximité.

Constats

- Le travail du pôle recherche et développement en innovation sociale a transformé des espaces d'échange en leviers d'influence stratégique et en outils concrets d'action collective. Par ses initiatives, Carrefour le Moutier contribue à un leadership mobilisateur et réflexif au sein du milieu, en s'inscrivant pleinement dans une dynamique de transformation sociale, d'ancrage territorial et de valorisation des savoirs expérientiels.
- La création d'un espace d'échange dédié à notre engagement communautaire (comité implication dans la communauté) contribue à construire une vision commune, à coordonner nos actions et à assurer l'arrimage entre nos implications et les enjeux portés par les différentes concertations.
- L'organisme fait preuve d'une réelle volonté de renforcer la synergie entre ses pôles d'actions.
- Dans le cadre des actions du Comité santé, sécurité et environnement au travail, les employés expriment leur sentiment d'être écoutés et soutenus quant à leur bien-être physique et mental, et les mesures de sécurité mises en place ont renforcé leur sentiment de sécurité au travail.
- Le Forum sur l'Écoute a été un véritable catalyseur de mobilisation, rassemblant de nombreux acteurs de divers milieux autour de l'écoute en tant que levier de transformation sociale.
- La série d'ateliers autour du futur centre-ville de Longueuil a favorisé l'émergence d'une vision commune sur la nécessité de développer un pôle d'actions sociocommunautaires, insufflant un nouvel élan au projet de la Maison de l'Accueil porté depuis 2018.

Perspectives

Recherche et développement :

- Poursuivre la documentation de l'ensemble des actions menées par le Carrefour le Moutier afin d'en extraire des apprentissages transversaux et transférables, tout en capitalisant sur les rapports déjà réalisés.
- Consolider les partenaires de recherche de niveau collégial et universitaire sur le thème de l'écoute comme levier de transformation sociale.

Comité implication dans la communauté :

- Poursuivre les travaux du comité interne pour optimiser l'impact collectif et renforcer la cohérence des interventions du Carrefour le Moutier dans la communauté.
- Identifier les liens entre acteurs et initiatives afin de favoriser un développement social inclusif cohérent et efficace.
- Partager les constats en interne pour encourager la réflexion et faire émerger des pistes d'action stratégiques.

Comité synergie :

- Organiser une rencontre stratégique, sous forme de séance de travail ou de lac à l'épaule, réunissant l'équipe et les membres afin de consolider les prochaines étapes, en continuité avec les orientations actuelles.
- Établir, en complément aux formations déjà offertes au personnel en place, un plan de formation structuré visant à créer une base commune, en lien avec nos actions.
- Développer un centre de documentation visuel relatif aux actions hebdomadaires portées par l'organisme pour rendre la documentation interne plus accessible, attrayante et utile.
- Poursuivre la documentation des différents processus instaurés, notamment la nouvelle structure d'accueil ainsi que la complémentarité entre le rôle des bénévoles et celui du personnel dédié à l'accueil, l'information et la référence.

Comité santé, sécurité et environnement au travail :

- Élaborer un plan d'intervention global pour la gestion des risques psychosociaux au travail, incluant les situations de crise et les aspects liés à la dangerosité que l'équipe pourrait rencontrer.
- Élaborer un plan de contingence afin d'assurer la continuité des activités de l'organisme en cas de circonstances exceptionnelles.
- Prendre des mesures pour respecter l'engagement qu'a pris le Carrefour le Moutier en signant le Pacte pour la transition relatif à l'environnement.

Comité pilotage Forum de l'Écoute :

- Maintenir la mobilisation des membres du comité afin de poursuivre les préparatifs en vue de la tenue d'une deuxième édition du Forum de l'Écoute, s'appuyant sur les perspectives dégagées lors de la première édition.

Comité pilotage la Maison de l'Accueil :

- Maintenir notre engagement actif dans les diverses démarches visant à établir un centre-ville intégrant des services sociocommunautaires, favorisant l'inclusion, l'accessibilité et la participation citoyenne.

• Communication et sensibilisation

« Communiquer davantage en lien avec la vision et les grands changements sociaux auxquels le Carrefour le Moutier veut contribuer. »
Plan d'action 2023-2026

Objectifs visés pour 2024-2025

- 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.
- Développer des canaux de communication interne pour faciliter la mise en commun d'informations au sein de l'équipe et assurer une meilleure synergie.

Structuration des communications

Dans le cadre des orientations stratégiques, le Carrefour le Moutier a accueilli, à l'automne 2024, une responsable des communications. Celle-ci a élaboré une stratégie globale et proposé des recommandations structurantes pour soutenir le positionnement de l'organisme. Cette démarche a permis de porter un regard plus approfondi sur la vision, la mission, les valeurs et la raison d'être.

Dans le prolongement des orientations stratégiques, un plan d'action en communication a été déployé. En collaboration avec l'équipe, la responsable assure la coordination des communications internes et externes, la production d'outils adaptés et l'adaptation des messages aux publics cibles. Cette démarche vise à valoriser les actions du Carrefour le Moutier et son engagement envers le développement de l'écoute dans la communauté.

Axes de communication et actions posées

La stratégie de communication globale, accompagnée de recommandations structurantes, vise à positionner le Carrefour le Moutier en réponse aux enjeux sociaux identifiés par l'organisme. Trois axes de communication ont été ciblés. Les voici suivis des actions posées cette année.

