



# RAPPORT ANNUEL 2022-2023



 **CRIC**  
CARREFOUR DE RESSOURCES  
EN INTERCULTUREL



# Table des matières

## Introduction

- Mot de la présidente du conseil d'administration 4
- Mot de la directrice générale 4
- Conseil d'administration et équipe 6
- Le CRIC en chiffres 8

## Axe 1 Mobilisation et influence sur les enjeux interculturels 9

- **Objectif stratégique 1** Influencer et augmenter le nombre d'acteurs qui se mobilisent sur les enjeux interculturels
- **Objectif stratégique 2** Augmenter la participation citoyenne des personnes issues de l'immigration

## Axe 2 Accompagnement, formation et sensibilisation des organisations et des personnes 21

- **Objectif stratégique 1** Accompagner les organisations du quartier afin d'augmenter l'inclusion au sein de leurs actions
- **Objectif stratégique 2** Augmenter les compétences interculturelles des intervenant-e-s afin de favoriser le vivre-ensemble au sein des organisations
- **Objectif stratégique 3** Accompagner les personnes issues de la diversité culturelle afin qu'elles soient intégrées aux organisations du quartier et à la société d'accueil

## Axe 3 Recherche documentaire et analyse 55

- **Objectif stratégique 1** Exercer une veille stratégique sur les enjeux interculturels
- **Objectif stratégique 2** Augmenter le positionnement et l'expertise du CRIC

## Axe 4 Organisation interne 58

- **Objectif stratégique 1** Soutenir et renforcer la structure et le développement de l'organisme
- **Objectif stratégique 2** Maintenir et améliorer les procédures de gestion interne

## Conclusion 67

- Leçons apprises et perspectives
- Remerciements

## Mot de la présidente du conseil d'administration

À la suite de l'Assemblée générale du CRIC tenue en octobre 2022, les cinq membres du Conseil d'administration (CA) du CRIC ont procédé à l'élection de leurs trois officières, lors de laquelle j'ai eu l'honneur d'être élue présidente. Fatima Chouaiby a été élue secrétaire et Andréa Galli trésorière.

En janvier 2023, le CA et l'équipe a participé à la formation sur les rôles et responsabilités d'un conseil d'administration, car nous croyons que ces connaissances sont essentielles pour la bonne gouvernance de l'organisme.

Nous avons dû coopter une nouvelle personne pour le CA au cours du printemps. Suite à plusieurs démarches, nous avons eu l'honneur d'accueillir parmi nous Nimâ Machouf, femme engagée impliquée auprès des iraniennes et des groupes communautaires de Ville-Marie. Un CA complet est essentiel pour relever les divers défis auxquels le CRIC fait face, et auxquels il fera face au court et moyen terme : la pénurie de main d'œuvre, la recherche de financement à la mission, et une augmentation exponentielle du nombre de personnes soutenues, surtout vulnérables.

Mon mandat se termine cette année, et je pars en espérant que mon implication en tant que présidente, Femme-Relais d'expérience, et animatrice des ateliers de discussion en français auront eu un impact positif dans la vie des personnes que j'ai rencontré lors de ces divers mandats. Je sais que le CRIC a une mission à laquelle je crois et des valeurs qui me rejoignent, et l'organisme reste près de mon cœur.

Longue vie au CRIC !

**Cécile Deschamps**

## Mot de la directrice générale

L'année 2022-2023 a été une pleine de défis exceptionnels : un retour aux activités en présentiel à 100%, jumelé à une augmentation exponentielle du nombre de personnes soutenues, dont davantage de personnes demandeuses d'asile. Même si nous avons reçu des montants pour pallier à cette augmentation, les financements demeurent non-récurrents et trop peu élevés.

Il faut noter le travail dans le cadre du projet 2240 rue Fullum, soit le déménagement d'une moitié de l'équipe dans ces locaux ainsi que leur appropriation des espaces et la création de nouveaux modes de fonctionnement. Ajoutons à cela un roulement de personnel, faisant en sorte qu'aucune personne de l'équipe actuelle n'a vécu le CRIC avant la pandémie.

Je suis donc très fière de vous présenter ce rapport d'activités qui est le résultat d'un travail continu et sans relâche. Bien que nous ayons vécu des défis majeurs de roulement de personnel, nous avons été capables de maintenir nos engagements et de répondre aux objectifs dans le

cadre de nos projets. Ce rapport d'activités reflète donc les efforts d'une nouvelle équipe qui est toujours engagée dans la mission de l'organisme et solidaire des personnes soutenues par celui-ci.

Les Femmes-Relais interculturelles ont soutenu un nombre exceptionnel de personnes, tout en restant impliquées et engagées dans une démarche d'insertion socio-professionnelle. Le projet Hommes-Relais métropolitain a accueilli ses deux premières cohortes avec brio, et nous aide à soutenir des hommes immigrants en leur offrant un levier d'insertion socio-professionnelle. L'équipe d'accompagnement a grandi, au vu des demandes grandissantes des personnes demandeuses d'asile. Nous avons aussi fait des interventions aux Jardins Gamelin, soutenant et facilitant l'inclusion des personnes demandeuses d'asile dans les lieux.

Le projet écoles a vécu plusieurs défis, entre autres la tenue des *Rendez-vous interculturels* avec deux nouvelles ressources humaines à temps partiel. Néanmoins, tous les services aux écoles ont été maintenus, surtout le soutien aux parents.

Le projet formation continue à soutenir des intervenant·e·s par rapport aux enjeux d'équité, diversité, et inclusion au sein de leurs équipes et des personnes qu'ils rejoignent. La formation *Mythes et réalités en interculturel* continue d'outiller des personnes partout dans la province pour défaire des stéréotypes et lutter contre la discrimination que ceux-ci nourrissent dans le quotidien.

Nous avons maintenu plusieurs activités structurantes, telles que la fête d'accueil des familles nouvellement arrivées dans le quartier, en partenariat avec la Maison de la Culture Janine-Sutto ; la tournée des lieux de culte ; et les ateliers de discussion en français. Les participantes du projet *Chercher le printemps* ont poursuivi les récits de leurs histoires d'immigration et de résilience dans le cadre des activités du Mouvement Courtepointe, toujours en collaboration avec l'Écomusée du fier monde. Malgré le changement de personnel, le CRIC a continué de rayonner sur les réseaux sociaux ainsi que grâce à son site internet.

La pénurie de main-d'œuvre a aggravé les défis de roulement de personnel au CRIC. Malgré cela, les membres de la nouvelle équipe ont su relever les divers défis, car elles sont passionnées par la mission et fières des résultats que leur travail apporte sur la vie des personnes immigrantes et racisées. Le financement à la mission reste au cœur de nos préoccupations pour faciliter la rétention des humains extraordinaires qui font partie de l'équipe.

Le rapport que vous avez entre vos mains représente le travail d'une équipe dévouée, d'un CA présent, de bénévoles impliqué·e·s, et de partenaires qui croient à notre mission et nous aident à la mener. Le CRIC poursuivra ses efforts afin de continuer à faire vivre des services essentiels pour les personnes immigrantes de notre arrondissement.