- Axe 1 : Sensibiliser sur le pouvoir de l'écoute comme facteur de santé, de bien-être et de résilience et inspirer la multiplication de réseaux de citoyens écoutants solidaires;
- Axe 2 : Valoriser l'offre de formation et ateliers;
- Axe 3 : Soutenir l'engagement et le sentiment d'appartenance des parties prenantes envers la mission et vision du Carrefour le Moutier.
- **Actions de communication en lien avec l'AXE 1 : sensibiliser sur le pouvoir de l'écoute comme facteur de santé, de bien-être et de résilience et inspirer la multiplication de réseaux de citoyens écoutants solidaires.**



Organisation du 1^{er} Forum de l'écoute, 24 octobre 2024

Dans le cadre de ses 55 ans et de la journée nationale de l'Écoute, le jeudi 24 octobre, le Carrefour le Moutier a tenu son Forum de l'Écoute « Une place pour chaque personne... une écoute à la fois ! » à l'Université de Sherbrooke, campus de Longueuil. Plus de 80 participants — citoyens et professionnels — se sont réunis pour explorer les fondements de l'écoute et rêver ensemble d'un monde transformé par cette force humaine. L'événement a donné lieu à une diffusion de capsules vidéo, la bonification des membres du Comité de pilotage vers un 2^e forum et la publication d'un rapport synthèse des ateliers, et ce, pour faire résonner les idées au-delà de la journée. À cet effet un communiqué a été diffusé : [24 octobre 2024 : Carrefour le Moutier organise le premier Forum de l'Écoute en Montérégie](#)

Promotion du réseau des Sentinelles au Cégep Édouard-Montpetit

À l'occasion d'une opération de promotion du Réseau des Sentinelles au Cégep Édouard-Montpetit en novembre 2024, une brochure expliquant le rôle des Sentinelles a été conçue ainsi qu'un court quizz. De plus, un autocollant a été créé permettant de rendre visible les Sentinelles dans leur milieu.



Participation à une action lors de la journée mondiale des personnes migrantes, 18 décembre 2024

Le Carrefour le Moutier a soutenu l'initiative « Une journée sans migrants » du Centre des travailleurs et travailleuses immigrants (CTI) et de la Table de concertation des organismes au service des personnes réfugiées et immigrantes (TCRI). Cette mobilisation, organisée en solidarité avec les migrants et réfugiés, vise à attirer l'attention sur leur rôle essentiel dans la société et à dénoncer les politiques migratoires restrictives et les conditions de travail précaires auxquelles ils sont souvent confrontés. Le Carrefour le Moutier s'est donc joint au rassemblement à Montréal le 18 décembre 2024 pour sensibiliser le public aux défis systémiques rencontrés par ces communautés. L'action a été relayée sur Facebook et LinkedIn.

Participation à la semaine de prévention du suicide du 2 au 8 février 2024

Le Carrefour le Moutier a diffusé des messages soulignant le rôle de l'écoute dans la prévention du suicide, en expliquant comment elle peut faire une différence. Plus de 250 personnes accueillies au Carrefour le Moutier ont été sensibilisées sur place grâce à des échanges engagés dès leur arrivée autour de la distribution de signets. L'équipe a également pris part à un exercice de sensibilisation renforçant ainsi la compréhension et l'engagement autour de cette thématique.





Participation à la Journée nationale de la promotion de la santé mentale positive, le 13 mars 2024

Lors de cette journée, le Carrefour le Moutier a diffusé des messages mettant en lumière le rôle de l'écoute dans le maintien d'une bonne santé mentale. Ce jour-là, les 100 personnes accueillies dans les locaux ont été invitées à poser un geste bienveillant en soulignant une qualité qu'elles apprécient chez un proche. Cette action simple et humaine a permis de sensibiliser près de 200 personnes et de semer un sentiment de bien-être partagé. Les employés ont également participé à cette initiative en envoyant un message mettant en valeur une qualité d'un collègue.

De plus, dans le cadre de cette journée, le Carrefour le Moutier a participé en tant que panéliste au Forum régional de la santé mentale positive afin d'y présenter son filet social de sécurité. À cet effet, un communiqué a été diffusé : [Le 20 mars 2025 - Carrefour le Moutier au Forum régional sur la santé mentale positive des aînés.](#)



Sur les réseaux sociaux : Facebook, LinkedIn et YouTube. Au total, 26 billets sur des sujets variés ont été publiés sur les réseaux sociaux sur la période d'octobre 2024 à mars 2025. Pour chaque, la notion d'écoute a été explicitée.

De plus, le 26 octobre 2024, par le biais de la directrice générale du Carrefour le Moutier une entrevue pour la radio Canal M, Vues & Voix dans l'émission « [Les héros anonymes](#) » s'est tenue.

- **Actions de communication en lien avec l'AXE 2 : valoriser l'offre de formation et ateliers**

Un travail de réécriture a été mené sur les textes de présentation des ateliers de pleine participation et du programme Résilience afin d'améliorer la clarté et la cohérence des communications en lien avec nos orientations stratégiques. Ces contenus sont utilisés pour les invitations envoyées à la liste de diffusion et pour alimenter la section Événements du site Internet. Pour mieux informer notre public sur les activités à venir, un agenda mensuel a également été créé et diffusé sur les réseaux sociaux. Cet outil favorise également de bonifier, en interne, le partage d'informations au sein de l'équipe en renforçant la synergie entre les actions de l'organisme. Par ailleurs, un plan de communication pour Résilience Rive-Sud a été élaboré et mis en action.



- **Actions de communication en lien avec de l'AXE 3 : soutenir l'engagement et le sentiment d'appartenance des parties prenantes envers la mission et vision du Carrefour le Moutier**

Auprès des membres : l'infolettre, rebaptisée *Au cœur de l'écoute*, a été relancée en décembre avec une nouvelle approche éditoriale et visuelle. Elle vise à renforcer le lien avec les membres, en valorisant leur contribution et en favorisant leur engagement envers la mission de l'organisme.

Auprès de l'équipe permanente : des temps de rassemblement, formels et informels, ont été organisés au cours de l'année pour continuer à faire vivre concrètement la vision et les valeurs de l'organisme dans le quotidien, notamment à travers d'initiatives liées à la santé mentale positive.

Auprès des personnes accueillies : cette année, les actions de sensibilisation sont de plus en plus pensées pour inclure activement les personnes accueillies quotidiennement, en lien avec les thématiques abordées. L'objectif est de favoriser leur participation quotidienne et de renforcer leur sentiment de faire partie intégrante de la mission portée par l'organisme.

Révision des matériels de communication : pour assurer une cohésion dans les messages auprès des publics cibles

Charte graphique : un premier travail de révision de la charte graphique a été initié. L'utilisation d'un code couleur et d'un logo a été généralisé. Une uniformisation des matériels a été réalisée au niveau de la promotion des activités de l'organisme. Par ailleurs, un code QR a été initié pour suivre les connexions aux inscriptions aux activités. Depuis sa date de création le 19 novembre 2024, il y a eu 463 flashes uniques.

Site internet : afin de répondre aux orientations stratégiques du Carrefour le Moutier, une nouvelle arborescence du site internet a été proposée, avec une attention particulière portée à la page Événements, qui regroupe désormais l'ensemble des activités, qu'il s'agisse d'événements de pleine participation ou d'initiatives en santé mentale (Résilience et Relief). Pour la période du 1er avril 2024 au 31 mars 2025, le site a enregistré **74 800 pages vues** et **17 000 utilisateurs actifs**, témoignant d'un intérêt soutenu pour les actions du Carrefour le Moutier.

Les réseaux sociaux, Facebook, LinkedIn et YouTube : depuis octobre 2024, ces pages ont été actualisées et des contenus réguliers diffusés pour valoriser l'actualité et renforcer la sensibilisation en ligne.

	Facebook	LinkedIn	YouTube
Actions	La page Facebook du Carrefour le Moutier, fermée par Meta, a été recréée en juillet 2024. Depuis octobre, des publications régulières ont fait croître le nombre d'abonnés.	La page LinkedIn du Carrefour le Moutier, initialement, a été remplacée par la page entreprise officielle, reprise le 19 décembre 2024. Depuis octobre, des publications régulières font croître le nombre d'abonnés.	Sept vidéos issues du Forum de l'écoute publiées : une présentation, trois sur les fondamentaux de l'écoute et trois sur l'écoute en milieu de vie. Une vidéo en lien avec la promotion de l'Écoute.
Statistiques	À partir d'octobre 2024 : <ul style="list-style-type: none"> • Impressions : 14 238 • Visites de la page : 2 300 • Nombre d'abonnés : + 45 % 	À partir d'octobre 2024 : <ul style="list-style-type: none"> • Impressions : 3 311 • Visites de la page : 102 • Nombre d'abonnés : + 77.5 % 	2024-2025 : <ul style="list-style-type: none"> • 8 vidéos publiées • 650 vues • Nombre d'abonnés : +22 %
Top 3	<ol style="list-style-type: none"> 1. Offre d'emploi 2. L'agenda des activités d'avril 3. L'agenda des activités de mars 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Soutien à la journée mondiale des personnes migrantes 2. Je t'écoute ! Ok, mais qu'est-ce que ça veut dire « t'écouter » ? 3. Retour sur une journée pour la résilience urbaine et la sécurité civile 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Les vœux du Carrefour le Moutier 2. Comment télécharger des documents sur le site d'immigration Canada 3. Projet Femmes !

Constats

- La diversité des messages, un site et un univers visuel à actualiser offrent une belle occasion de recentrer et moderniser l'image du Carrefour le Moutier pour en renforcer l'impact.
- La diffusion régulière de contenus sur les réseaux sociaux contribue progressivement à accroître le nombre d'abonnés ainsi que le niveau d'engagement.
- La mise en place d'un agenda mensuel s'avère particulièrement appréciée et utile pour la synergie des services.
- Les actions de communications relatives à la santé mentale positive sont fédératrices auprès de l'équipe et des personnes accueillies.

Perspectives

- Développer des contenus mettant en valeur les bienfaits de l'écoute, tout en créant des liens avec différents médias en proposant du contenu d'actualité.
- Continuer à rédiger des témoignages de personnes accueillies, de bénévoles et les valoriser par des vidéos professionnelles.
- Publier trois infolettres annuelles aux membres.
- Mettre en place un comité éditorial chargé de planifier les publications en lien avec l'ensemble des champs d'action de l'organisme ainsi que les journées et semaines thématiques nationales et mondiales.
- Segmenter les publics cibles et adapter les messages pour chacun.
- Poursuivre la modernisation de l'univers graphique, tout en harmonisant le matériel promotionnel sur le fond et la forme.
- Repenser les outils de communication, incluant le site Internet, autour d'une ligne éditoriale cohérente où l'écoute est présentée comme un fil conducteur transversal à nos actions et services favorisant le bien-être pour toute personne.
- Repositionner Résilience Rive-Sud comme un service du Carrefour le Moutier, en valorisant ses partenaires, pour clarifier la communication et éviter les doublons sur les plateformes.