Bonne lecture !

**Veronica Islas**

# Conseil d'administration et équipe

## MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

<b>Présidente</b>	Cécile Deschamps
<b>Secrétaire</b>	Fatima Chouaiby
<b>Administratrices</b>	Samar Almsiati Nimâ Machouf Halimatou Bah
<b>Trésorière</b>	Andrea Galli

## ÉQUIPE

<b>Directrice générale</b>	Veronica Islas
<b>Adjointe à la direction et administration</b>	Karen Hernandez
<b>Communications et projets spéciaux</b>	Hélène Bernardot Cassandra Gratton (jusqu'en décembre 2023) Geneviève Beyries (jusqu'en novembre 2023)
<b>Projet Femmes-Relais interculturelles</b>	Kateryna Usikova Liliana Alvarez Woo Chantal Leblanc (jusqu'en février 2023)
<b>Projet Hommes-Relais interculturels</b>	Bosco Eduardo Solorzano Cesar Amaya Navid Mahmoodi (jusqu'en février 2023)
<b>Formations et rôle conseil</b>	Nazareth Hernandez Myriam Laouedj Jolianny Solano (jusqu'en juin 2023) Marie Willaime (jusqu'en avril 2023) Justine Bourgeois-Dallaire (jusqu'en décembre 2023) Mariam Elkhalili (jusqu'en novembre 2023)
<b>Projet écoles</b>	Mayra Bielma Laurier Blanc-Lehoux (jusqu'en juillet 2023) Rym Yahia (jusqu'en mai 2023) Micha Jam (jusqu'en mars 2023)
<b>Agente de milieu</b>	Atefeh Rabei
<b>Projet ambassadrices 2.0</b>	Marthe Rocheteau (jusqu'en février 2023)
<b>Accompagnement</b>	Alexandra Fonseca Wendy Raudales Irais Fernandez Maryna Khrennikova
<b>Stagiaires</b>	Laurier Blanc-Lehoux (janvier à juin 2023) Andrée-Anne Beaulieu (janvier à mars 2023) Zacharie Longchamp-Miron (novembre à décembre 2023)

<b>Mobilisation</b>	Kim Bouchard Maryna Khrennikova Estefani Hernandez
<b>Bénévoles</b>	Cécile Deschamps Isabelle Chiodi Claire Alvarez Louise Mantha Caroline Thibault Sylvie Thibault
<b>Partenaires offrant des services dans nos locaux</b>	Sylvie Gauthier (CREP) Omar Qaqish et Laura Robinson (Clinique Probono) Médecins du monde Arrondissement Ville-Marie

# 2022-2023 : LE CRIC EN CHIFFRES



## ACCOMPAGNEMENT

**671 familles** accompagnées dans le cadre de **864 accompagnements**, soit plus de **1728 heures investies**.

### PERSONNES ACCOMPAGNÉES

**350** personnes demandeuses d'asile  
**27** personnes réfugiées  
**294** personnes ayant un statut temporaire



**14 femmes** parlant **13 langues**, originaires de **10 pays** différents, ont réalisé **720 accompagnements** auprès de **557 familles**.

## FEMMES-RELAIS

### HOMMES-RELAIS

**13 hommes** parlant **13 langues**, originaires de **11 pays** différents, ont réalisé **57 accompagnements**.



**17 personnes** ayant reçu du soutien juridique personnalisé grâce à notre partenariat avec l'Université McGill.

## CLINIQUE PROBONO

### CARTES DE RÉSIDENCE

**400 cartes** données gratuitement dans le cadre de **11 distributions** dans nos locaux.

## PROJET ÉCOLE

**10 écoles** rejointes, soit tous les établissements d'enseignement du quartier Centre-Sud !



**47 ateliers** offerts par **8 artistes** aux origines diverses, auprès de **304 élèves** des écoles du quartier.

## RENDEZ-VOUS INTERCULTURELS



## FORMATIONS

**9 formations** *Mythes et réalités en interculturel* données auprès de **132 personnes** dans **11 régions administratives** du Québec.

**82 personnes participantes** à nos **2 ateliers** de conversation en français.

## ATELIERS DE FRANÇAIS

Un énorme MERCI à nos bénévoles, participant-e-s et partenaires qui nous soutiennent chaque année dans l'atteinte de notre mission !



# Axe 1 .

## Mobilisation et influence sur les enjeux interculturels

---



### **OBJECTIF STRATÉGIQUE 1**

#### **INFLUENCER ET AUGMENTER LE NOMBRE D'ACTEURS QUI SE MOBILISENT SUR LES ENJEUX INTERCULTURELS**

---

#### 1. Organiser des activités sur des thèmes interculturels qui mobilisent la communauté

##### **Présentation**

Les enjeux interculturels sont au cœur de toutes les actions entreprises par le CRIC, puisqu'ils représentent la mission même de l'organisme : favoriser le rapprochement interculturel entre toutes les communautés. C'est pourquoi, cette année encore, deux activités de mobilisation autour de ces enjeux ont été entreprises. Ceux-ci s'inscrivent dans la continuité historique des grands projets du CRIC. Nous avons eu la chance de créer des rencontres interculturelles en présentiel dans notre quartier afin de faire rayonner la diversité culturelle du territoire, de mettre en valeur les personnes issues de cette diversité et d'offrir des opportunités de dialogue entre différentes communautés du Centre-Sud. Nous avons aussi, pour la toute première fois de notre histoire, tenue une journée de portes ouvertes dans nos nouveaux locaux, au 2240 rue Fullum.

##### **Objectifs**

- Influencer et augmenter le nombre de partenaires qui se mobilisent sur les enjeux interculturels ;
- Sensibiliser la population à la diversité culturelle, à l'inclusion et à la réalité de l'immigration ;
- Favoriser les rencontres interculturelles et promouvoir le vivre-ensemble.

## Actions et résultats

### *Tournée des lieux de culte*

Ayant pour objectif de sensibiliser les personnes à la diversité religieuse et de démystifier cette pluralité en mettant l'accent sur les points communs de toutes les religions, la tournée des lieux de culte du quartier Centre-Sud est une activité traditionnelle du CRIC. Organisée depuis six ans (sauf lors de la pandémie, durant laquelle nous avons adapté la visite en capsules vidéo disponibles sur Youtube), cette tournée estivale des lieux de culte connaît un véritable succès. Cette année, quatre lieux ont été choisis pour faire rayonner la richesse culturelle et religieuse du Centre-Sud : l'Église catholique Notre-Dame-de-Guadalupe, le Temple bouddhique Tu Quang, la Mosquée Tawuba et l'Église ukrainienne Saint-Michel Archange. Une personne officiant auprès de chacun de ces lieux a reçu les participant·e·s et leur a présenté les bases de leur religion, les activités que le lieu offre ainsi que les liens avec la communauté. Cette activité a été coordonnée par notre chargée de projets spéciaux, soutenue par nos employées d'été, et animée par la directrice du CRIC. Nous sommes extrêmement satisfaites de cette activité, puisque 30 personnes ont participé à la tournée et ont démontré un véritable intérêt auprès de chaque lieu visité. Lors de cette superbe journée d'été, nous avons eu la chance de faire chaque visite grâce au soutien des chefs religieux qui nous ont accueilli·e·s avec beaucoup de générosité. Nous estimons que cette activité sera reconduite puisqu'elle demeure incontournable et qu'elle contribue à sensibiliser les personnes autour de la diversité religieuse et culturelle du territoire.