Conclusion

L'année 2024-2025 témoigne avec éloquence de la vitalité, de l'engagement et de la profondeur humaine qui animent le Carrefour le Moutier. À travers une diversité d'actions portées tant par les bénévoles que par l'équipe, nous avons poursuivi notre mission avec cohérence et conviction.

Les bénévoles et les membres ont été au cœur de cette dynamique, en incarnant pleinement leur rôle d'acteurs de changement que ce soit aux Habitations Paul-Pratt, dans les espaces d'accueil, d'écoute et d'accompagnement, ou à travers la tenue de notre tout premier Forum de l'écoute. Leur engagement quotidien façonne un lieu de solidarité authentique, où l'écoute prend racine dans la proximité et l'ancrage communautaire.

En parallèle, notre approche du soutien à la personne s'est affirmée autour d'une écoute sensible aux contextes de vie, attentive aux trajectoires migratoires, aux enjeux de santé mentale, et à l'interdépendance entre vécu individuel et dynamique collective. Offrir un espace de reconnaissance, de dignité et de transformation, entendue comme reprise et renforcement du pouvoir d'agir, demeure au cœur de notre accompagnement.

L'année a également été marquée par une volonté renouvelée de favoriser l'engagement des personnes dans leur communauté. Que ce soit à travers le soutien aux initiatives citoyennes, l'accès à l'apprentissage du français, ou les actions de proximité tel que le filet de sécurité sociale, chaque geste posé contribue à tisser un tissu social plus juste et plus solidaire.

Par ailleurs, cette année a marqué le déploiement de la première année du volet en recherche et développement en innovation sociale, une étape importante pour nourrir notre réflexion stratégique et mieux documenter nos pratiques.

Forts de ces élans, nous abordons l'avenir avec confiance, convaincus que c'est ensemble, à travers une écoute vivante et partagée, que se construit une société plus humaine et inclusive.



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

Andrée Chayer

Secrétaire

Maria Rosso (février à juillet 2024)

Tatiana Smirnova (depuis janvier 2025)

Coordonnatrices de recherche et développement
en innovation sociale

Bénédicte Tilly (octobre 2024 à mars 2025)

Agente de communication

Saadia Maaroufi

Coordonnatrice des services d'Écoute et santé mentale chargée du
Réseau Sentinelles et formatrice

Yolande Grenier

Responsable de l'action bénévole et vie associative

Élodie Blin Thalmensy

Agente de développement : Résilience Rive-Sud

Jackie Navidad (avril à septembre 2024)

Celeste Villate (depuis avril 2025)

Chargées de projet des Éclaireurs

André Murphy

Concierge

Angela Vargas

Conseillère responsable accueil-intégration

Michel Pierre Louis

Conseiller accueil-intégration

Shaghayegh Kaabi

Conseillère accueil-intégration

Rocio Bustamante

Conseillère accueil-intégration

Tatiana Polania (avril 2024 à janvier 2025)

Daniel Londono (remplacement congé maternité)

Conseillers pivots

Pedro Antonio Pedraza Posadas

Intervenant de proximité

Francia Gallego (congé sans solde depuis novembre 2024)

Conseillère en soutien spécifique auprès des nouveaux arrivants

Carolina Olaya

Intervenante communautaire interculturelle en santé (ICI-Santé)

Conseillère en soutien spécifique auprès des nouveaux arrivants
(remplacement de Francia Gallego)

Christie Laroche

Responsable de la francisation et formatrice

Frédérique Côté-Léger

Formatrice et agente de liaison

Lenka Abelovska

Anabel Matos

Ana Moran (depuis février 2025)

Agentes à l'accueil, information et référence

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	x
Emmanuelle Roy	vice-présidente	06-2023 / 06-2025	institutionnel	x
Marie-Christine Plante	trésorière	06-2023 / 06-2025	issu de la communauté	x
Diane Maurais	secrétaire	06-2024 / 06-2026	bénévole	
Ernst Jouthe	administrateur	06-2024 / 06-2026	bienfaiteur individuel	
Aminata Fall	administratrice	06-2023 / 06-2025	bénévole	x
Sarah Stecko	administratrice	06-2024 / 06-2026	bénévole	



ANNEXE I

1^{er} forum de l'Écoute en Montréal

« Une place pour chaque personne...
Une écoute à la fois! »



Synthèse

24 octobre 2024

Table des matières

1.	LE FORUM DE L'ÉCOUTE : À QUI ? COMBIEN ? OÙ ?	933
2.	55 ANS D'ENGAGEMENT CENTRÉ SUR L'ÉCOUTE.....	933
3.	ORGANISME COMMUNAUTAIRE, UNIVERSITÉ ET VILLE CROIENT EN L'ÉCOUTE	933
4.	LES FONDEMENTS DE L'ÉCOUTE.....	933
5.	L'ÉCOUTE REDONNE LA CONFIANCE ET LE POUVOIR D'AGIR.....	934
6.	ATELIER « PLANÈTE CAFÉ » SUR L'ÉCOUTE	944
	6.1 Quelles sont les actions que vous pourriez imaginer pour laisser davantage de place à l'écoute dans votre communauté ? dans la société ? dans le monde?	94
	6.2 Dans l'optique de la promotion de l'Écoute, quelles sont les initiatives que vous souhaiteriez faire connaître ?	955
	6.3 Quelles suites souhaiteriez-vous donner à cette journée du Forum de l'Écoute ?	966
7.	CRÉATION DU COMITÉ DE L'ÉCOUTE	966
8.	BONNE FÊTE CARREFOUR LE MOUTIER !	977
	ANNEXE 1 : PROGRAMME	977
	ANNEXE 2 : BIOGRAPHIES DES PANÉLISTES	97
	ANNEXE 3 : IDÉES D' ACTIONS À COURT, MOYEN ET LONG TERME ET PROJETS PILOTES	988

1. Le Forum de l'Écoute : À qui ? Combien ? Où ?

Jeudi 24 octobre, Carrefour le Moutier a organisé le Forum de l'Écoute « Une place pour chaque personne... une écoute à la fois ! » à l'Université de Sherbrooke, campus de Longueuil. Plus de 80 participants, professionnels et citoyens, se sont réunis pour comprendre l'écoute et ses fondements et imaginer un monde où l'écoute contribuerait à son changement.

2. 55 ans d'engagement centré sur l'Écoute

À l'occasion de la journée de l'écoute au Québec et pour souligner son 55e anniversaire, Carrefour le Moutier, avec ses partenaires, a partagé sa conviction et son expérience sur l'écoute, un levier de transformation sociale.

Cette journée a été le moyen de reconnaître la valeur de l'écoute, son impact sur la santé et le bien-être individuel et collectif.

[Voir le Clip vidéo retraçant la journée \(1 min 30\) sur la chaîne YouTube de Carrefour le Moutier](#)

3. Organisme communautaire, université et ville croient en l'écoute

La journée a débuté par des allocutions d'introduction par Héléna Roulet, directrice générale de Carrefour le Moutier, Dominique Dorion, Doyen de la faculté de médecine et des sciences de la santé – Université de Sherbrooke et Jean Tremblay – Conseiller en développement social, Direction de la Culture, du sport et du développement des communautés, Ville de Longueuil.

Chacun a soulevé en quoi l'écoute était un acte puissant qui peut tisser des liens durables et renforcer le bien-être collectif. Ils ont également souligné que l'organisation de ce forum est un premier pas vers un mouvement dont le but est de promouvoir l'écoute pour une société plus inclusive, solidaire et en santé.

4. Les fondements de l'écoute

Les participants ont ensuite approfondi leurs connaissances sur l'écoute.

Marie Laberge, formatrice en relation d'aide et auteure du livre : « L'Art de l'écoute », a présenté les postures de l'écoute, les biais cognitifs qui nuisent à l'écoute et les bénéfices d'une écoute compréhensive pour la personne écoutée et la personne écoutante.

[Voir la captation de Marie Laberge \(15 min\) sur la chaîne YouTube de Carrefour le Moutier](#)

Saadia Maaroufi, coordonnatrice des services d'écoute et de santé mentale au Carrefour le Moutier, a ensuite expliqué l'approche de Carrefour le Moutier et les bienfaits de l'écoute sur les personnes et la communauté.

[Voir la captation de Saadia Maaroufi \(10 min\) sur la chaîne YouTube de Carrefour le Moutier](#)

Enfin, **Ana Carolina Artunduaga Beltran**, agente de planification, programmation et recherche – Santé mentale adultes, Direction de santé publique de la Montérégie-Centre a fait le lien entre l'écoute et la santé mentale positive.

[Voir la captation de Ana Carolina Artunduaga Beltran \(9 min\) sur la chaîne YouTube de Carrefour le Moutier](#)

5. L'écoute redonne la confiance et le pouvoir d'agir

Après un moment convivial d'échanges, quatre panelistes de milieux différents ont introduit la deuxième partie de la journée. A tour de rôle, **Francia Gallego**, conseillère en soutien spécifique au Carrefour le Moutier, **Cynthia D'Itri**, consultante et formatrice en interculturel, **Johan Lebret**, bénévole au Carrefour le Moutier, fondateur de « Heureux Ensemble » et **Réal Houde**, Président du Groupe de Partage pour Hommes de la Montérégie (GPHM) ont témoigné sur comment l'écoute redonne confiance aux usagers et les aide à surmonter des situations difficiles.

Ils ont tout d'abord expliqué ce qu'était l'écoute dans leur milieu, puis précisé quels étaient les facilitateurs de l'écoute et enfin révélé ses bénéfices.

[Voir la captation 1/3 \(9 min\) sur la chaîne YouTube de Carrefour le Moutier : L'Écoute dans les milieux](#)

[Voir la captation 2/3 \(11 min\) sur la chaîne YouTube de Carrefour le Moutier : Les facilitateurs de l'Écoute](#)

[Voir la captation 3/3 \(10 min\) sur la chaîne YouTube de Carrefour le Moutier : Les bénéfices de l'Écoute](#)

6. Atelier « Planète Café » sur l'écoute

Enfin, les participants ont été invités à mener une réflexion en groupes sur comment laisser plus de place à l'écoute et quelles sont les initiatives qui pourraient être partagées et valorisées... Toutes les idées récoltées alimenteront les réflexions du Carrefour le Moutier et ses partenaires pour déployer des actions communes. Animée au format « planète café », les participants ont répondu aux questions suivantes :

6.1 Quelles sont les actions que vous pourriez imaginer pour laisser davantage de place à l'écoute dans votre communauté? dans la société? dans le monde?