---

*« [La tournée des lieux de culte du CRIC m'a donné] accès à des lieux que je n'aurais pas eu le réflexe d'aller visiter. J'ai désormais une meilleure connaissance des pratiques religieuses du quartier. Pour les éditions ultérieures, je transmettrai l'information à mes collègues. C'est une belle occasion de rencontre. »*

Martin, participant à la tournée des lieux de culte

---

<b>RACONTE-MOI CENTRE-SUD</b>
-------------------------------

Ce projet en partenariat avec l'Écomusée du fier-monde s'inscrit dans le Mouvement Courtepointe et fêtait cette année ses cinq ans. L'année dernière, nous avons réalisé les portraits de 21 femmes immigrantes ayant un lien avec le quartier Centre-Sud. Le projet avait pris la forme d'une exposition à l'Écomusée, mais également d'un recueil photographique intitulé *Chercher le printemps*, et mettant en valeur les parcours migratoires de chacune de ces femmes. Centre-Sud est aussi au cœur des portraits, puisque chaque femme présentée gravite d'une façon ou d'une autre autour du quartier, soit en y habitant, en y travaillant ou en s'y impliquant. Ce livret est une compilation riche en émotions, qui évoque l'humanité et la diversité de l'immigration. Cette année, nous avons voulu continuer à faire rayonner *Chercher*

*le printemps* de manière vivante et spontanée. C'est pourquoi nous avons organisé une série de rencontres au fil de plusieurs mois, dans des lieux et des formats variés, impliquant la participation des femmes du projet.

	Événements	Réalizations
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Exposition de <i>Chercher le printemps</i> à la Maison de la culture Janine-Sutto (du 10 septembre au 23 octobre 2022)</li> <li>• Rencontre avec les participantes à l'Écomusée du fier-monde (20 novembre 2022)</li> <li>• Présentation et discussion avec les participantes à la Librairie l'Euguélonne (22 janvier 2023)</li> <li>• Rencontre et discussion avec les participantes à l'Écomusée du fier-monde (5 février 2023)</li> <li>• Rencontre et discussion entre les participantes et les étudiantes en action culturelle de l'UQAM à l'Écomusée du fier-monde (28 mars 2023)</li> <li>• Bibliothèque vivante avec les participantes à la Bibliothèque Frontenac (22 avril 2023)</li> <li>• Rencontre et balade dans le quartier Centre-Sud avec les participantes de <i>Chercher le printemps</i> (7 mai 2023)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les femmes participant au projet ont été amenées à partager leurs réflexions sur leur identité, leurs parcours migratoires, et leurs liens avec la société d'accueil.</li> <li>• Les personnes présentes aux événements ont pu faire la rencontre des participantes du projet et échanger directement avec elles.</li> <li>• Les activités organisées autour du projet ont rejoint 46 personnes ; <i>Chercher le printemps</i> a donc reçu une exposition privilégiée dans des lieux variés du Centre-Sud, permettant ainsi le dialogue entre société d'accueil et personnes issues de l'immigration.</li> <li>• 37 copies du livre <i>Chercher le printemps</i> ont à ce jour été vendues. Nous sommes fières d'annoncer que le bouquin est disponible dans 12 librairies - boutiques et 2 bibliothèques.</li> </ul>

## PORTES OUVERTES DU CRIC

Cette année, le CRIC a organisé ses premières portes ouvertes ! Cela faisait plusieurs années que nous avions le désir de proposer cet événement, repoussé à 2023 à cause du confinement. Celui-ci a été coordonné par la chargée de projets spéciaux et soutenu par l'ensemble de l'équipe, avec la participation de nos stagiaires et de quelques Hommes et Femmes-Relais. Les portes ouvertes ont eu lieu le jeudi 23 mars au 2240 rue Fullum, afin de marquer notre arrivée dans les nouveaux locaux de Gestion Fullum Harmony et de pouvoir faire rayonner notre mission et nos actions auprès du grand public. Le but de ces portes ouvertes était aussi de présenter nos services et nos projets, par la présence de kiosques d'information pour chacune de nos équipes. Nous avons également pu présenter l'exposition de *Chercher le printemps* dans nos couloirs. Puisque la date coïncidait avec la semaine d'action contre le racisme, nous avons proposé une activité interactive avec le public afin de récolter leurs expériences vis-à-vis du racisme et de la discrimination. Enfin, l'organisme Littératie ensemble était présent pour offrir une activité de lecture aux plus jeunes. Au final, 39 personnes présentes ; nous avons rejoint 9 nouveaux membres et plusieurs personnes ont manifesté leur intérêt à faire du bénévolat. Dans l'ensemble, les gens ont beaucoup aimé rencontrer l'équipe et avoir les informations sur les projets. Pour la prochaine édition, nous recommandons de faire davantage de mobilisation auprès des familles du quartier, notamment dans les écoles, et de mieux mettre de l'avant chacun des projets.

### Défis

L'absence de transfert des connaissances et l'archivage de nombreux dossiers a ralenti le processus d'appropriation des activités de mobilisation, notamment autour de *Raconte-moi Centre-Sud*, dont le financement du projet porteur (le Mouvement Courtepointe) touchait à sa fin. Cependant, la chargée de projets spéciaux a pu compter sur le soutien des partenaires externes pour mener à bien de nombreuses activités liées au projet. Aussi, comme pour l'ensemble des activités ponctuelles organisées par le CRIC, la mobilisation de la communauté est difficile. Si nous pouvons compter sur la participation de nos partenaires privilégiés pour coordonner les activités et diffuser les informations, il n'en demeure pas moins que les personnes ciblées par nos initiatives sont plus ou moins au rendez-vous. La mobilisation est sans aucun doute l'un de nos plus grands défis.

### Perspectives

Afin de pallier les défis nommés précédemment, nous estimons qu'il est nécessaire d'organiser des activités sur des thèmes interculturels qui mobilisent la communauté selon les besoins des dites communautés. Cela signifie aussi qu'il nous faut mieux comprendre nos publics cibles. Ainsi, nos activités ponctuelles prendront davantage de sens et pourront rejoindre des publics spécifiques, selon leurs besoins, tout en répondant à notre mission et à nos objectifs. Nous prévoyons de continuer à travailler de concert avec des partenaires aux expertises variées, afin d'organiser des événements uniques et de créer un effet de levier au niveau de la mobilisation, plutôt que de multiplier les efforts. Nous espérons poursuivre le

travail avec les différents acteurs du quartier et poursuivre le soutien entre partenaires pour la diffusion de l'information concernant les activités interculturelles.