Au niveau individuel et interpersonnel :

- Développer les compétences d'écoute active : formations, ateliers, sensibilisation.
- Créer des espaces de partage : groupes de parole, cafés citoyens.
- Favoriser la communication non verbale : langage corporel, contact visuel.
- S'entraîner à l'empathie : se mettre à la place de l'autre, comprendre ses émotions.
- Ralentir le rythme : prendre le temps d'écouter, faire des pauses.

Au niveau communautaire et sociétal :

- Mettre en place des structures d'écoute : consultations citoyennes, médiations interculturelles.
- Sensibiliser le grand public : campagnes de communication, événements.
- Intégrer l'écoute dans les institutions : écoles, entreprises, administrations.
- Créer des espaces physiques et virtuels dédiés à l'écoute.
- Encourager la participation citoyenne.

Thèmes transversaux :

- Formation des acteurs : enseignants, médiateurs, élus.
- Promotion de la bienveillance : créer un climat de confiance et de respect.
- Lutte contre les stéréotypes et les préjugés.
- Utilisation des nouvelles technologies : podcasts, plateformes en ligne.
- Collaboration entre différents acteurs : associations, entreprises, pouvoirs publics.

6.2 Dans l'optique de la promotion de l'Écoute, quelles sont les initiatives que vous souhaiteriez faire connaître ?

Espaces et Lieux d'Écoute

- Physiques: Centres d'écoute, bibliothèques, cafés citoyens, espaces publics (bancs d'écoute, kiosques), lieux de culte, centres communautaires.
- Virtuels: Plateformes en ligne, groupes de discussion en ligne, réseaux sociaux.

Services et Programmes d'Écoute

- Lignes d'écoute: 811, lignes d'écoute spécialisées (suicide, violence conjugale, etc.).
- Médiation et arbitrage: Médiateurs, services de justice réparatrice, médiation citoyenne.
- Soutien psychologique: Thérapie, groupes de soutien, ateliers de guérison des mémoires.
- Accompagnement social: Travailleurs sociaux, bénévoles, mairaines d'allaitement.

Initiatives Communautaires

- Événements et activités: Soupers-causeries, ateliers créatifs, journées de l'écoute, cercles de parole.
- Projets de co-construction: Implication citoyenne, participation aux décisions.
- Réseaux de soutien: Voisins solidaires, communautés de pratique.

Sensibilisation et Formation

- Campagnes de communication: Affiches, publicités, réseaux sociaux.
- Formation à l'écoute active: Pour les professionnels (enseignants, travailleurs sociaux, etc.) et le grand public.
- Éducation à la citoyenneté: Intégration de l'écoute dans les programmes scolaires.

Approches Thérapeutiques et Spirituelles

- Thérapies alternatives: Art-thérapie, méditation, yoga.
- Accompagnement spirituel: Pratiques spirituelles, cercles de femmes, cercles autochtones.

Secteurs Institutionnels

- Santé: Hôpitaux, cliniques, centres de santé mentale.
- Éducation: Écoles, universités.
- Justice: Tribunaux, services correctionnels.
- Services sociaux: Centres d'aide, organismes communautaires

Outils et Méthodes

- Technologies: Plateformes numériques, applications mobiles.
- Méthodes de communication non violente.
- Techniques de facilitation de groupe.

Thèmes Transversaux

- Diversité et inclusion: Écoute interculturelle, lutte contre les discriminations.
- Résilience: Développement de compétences pour faire face aux difficultés.
- Bien-être: Promotion de la santé mentale et de la qualité de vie.
- Participation citoyenne: Engagement des citoyens dans la vie de leur communauté.

6.3 Quelles suites souhaiteriez-vous donner à cette journée du Forum de l'Écoute ?

- **Sensibilisation et Formation:** Ateliers d'écoute, journées portes ouvertes, formations continues, sensibilisation du grand public.
- **Création de Réseaux et Partenariats:** Convention d'engagement, réseautage entre organismes, collaboration intersectorielle.
- **Recherche et Évaluation:** Études d'impact, recherche-action, collecte de données.
- **Communication et Diffusion:** Matériels de référence, médias sociaux, publications.
- **Actions Concrètes:** Mise en place de projets pilotes, création d'espaces d'écoute, organisation d'événements.
- **Politique et Plaidoyer:** Lobbying, influence sur les politiques publiques.

7. Création du Comité de l'Écoute

À la suite à l'appel lors de l'évènement, 12 personnes ont manifesté leur intérêt de poursuivre les réflexions dans le Comité de l'écoute. 5 ont confirmé leur intégration au comité de l'écoute composé au total des 15 personnes suivantes :

Nouveau	Charles-Étienne Filion-Provencher	Organisateur communautaire - Direction adjointe – activités de prévention, promotion et protection de la santé - Direction des programmes jeunesse et activités de santé publique - Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie-Est
Nouveau	Atlantis Puisegur	Outils de paix – Coordonnateur
Nouveau	Ernst Jouthe	Membre bénévole Carrefour le Moutier
Nouveau	Elisabeth McKinney Charbonneau	Bénévole secours Amitié Estrie
Nouveau	Renaud Roche-Garon	Coordonnateur bénévole centre d'Écoute le Havre
	Hélène Roulet	Directrice Générale Carrefour le Moutier
	Sarah Stecko	Directrice des opérations et des partenariats, Centre interdisciplinaire de développement international en santé de l'Université de Sherbrooke, campus Longueuil, membre du CA du Carrefour le Moutier
	Pierre Plourde	Coordonnateur, Association des centres d'écoute téléphonique du Québec
	Ana Carolina Artunduaga Beltran	Agente de planification, programmation et recherche - Équipe municipalités et communautés en santé - Volet Santé mentale adultes - Secteur promotion-prévention - Direction de santé publique - CISSS de la Montérégie-Centre
	Diana Fabiola Ndzon	Coordonnatrice Éclaireurs CISSS Montérégie-Est
	Saadia Maaroufi	Carrefour le Moutier - Coordonnatrice des services d'écoute et Santé mentale - Chargée du réseau Sentinelles
	Bénédicte Tilly	Carrefour le Moutier - Responsable des communications
	Elodie Blin	Carrefour le Moutier - Chargée de développement Résilience Rive-sud
	Tatiana Smirnova	Carrefour le Moutier - Coordonnatrice en recherche et développement en innovation sociale
	Jean Tremblay	Conseiller en développement social, Direction de la Culture, du sport et du développement des communautés, Ville de Longueuil

8. Bonne fête Carrefour le Moutier !

Cette journée s'est conclue par un moment festif pour souligner le 55e anniversaires de Carrefour le Moutier et la journée de l'écoute au Québec.

Annexe 1 : Programme

FORUM DE L'ÉCOUTE



24 OCTOBRE 2024

ACCUEIL 9h-9h30

INTRODUCTION 9h30-10h

- Mots de bienvenue
- Activité "brise glace"

EXPÉRIENCE DE L'ÉCOUTE 10h-10h30

TABLE RONDE 10h30-12h

- **Les fondamentaux de l'Écoute** par Marie Laberge, formatrice en relation d'aide et auteure du livre : "L'Art de l'écoute".
- **L'Écoute au Carrefour le Moutier** par Saadia Maaroufi, coordonnatrice des services d'écoute et de santé mentale au Carrefour le Moutier
- **Écoute et santé mentale positive** par Ana Carolina Artunduaga Beltran, agente de planification, programmation et recherche - Santé mentale adultes, Direction de santé publique de la Montérégie-Centre

DÎNER RÉSEAUTAGE 12h-13h

ÊTRE ATTENTIF À SOI POUR ÊTRE ATTENTIF AUX AUTRES 13h-13h15

- Activité animée par Mylène Vincent et Saadia Maaroufi

TABLE RONDE 13h15-14h15

L'écoute pour valoriser l'unicité de la personne avec :

- Francia Gallego, conseillère en soutien spécifique au Carrefour le Moutier
- Cynthia D'Itri, consultante et formatrice en interculturel
- Johan Lebre, bénévole au Carrefour le Moutier, fondateur et président directeur général de « Heureux Ensemble »
- Réal Houde, Président du Groupe de Partage pour Hommes de la Montérégie (GPHM)

"WORLD CAFÉ" : PARTAGE DES CONNAISSANCES ET DES IDÉES 14h15-15h30

- Atelier : "Comment l'Écoute contribue à changer le monde ?"
- Retour sur les échanges

CONCLUSION 15h30-16h

- Activités : "Quels éléments clés retenir-vous de la journée ?"
- Perspectives et allocutions de clôture

COCKTAIL 16h-17h

Annexe 2 : Biographies

24 OCTOBRE 2024



Une place pour chaque personne... une écoute à la fois !



Ana Carolina Artunduaga Beltran

Ana Carolina a un baccalauréat en psychologie à l'université Santo Tomas Colombie (2009) complété des formations en intervention en santé mentale (2013) et de prévention et réadaptation en toxicomanies (2015), ainsi qu'une maîtrise en santé publique (2019) à l'Université de Montréal. Avant de rejoindre la direction de santé publique de la Montérégie, elle a travaillé comme assistante de recherche à l'Institut Douglas à Montréal (division santé mentale et société).



Johan Lebre

Johan est le fondateur et président directeur général de l'organisme communautaire « Heureux Ensemble », qui accompagne les personnes en situation d'isolement social. Bénévole à l'accueil, écoute et info-référence au Carrefour le Moutier, il est à sa deuxième expérience au sein d'un organisme d'écoute. Il a été également bénévole auprès de personnes âgées et a travaillé comme intervenant pour accompagner des hommes en situation d'itinérance.



Cynthia D'Itri

Avec 15 ans d'expérience auprès des personnes immigrantes, Cynthia a travaillé dans divers milieux, notamment scolaire, communautaire et public. Son passage au Carrefour le Moutier a marqué son parcours, l'incitant à faire une maîtrise en médiation interculturelle. En tant que consultante et formatrice en interculturel, elle poursuit sa mission de rendre les organisations québécoises toujours plus inclusives, facilitant ainsi l'intégration des personnes immigrantes.