## 2. Rencontrer régulièrement les leaders du quartier et les acteurs d'influence

Le CRIC s'implique depuis sa naissance dans plusieurs tables de concertation, tant au niveau local et municipal que provincial. Il est à noter que le CRIC a aussi collaboré avec une coalition formée des tables de quartier de la Table de concertation des organismes au service des personnes réfugiées et immigrantes (TCRI), visant à mettre en avant l'augmentation de la présence des personnes demandeuses d'asile dans le territoire montréalais sans aucun soutien, créant une situation de manque de ressources pour répondre aux besoins criants de ces personnes. Parmi ses revendications, la coalition a demandé une augmentation du soutien financier aux acteurs des divers territoires de la Ville de Montréal.

Le CRIC est membre des tables de concertation suivantes :

### **CONCERTATION LOCALE**

- Table du développement social du Centre-Sud (TDS Centre-Sud)
- Corporation du développement communautaire Centre-Sud (CDC Centre-Sud)
- Table de concertation du faubourg Saint-Laurent
- Table jeunesse 0-5 des Faubourgs
- Table de concertation jeunesse Centre-Sud (TCJCS)
- Table jeunesse 6-12 des Faubourgs
- Groupe de travail pour la place Émilie Gamelin

### **CONCERTATION MUNICIPALE**

- Regroupement intersectoriel des organismes communautaires de Montréal (RIOCM)
- Partenariat interculturel du Laboratoire de recherche en relations interculturelles de l'Université de Montréal (LABRRI) : partenariat avec des organismes communautaires, des institutions et des chercheurs

## **CONCERTATION PROVINCIALE**

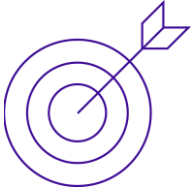
- Table de concertation des organismes au service des personnes réfugiées et immigrantes (TCRI)

## **CONCERTATION NATIONALE**

- Conseil Canadien des réfugiés

Le CRIC continuera à s'impliquer dans les concertations locales, provinciales et fédérales afin de mieux s'informer, de faire valoir les droits et défis des personnes immigrantes, et de faire rayonner notre expertise.





## **OBJECTIF STRATÉGIQUE 2**

### **AUGMENTER LA PARTICIPATION CITOYENNE DES PERSONNES ISSUES DE L'IMMIGRATION**

---

#### **1. Collaborer avec les acteurs de l'arrondissement afin de les sensibiliser à l'importance de l'implication des personnes issues de l'immigration**

Le CRIC participe toujours avec des acteurs de notre territoire pour s'assurer que les besoins des personnes issues de l'immigration soient pris en compte et pour rendre visible la diversité.

Cette année le CRIC a collaboré avec plusieurs acteurs du quartier dans le cadre notamment de l'opération *Sac à Dos*, dans des consultations de l'arrondissement sur le modèle démocratique du quartier, ainsi que sur le développement social de notre territoire. Nous avons également mobilisé des personnes autour de l'avenir du Village, ainsi que sur les ajustements à la circulation des automobiles dans le secteur pour que les familles et surtout les enfants puissent se déplacer en sécurité.

Le CRIC a aussi embauché trois employées d'été afin de diffuser les activités de notre organisme partout dans l'arrondissement. Celles-ci sont allées à la rencontre des personnes résidentes afin de faire connaître nos services et ont renforcé les liens avec d'autres organismes du territoire par des visites régulières et des échanges d'informations par courriel.

#### **2. Former les personnes issues de la diversité sur le fonctionnement de diverses instances de participation citoyenne**

Cette année, le CRIC a été en mesure d'offrir de nombreuses activités pour que ses membres découvrent de nouvelles façons de s'impliquer dans leurs communautés. Nous avons par exemple proposé un atelier sur le rôle du gouvernement municipal, avec la participation de l'élue Sophie Mauzerolle ; sur le rôle du gouvernement provincial à l'Assemblée nationale à Québec, avec la participation de la députée Manon Massé ; et sur le rôle du gouvernement fédéral avec la participation du député Steven Guilbeault. Les Hommes et Femmes-Relais ont pu bénéficier d'une formation sur le rôle de l'Ombudsman, avec la participation de Nadine Mailoux, Ombudsman de la ville de Montréal. Nous avons également animé un atelier sur la démocratie dans les OBNL. Deux Femmes-Relais ont aussi participé à une rencontre de la Table de développement sociale organisée par la Corporation de développement communautaire (CDC) Centre-Sud en novembre dernier.



### **Visite des Femmes et Hommes-Relais à l'Assemblée nationale du Québec – 11 mai 2023**

Avec la levée des mesures sanitaires, les groupes des Femmes et Hommes-Relais du CRIC ont pu revisiter l'Assemblée nationale du Québec. Celles et ceux-ci ont participé à la séance de questions-réponses du parlement ainsi qu'à deux séances de deux commissions de travail. Le groupe a également eu l'occasion de rencontrer la députée de notre circonscription, Manon Massé, avec laquelle ils et elles ont pu poser des questions sur l'exercice de la citoyenneté au Québec et sur leur pouvoir d'agir en tant que personnes résidentes de la province.

#### **POINT INFO JURIDIQUE**

Ces séances d'information point info juridique ont été réalisées en partenariat avec la Clinique d'information juridique de l'Université McGill, un organisme à but non lucratif géré par des étudiant·e·s en droit qui offrent bénévolement un service d'information juridique bilingue et gratuit. L'objectif de ces ateliers est de rendre le droit plus accessible en informant les personnes participantes de leurs droits et obligations de manière simple et pratique.

Deux sessions en présentiel ont été organisées à l'été 2022 sur les thèmes du droit de la famille et du droit du logement, suivies de trois sessions en ligne. Celles-ci ont porté sur les droits humains, et à nouveau le droit de la famille et du logement. Au total, 14 personnes ont bénéficié de ces séances d'information au cours desquelles elles ont pu poser des questions et recevoir un retour d'information de la part des étudiant·e·s, ainsi qu'un certain nombre références pour obtenir de l'aide plus spécifique.

Il a été difficile de mobiliser des personnes participantes, malgré la publicité faite pour les points info juridique. De plus, la dernière session a été annulée par la clinique car il n'y avait pas de bénévoles disponibles, en raison de la saison des examens. Cela nous a amenées à cesser d'offrir ce service de manière permanente. Un accompagnement juridique personnalisé sera cependant offert dès la rentrée dans le cadre des cliniques probono.

Nous allons continuer de donner une importance centrale à l'implication et la participation citoyenne. Informer les communautés immigrantes sur le fonctionnement de la société



québécoise, leurs droits et leurs responsabilités peut les aider à mieux comprendre et reconnaître leur place et les inciter à faire valoir leurs perspectives et leurs besoins. Nous entamons dès cet automne un travail réflexif afin de revoir notre façon de faire notre programmation, pour mieux répondre aux besoins des populations immigrantes et racisées, tout en continuant de rejoindre et de servir le plus de personnes possible.

### 3. Poursuivre les rencontres collectives

Le CRIC organise régulièrement des rencontres collectives, surtout l'été, qui sont des occasions plaisantes pour se retrouver entre membres et équipe de travail. Quelques activités, telles que la corvée d'embellissement de notre cour ainsi que le barbecue interculturel, ont été des moments agréables pour tout le monde. Nous remercions chaleureusement toutes les personnes qui s'y sont impliquées.

Nous avons maintenu la distribution de cadeaux de fin d'année au mois de décembre auprès des familles et personnes isolées que nous avons accompagnées au cours de l'année, bien que nous ayons dû annuler la fête à cause de l'augmentation des cas de COVID19. Nous avons reçu un don de jouets de la part de la SPVM et notre responsable des communications s'est chargée de solliciter des commandites. L'équipe d'accompagnement a invité les personnes ayant des enfants à venir chercher les jouets ainsi que les adultes en situation de solitude pour venir récupérer leurs cadeaux. Nous avons pu gâter 53 enfants entre 0 et 10 ans et 24 adultes. La distribution de cadeaux a donné lieu à de beaux moments d'échanges avec les personnes qui fréquentent le CRIC.

#### ACTIVITÉ D'ÉTÉ AVEC LES ENFANTS UKRAINIENS

Avec l'arrivée de familles ukrainiennes à Montréal, nous avons rapidement identifié le besoin d'offrir des activités ludiques en ukrainien pour les enfants. Pour cela, une série d'ateliers artistiques a été organisée en collaboration avec la Maison de la culture Janine-Sutto en août 2022. Ce projet visait à offrir un peu de répit aux parents et à permettre aux enfants de s'amuser de façon ludique et légère tout en permettant aux parents de socialiser.

Les jeunes ont été invité-e-s à s'approprier des outils utilisés dans le monde du théâtre tels que le travail corporel, la voix, l'expression des émotions, la présence dans l'espace, l'écriture et la mise en scène d'histoire personnelle pour s'exprimer et se raconter. L'idée consistait à faire une série de propositions aux jeunes et de leur permettre de choisir les outils artistiques ainsi que les sujets abordés pour lesquels ils avaient le plus d'intérêt, en partant de leurs besoins. Cette flexibilité semblait nécessaire pour répondre à la diversité d'âge, de langue, de bagage émotionnel, d'histoire personnelle et de parcours migratoire des jeunes. Parmi les sujets abordés : la solitude, l'amitié, la guerre, l'arrivée et l'installation au pays d'accueil. Les enfants ont notamment travaillé à partir de dictons ukrainiens pour exprimer diverses émotions.

En plus des ateliers de théâtre, les enfants ont participé à une séance de création de *stop-motion* (technique d'animation visuelle). Lors de la dernière séance, les enfants ont fait une petite représentation devant leurs parents et ont présenté le *stop-motion* qu'ils ont produit. Les ateliers ont été animés par l'artiste Olena Khomyakova, actrice-comédienne, marionnettiste et chanteuse, accompagnée du stagiaire artiste Rodion Shub, directeur d'animation chez Ridni animation, tous les deux originaires d'Ukraine.



### **Le groupe d'enfants ukrainiens avec les artistes – 24 août 2022**

À travers ce projet artistique, nous avons pu donner un espace et un moment à de jeunes ukrainien-ne-s pour leur permettre de se retrouver et d'échanger ensemble, de vivre leur enfance tout simplement, ainsi que de découvrir et d'utiliser différentes formes d'art pour s'exprimer. Nous voulions également leur offrir des outils pour surmonter les défis de l'immigration.

### **ATELIERS DE CONVERSATION EN FRANÇAIS**

Au cours de l'été 2022, nous avons repris les ateliers de conversation en français qui visent à permettre aux personnes nouvellement arrivées de pratiquer et d'apprendre le français et de briser leur isolement. Les ateliers d'été ont eu lieu dans le Parc des Royaux afin de les rendre facilement accessibles et de profiter de l'été. À l'automne, l'atelier niveau débutant a pris place

dans les nouveaux locaux de la rue Fullum et il a été décidé d'ajouter l'atelier de conversation pour le niveau intermédiaire en ligne, par Zoom, chaque mercredi à 15h.

Nous avons une moyenne de 5 personnes participantes par session dans chaque atelier et nous envisageons la possibilité d'ajouter un jour supplémentaire avec un horaire différent pour donner la possibilité à d'autres personnes qui, pour des raisons de conflits d'horaire, ne peuvent pas venir actuellement. La mobilisation a lieu principalement via les réseaux sociaux ou le bouche à oreille.

Cécile Deschamps et Claire Alvarez ont été alternativement chargées de l'animation des ateliers pour débutants. Pour les ateliers intermédiaires, l'animation est assurée par Caroline et Sylvie Thibault.

L'un des défis a été de parvenir à une solide rétention de participation. Mais considérant que les besoins des personnes changent, notamment lorsqu'elles commencent la francisation ou le travail, il est entendu que le nombre de personnes participantes peut varier. Nous travaillons actuellement sur la formule des ateliers de conversation en français pour améliorer son organisation générale.

## FÊTE FAMILIALE

En collaboration avec la Maison de la culture Janine-Sutto, nous avons convié les familles nouvellement arrivées dans le quartier à la deuxième édition de la grande fête d'accueil des familles, le samedi 3 juin dernier. Les personnes participantes ont eu l'occasion de socialiser en rencontrant d'autres familles immigrantes. L'objectif de cette fête est d'inclure les familles dans leur quartier, de leur montrer qu'elles ont une nouvelle famille dans le Centre-Sud de Montréal. Pour cela, elles ont reçu des présentations de plusieurs services du quartier afin de découvrir les ressources disponibles dans le Centre-Sud. Une équipe de Femmes et Hommes-Relais était présente pour aider à la traduction. Plusieurs organismes étaient sur place pour présenter leurs services : le Service de police de la Ville de Montréal, le Comité logement Ville-Marie, les Conseillers en Développement de la Main-d'œuvre (CODEM-CJE), le Carrefour solidaire, un représentant des services de sports et loisirs de l'Arrondissement Ville-Marie, Go Jeunesse, le CIUSSS du Centre-Sud, la bibliothèque Frontenac et une représentante de la Table jeunesse 0-5 ans.

Pendant les présentations, les enfants ont pu assister à un atelier de percussion animé par l'artiste Sergio Barrenechea, après quoi les enfants ont offert un petit spectacle à leurs parents. Les jeunes ont également pu partager avec leurs familles les œuvres réalisées dans le cadre des Rendez-vous interculturels, puisque l'exposition avait lieu au même moment.

Au total, 44 personnes étaient présentes, dont quelques couples et personnes seules. La plupart des personnes avaient été référées par notre équipe d'accompagnement. Certaines familles ont aussi été rejointes par notre infolettre et nos réseaux sociaux.