Saadia Maaroufi

Saadia est coordonnatrice des services d'écoute et de santé mentale au Carrefour le Moutier. Au sein de l'organisme, elle est également responsable du Réseau Sentinelles en prévention de la détresse et des ateliers d'Autogestion en santé mentale accompagnant ainsi les personnes à reprendre leur pouvoir d'agir sur leur vie. Ayant un parcours académique en tant que thérapeute et intervenante sociale, elle cumule plus de 10 ans d'expérience en relation d'aide.



Francia Gallego

Depuis 2020, Francia est conseillère en soutien spécifique au Carrefour le Moutier, où elle accompagne des personnes immigrantes vivant des moments de détresse ou confrontées à des défis relatif à leur parcours migratoire. Elle y a également dirigé le projet de recherche action participative « Projet femmes ». Forte de son parcours académique en psychologie et de son expérience, elle a développé une écoute essentielle pour accompagner les personnes face à des situations complexes.



Réal Houle

Impliqué depuis 17 dans l'organisme Groupe de Partage pour Hommes de la Montérégie (GPHM), Réal en est aujourd'hui le Président. L'organisme donne l'opportunité aux hommes de pouvoir exprimer leur mal-être sans jugement et en toute sécurité. Ce type de rencontre est axé sur le partage afin de donner aux hommes une vision différente de leur problématique. Le GPHM a aidé des centaines d'hommes.



Marie Laberge

Travailleuse sociale de formation, Marie a plus de 30 ans d'expérience auprès des femmes et enfants victimes de violence conjugale. Depuis 2017, elle est formatrice en relation d'aide pour divers groupes, spécialisée dans l'enseignement de l'écoute. Elle est l'auteure du livre « L'Art de l'écoute. Développez vos habiletés en relation d'aide », publié aux Éditions Septembre.



Mylène Vincent

Mylène est coordonnatrice des services au centre d'écoute Secours-Amitié Estrie. Travailleuse sociale de formation et impliquée dans le domaine de l'écoute depuis plus de 20 ans, elle a écrit son mémoire sur la place de l'écoute en travail social et partage sa vision de l'écoute comme facteur de changement social, en offrant des ateliers et des formations sur le thème de l'écoute depuis 2011.

Annexe 3 : Idées d'actions à court, moyen et long terme et projets pilotes

À court terme:

- Créer un comité de suivi pour assurer la pérennité des actions engagées.
- Développer un plan de communication pour diffuser les résultats du forum et mobiliser de nouveaux acteurs.
- Mettre en place un répertoire des ressources en matière d'écoute (organismes, formations, outils).
- Organiser des ateliers pratiques sur l'écoute active à destination de différents publics (professionnels, bénévoles, citoyens).

À moyen terme:

- Lancer un appel à projets pour soutenir des initiatives locales en faveur de l'écoute.
- Développer une plateforme numérique pour faciliter les échanges et le partage de bonnes pratiques.
- Organiser un événement annuel dédié à l'écoute, sous forme de forum, de festival ou de semaine thématique.
- Intégrer l'écoute dans les programmes scolaires et les formations professionnelles.

À long terme:

- Influencer les politiques publiques en matière de communication et de relations humaines.
- Créer un label de qualité pour les initiatives en faveur de l'écoute.
- Développer une culture de l'écoute au sein de la société.

Projets Pilotes Potentiels

- **"Écoute dans mon quartier"** : Impliquer les habitants dans la création d'espaces d'écoute au sein de leurs quartiers.
- **"L'école de l'écoute"** : Développer des programmes éducatifs pour enseigner l'écoute active aux enfants et aux adolescents.
- **"Entreprises qui écoutent"** : Encourager les entreprises à mettre en place des politiques d'écoute au sein de leurs organisations.
- **"Médiateurs citoyens"** : Former des citoyens à la médiation pour résoudre les conflits de manière pacifique.

ANNEXE II - TÉMOIGNAGE

Jumelage interculturel

« La première fois que j'ai aperçu Pamela, je savais que c'était avec elle que je voulais être jumelée. Son sourire, les étoiles dans ses yeux m'ont confirmé qu'elle était une personne positive qui croquait dans la vie malgré les embûches auxquelles elle faisait face. Ma première impression s'est révélée être la bonne lorsque par un heureux hasard nous avons effectivement été jumelées.

Nous nous rencontrons moins souvent qu'on ne le prévoyait : elle, maman de deux enfants qui font de la gymnastique compétitive est très occupée les fins-de-semaine; moi, qui doit voyager fréquemment, trois semaines en janvier et trois semaines en avril-mai, en plus de toutes mes autres responsabilités. En plus de nos rencontres à deux dans des restaurants, au Marché de Noël, et souvent en vidéo, j'ai eu la chance de rencontrer toute sa famille (son conjoint, son fils et sa fille) à l'occasion du Festival Cabane Panache à Verdun où ils ont tous eu le bonheur de goûter à l'eau d'érable, au sirop d'érable et à la tige d'érable. Je me promets de leur faire goûter à ma mousse d'érable.

Enfin libérée de mes nombreuses responsabilités, j'ai invité Pamela à une soirée karaoké, et au concert d'un chœur d'enfants. Nous irons aussi bientôt visiter la biosphère avec sa famille.

Je suis persuadée que notre amitié ne se terminera pas avec la fin des activités de jumelage mais restera dans la durée. Pamela est une personne attachante et je me sens privilégiée d'avoir la chance de l'aider dans son intégration. »

Jacinthe, jumelle d'accueil

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.