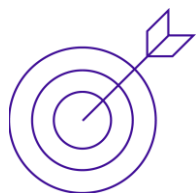
La fête a été un succès au niveau du déroulement et du contenu. L'expérience a été très positive pour tout le monde, et surtout pour les Hommes et Femmes-Relais. Cependant, nos équipes étaient déçues de ne pas avoir rassemblé davantage de monde. À noter que la toute première fête citoyenne était organisée dans le parc Médéric Martin le même jour. Il pourrait être pertinent de planifier un événement en extérieur pour les prochaines fois, avec la collaboration directe des organismes partenaires.



# Axe 2 .

## Accompagnement, formation et sensibilisation des organisations et des personnes

---



### OBJECTIF STRATÉGIQUE 1

#### ACCOMPAGNER LES ORGANISATIONS DU QUARTIER AFIN D'AUGMENTER L'INCLUSION AU SEIN DE LEURS ACTIONS

---

#### 1. Collaborer avec les écoles du quartier

##### Présentation

Dans le cadre du projet écoles, nous travaillons de concert avec les écoles, les différents organismes communautaires du quartier et les familles du Centre-Sud afin de soutenir les enfants et leurs parents à l'inclusion dans le système scolaire, de favoriser une meilleure compréhension des enjeux et des dynamiques interculturels, de développer un dialogue entre les différentes communautés culturelles, et d'encourager la réussite éducative des jeunes issu·e·s de l'immigration et des diversités. En bref, nous visons à encourager la participation active des parents et des jeunes issus de la diversité au sein de leurs écoles et de leur quartier pour un meilleur vivre-ensemble. Les Femmes-Relais et les Hommes-Relais sont un levier important pour accompagner les parents et les jeunes dans leur langue maternelle. Leur soutien pour les familles est incontournable.

##### Objectifs

- Soutenir les jeunes et les familles issues de la diversité à travers la transmission de savoir-vivre et savoir-faire, grâce à des opportunités de dialogue interculturel qui favorisent leur intégration et leur inclusion au sein des écoles et du quartier ;
- Soutenir les personnes intervenant dans les écoles et les différents organismes communautaires du quartier Centre-Sud dans leurs démarches d'inclusion et de réussite éducative des personnes de toutes origines ;
- Accompagner le personnel des institutions scolaires et les intervenant·e·s jeunesse et familles, en ce qui a trait aux enjeux liés à la diversité culturelle, au racisme et à la discrimination.

## **Actions**

### ***Services offerts par le CRIC***

Les Femmes-Relais ont réalisé 92 accompagnements pour 82 familles dans le cadre du protocole d'accueil de l'école Jean-Baptiste Meilleur, soit 21 accompagnements de plus que l'an dernier. Comme chaque année, nous avons reçu davantage de demandes d'accompagnement durant les périodes de remise de bulletins scolaires. Nous avons pu recommencer à offrir le service d'interprétation en présentiel avec l'adoucissement des mesures sanitaires. Les Femmes-Relais ont réalisé 25 interprétations linguistiques à l'école Jean-Baptiste Meilleur, l'école Garneau, l'école Champlain, l'école Marguerite Bourgeoys et l'école Saint-Anselme.

### ***Atelier d'introduction au système scolaire***

Nous avons eu deux fois l'occasion d'offrir aux Femmes-Relais un atelier construit l'an dernier et perfectionné cette année sur le système scolaire au Québec. Cet atelier est précieux, considérant que les Femmes-Relais sont souvent appelées à réaliser des accompagnements en contexte scolaire. On y dresse le portrait scolaire du quartier Centre-Sud, les codes culturels présents au sein des écoles et dans les relations parents-enseignant-e-s, un résumé de la structure scolaire et d'autres détails pertinents à une meilleure compréhension du système scolaire québécois. Nous avons également eu l'opportunité d'offrir notre formation en virtuel en dyade au courant de l'année, auprès de différents intervenant-e-s à travers le Québec et de parents intéressés d'en apprendre davantage sur les rouages du système scolaire.

### ***Création d'un protocole d'accueil pour les élèves de l'école secondaire Jeanne-Mance***

Puisque l'école secondaire Jeanne-Mance offre un service de classes d'accueil, nous avons continué cette année à travailler en collaboration avec la direction de sur un protocole d'accueil pour aider les élèves nouvellement arrivés au Québec dans leur intégration scolaire. Comme pour l'école Jean-Baptiste Meilleur, l'idée reste d'adapter au mieux les services à la disposition de ces élèves en considérant leurs besoins et les difficultés rencontrées. Ceci est un travail en continu et il sera ajusté au fur et à mesure avec la direction et les acteur-ric-e-s impliqué-e-s de l'école. Nous gardons des échanges réguliers pour avancer ce projet qui commencera à l'automne 2023.

### ***Obtention de statistiques sociolinguistiques au sein des écoles du quartier (voir 3.1.2)***

Les données statistiques obtenues par le Centre de services scolaire de Montréal (CSSDM) dressent un portrait du lieu de naissance des élèves, de leur langue maternelle et de la langue parlée à la maison de chacune des écoles du Centre-Sud. Au cours de la pandémie, nous avons perdu l'habitude de récolter ses données et/ou celles-ci étaient incomplètes. Grâce à l'obtention de ces informations, le CRIC est en mesure de cibler davantage les besoins en langues présents au sein des établissements scolaires du quartier, de mieux comprendre la dynamique multiculturelle des classes, d'adapter des services, et de rester au fait de l'évolution de ces statistiques d'années en années.

### ***Présence au cégep du Vieux-Montréal pour les élèves en francisation***

Le programme de francisation du cégep du Vieux-Montréal bénéficiait autrefois d'un service d'accompagnement sur rendez-vous offert aux élèves à l'intérieur même de l'établissement. Ce partenariat n'a pas été renouvelé à la suite du retour en présentiel, laissant les élèves issus de l'immigration sans ressources accessibles pour répondre à leurs besoins. Ainsi, le CRIC a mis en place un projet pilote visant à rejoindre les élèves dans leur milieu scolaire par la présence d'un kiosque une fois par mois où des accompagnements spontanés sont offerts dans des locaux offerts par le cégep. Les Hommes-Relais sont responsables de planifier et de coordonner les accompagnements sur place. Le projet a été réalisé en collaboration avec le conseiller pédagogique du cégep, la coordinatrice du programme et les responsables du programme Hommes-Relais du CRIC. Quatre visites ont déjà eu lieu et plusieurs autres sont déjà planifiées pour l'automne, considérant que l'expérience fut un franc succès.

### **Résultats**

Cette année, nous avons continué d'offrir du soutien à l'accueil des élèves nouvellement arrivées à l'école Jean-Baptiste Meilleur. Nous avons également réaffirmé notre soutien dans les écoles Champlain et Marguerite Bourgeoys grâce à notre présence auprès des parents lors des inscriptions, des remises de bulletins et des assemblées générales. Nous avons réalisé un total de 47 ateliers interculturels dans 5 écoles du quartier dans le cadre des *Rendez-vous interculturels*. Nous avons continué de travailler sur notre nouveau partenariat avec l'école secondaire Jeanne-Mance et avons réussi à mener à bon port notre projet avec le cégep du Vieux-Montréal. Nos démarches ont toujours été dirigées avec pour objectif de rejoindre davantage de personnes issues de la diversité et de l'immigration et de continuer à faire rayonner les services du CRIC autant dans le quartier Centre-Sud que dans les quartiers limitrophes.

### **Défis**

Nos activités sont efficaces et pertinentes puisqu'elles s'inscrivent dans les besoins rencontrés sur le terrain. Cependant, le roulement de personnel et les difficultés de communications ont provoqué une grande période de turbulence au sein de l'équipe. Bien que le projet aille de bon train et que notre équipe parvienne à répondre aux objectifs fixés, la transmission des savoirs n'a pas été optimale. Il convient donc de stabiliser notre situation à l'interne afin d'être en mesure d'amorcer l'année qui se présente.

### **Perspectives**

Considérant que le projet école est en période de transition puisque un-e nouveau-elle responsable prendra le relais au cours de l'été, la priorité est de s'assurer de sa formation et de la reprise des dossiers pour assurer une transition efficace. Ce renouvellement sera une occasion pour revoir nos objectifs pour le projet, ses priorités et comment les atteindre. Il faudra ensuite reprendre le flambeau des projets déjà existants et de revitaliser nos différents partenariats avec les écoles et organismes communautaires du quartier. En 2023-2024, nous prévoyons de réaliser davantage de rencontres avec nos partenaires afin de mieux faire connaître le CRIC et ses services pour continuer à développer nos collaborations. Nous continuerons aussi d'adapter nos offres de service afin qu'elles répondent aux besoins et aux

réalités des personnes issues de l'immigration, dans ce cas-ci des personnes étudiantes de tout âge, ainsi que des intervenant-e-s chez nos différents partenaires. Nous maintiendrons une forte présence dans les écoles et communiquerons notre service d'accompagnement selon la stratégie communicationnelle établie. Finalement, nous espérons pouvoir réaliser le projet de protocole d'accueil avec l'école secondaire Jeanne-Mance pour l'automne prochain.

## 2. Accompagner les organismes selon leurs besoins

### **Présentation**

Depuis sa création, le CRIC offre des services de formation et d'accompagnement aux organismes du quartier Centre-Sud afin de les soutenir dans l'inclusion des personnes issues de l'immigration dans leurs organismes. À la suite de nombreuses demandes, nous avons poursuivi le volet de formation personnalisée pour les organismes et les institutions. Bien que notre public cible soit situé dans le quartier Centre-Sud, nous avons étendu notre offre à toute la région de Montréal et à d'autres villes du Québec depuis plusieurs années.

### **Objectif**

- Offrir des services de formation et du rôle-conseil en communication et en intervention interculturelles.

### **Actions**

En plus d'une nouvelle entente de collaboration propre à instaurer un climat de travail agréable, bienveillant et efficient, l'équipe formation a établi un processus d'intégration des nouveaux-elles employé-e-s qui inclut notamment la participation obligatoire à une formation MRI pendant les premières semaines qui suivent l'embauche. L'équipe formation a aussi accueilli une stagiaire cette année, entre les mois de janvier et d'avril. Elle a appuyé le travail des formatrices notamment en ce qui a trait à la mobilisation des participants aux formations et ateliers. Sa présence nous a également permis de nourrir nos réflexions en matière d'animation de groupe.

Aussi, afin de correspondre au mieux aux besoins de nos différents clients, notre offre s'est enrichie de plusieurs nouveaux ateliers et formations. En effet, nous avons créé un atelier ludique autour de la diversité culturelle visant à toucher un public adulte moins réceptif aux aspects théoriques de la rencontre interculturelle ; un autre sur les logiques culturelles ; une formation sur les biais et le racisme en milieu professionnel ; ainsi qu'un atelier sur la culture visible et invisible destiné aux enfants.

Enfin, dans la perspective d'une amélioration constante de nos pratiques, toutes les formatrices ont eu l'opportunité d'approfondir leurs compétences à travers deux formations, l'une en andragogie et l'autre en développement du pouvoir d'agir. L'une des formatrices a également obtenu une certification de la part de l'organisme OCASI après avoir participé à une formation « Renforcer l'accès et l'équité pour les personnes immigrantes et réfugiées en situation de handicap in/visible ».



## Résultats

L'équipe formation n'a eu de cesse de consolider son expertise dans le domaine de l'interculturel au cours de cette année ; en témoigne le nombre conséquent de clients faisant appel à nous à la suite de recommandations formulées par d'ancien·ne·s participant·e·s à nos formations et ateliers. Outre ces demandes, c'est en tout plus de 62 sollicitations qui nous ont été adressées au cours de cette année. Ce nombre croissant de requêtes nous a ainsi amenées à accompagner 14 clients, à organiser 28 formations et ateliers et à rejoindre 282 participant·e·s cette année.

## Défis

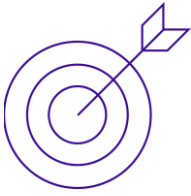
Certains clients ont manifesté leur intérêt envers les formations de façon répétée tout au long de l'année, mais ont néanmoins éprouvé des difficultés à assurer un suivi permettant de concrétiser leurs requêtes. Il en résulte que le processus ne dépasse parfois pas le stade de la prise de contact et n'aboutit à aucune rencontre exploratoire. Après signature du contrat, il nous est également arrivé d'être confrontées à des problèmes de logistiques majeurs lorsque les formations ou ateliers se déroulaient en présentiel. Ceci nous a amené à clarifier nos propres besoins auprès de nos clients.

D'un point de vue interne, l'équipe a connu des changements profonds dans la mesure où deux formatrices ont quitté leur poste au cours de l'année. Ceci a entraîné plusieurs ajustements et nous sommes actuellement en processus d'embauche pour pallier ces ressources manquantes, pérenniser nos activités et assurer une qualité de service constante au cours de l'année à venir.

## Perspectives

En premier lieu, l'équipe formation envisage de trouver les perles rares qui feront partie de l'équipe, ceci afin de consolider sa position et de continuer à desservir les organismes et entreprises qui auront besoin de deux formations ou ateliers par mois en moyenne. Ensuite, offrir davantage de rôle-conseil nous permettrait de prolonger et d'approfondir notre travail d'accompagnement auprès des organisations qui font appel à nous pour intervenir au travers d'ateliers et de formations. C'est pourquoi nous envisageons de mettre l'accent sur ce volet de notre offre dans l'année à venir. Enfin, notre équipe a d'ores et déjà amorcé tout un travail de réflexion autour de l'élaboration d'une offre de service de lac-à-l'épaule à destination d'une clientèle soucieuse de renforcer sa cohésion d'équipe tout en sensibilisant ses collaborateur·rice·s aux enjeux d'équité, de diversité et d'inclusion. Nous souhaitons donc concrétiser ce projet enthousiasmant et surtout, porteur d'inclusion partout, dans les mois à venir.





---

## **OBJECTIF STRATÉGIQUE 2**

### **AUGMENTER LES COMPÉTENCES INTERCULTURELLES DES INTERVENANT·E·S AFIN DE FAVORISER LE VIVRE ENSEMBLE AU SEIN DES ORGANISATIONS**

---

#### **FORMATION MYTHES ET RÉALITÉS EN INTERCULTUREL**

#### **Présentation**

La formation Mythes et réalités en interculturel (MRI) a été créée en 2019 par le CRIC, en collaboration avec le Laboratoire de Recherche en Relations Interculturelles (LABRRI) de l'Université de Montréal et Joy Eyrin, consultante experte en andragogie. Cette année-là, la formation avait été offerte à plus d'une centaine d'animateur·rice·s de la région de Montréal. Par la suite, plusieurs organismes de différentes régions du Québec se sont montrés intéressés par le projet. Depuis 2020, grâce à un financement du Ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration (MIFI), le projet s'étend à l'échelle provinciale.

#### **Objectifs**

- Animer 9 formations auprès d'intervenant·e·s travaillant dans différentes régions de la province pour former un total de 180 animateur·rice·s.
- Viser une satisfaction d'au moins 80% des participant·e·s formé·e·s.
- Animer 8 rencontres mensuelles en ligne pour les membres de la communauté de pratique MRI, tout en les encourageant à animer des ateliers dans leurs communautés, afin d'atteindre un effet multiplicateur en déconstruction de préjugés.

#### **Actions**

Nous avons travaillé à rejoindre le plus de participant·e·s possible en développant des partenariats avec des ressources de chaque région, tels que les agences d'accueil et d'immigration régionales. Nous avons également développé une liste de mobilisation qui regroupait un grand nombre d'organismes de chaque région travaillant dans divers domaines. Nous les avons contactés pour les inviter à s'inscrire, ou à diffuser la formation auprès de leurs collaborateur·rice·s.

En ce qui a trait aux inscriptions à la formation, dans l'objectif d'accommoder le plus de gens possible, nous avons fait preuve de flexibilité. Par exemple, dans le cas où une personne intéressée par la formation ne pouvait participer à la cohorte de sa région, ou qu'elle devait abandonner la formation à mi-chemin pour des cas de force majeure, nous lui proposons de participer à une cohorte d'une région différente. Également, la présence des participant·e·s à l'entièreté de la formation étant essentielle, nous demandions à chaque personne qui souhaitait s'inscrire de lire et de signer un contrat d'engagement. Celui-ci détaille, entre autres,

l'engagement lié à la présence. L'objectif de ces mesures était d'éviter le plus possible que des personnes participantes se désistent.

Nous avons aussi organisé une séance d'information portant sur la certification des animateur·rice·s. À cette occasion, nous avons expliqué en détail les étapes nécessaires à l'obtention de l'accréditation d'animateur·rice·s d'ateliers MRI, dont la liste est désormais disponible sur notre site web.

## Résultats

Nous sommes fières des résultats obtenus, avec 9 formations tenues et 112 animateur·rice·s formé·e·s, travaillant pour 80 organismes ou institutions. Nous avons aussi rejoint 11 régions différentes, soit la région de la Capitale-Nationale, le Bas-Saint-Laurent, les Laurentides, la Montérégie, la Côte-Nord, le Centre du Québec, l'Outaouais, Montréal, la Mauricie, la Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine et le Saguenay-Lac-Saint-Jean. Nous sommes très heureuses d'avoir obtenu un taux de satisfaction de 100% de la part des participant·e·s.

De plus, nous avons animé 8 rencontres virtuelles de communauté de pratique, au sein desquelles 48 personnes ont participé. Le groupe Facebook de la communauté de pratique s'est agrandi en atteignant 133 membres d'animateur·rice·s formé·e·s par le CRIC. Ce groupe permet aux animateur·rice·s d'interagir entre eux·elles, de communiquer de manière rapide et efficace, et plus encore.

---

*« Enrichissante non seulement par le contenu proposé par les animatrices, mais beaucoup par les échanges que nous avons entre participants. »*

Participant anonyme à la formation MRI

---

## Défis

Au courant de cette année, notre équipe a été confrontée à certains défis. Tout d'abord, la mobilisation des participant·e·s s'est avérée plutôt difficile. Nous avons effectué plusieurs efforts de mobilisation par différents moyens : promotion par courriel, au travers de nos réseaux sociaux et en créant des liens avec des organismes ressources dans chacune des régions. Malgré cela, nous avons eu des difficultés à mobiliser de nouveaux·elles participant·e·s. Ensuite, nous avons aussi rencontré des problèmes de désistement malgré la mise en place du contrat d'engagement, puisque plusieurs personnes inscrites se désistaient juste avant le début de la formation ou au cours de celle-ci. Nous envisageons de revoir notre stratégie de mobilisation, ainsi que d'adapter le formulaire d'engagement. Nous voulons simplifier ce dernier afin de clarifier l'engagement lié à la participation. Nous avons également constaté que plusieurs participant·e·s avaient été référé·e·s par des collègues qui avaient suivi la formation. Nous avons prévu de renforcer la technique de mobilisation du bouche-à-oreille, en encourageant davantage les personnes formées à continuer de promouvoir la formation dans leurs réseaux. Nous croyons qu'un des défis est le manque de ressources

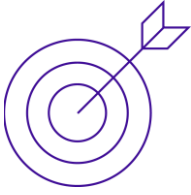
humaines post-pandémie chez les groupes, car la participation aux activités s'avère difficile dans un contexte de pénurie de main d'œuvre et de roulement de personnel.

### **Perspectives**

Le projet de formation d'animateur·rice·s MRI se poursuit. Durant la prochaine année, nous finirons d'offrir la formation à l'ensemble des régions administratives du Québec ! Nous souhaitons que la communauté de pratique continue à s'agrandir, ainsi qu'à rassembler et à soutenir les animateur·rice·s. Nous prévoyons aussi que davantage de personnes complètent leur certification. Par le fait même, nous faisons confiance à l'effet multiplicateur de ce projet et nous savons que des mythes interculturels vont continuer à être déconstruits partout dans la province.



**Cohorte de la Capitale-Nationale - 26 au 28 septembre 2022**



## **OBJECTIF STRATÉGIQUE 3**

### **ACCOMPAGNER LES PERSONNES ISSUES DE LA DIVERSITÉ CULTURELLE AFIN QU'ELLES SOIENT INTÉGRÉES AUX ORGANISATIONS DU QUARTIER ET À LA SOCIÉTÉ D'ACCUEIL**

---

## **1. Rendez-vous interculturels**

### **Présentation**

Les Rendez-vous interculturels (RDVI) sont une initiative concernant principalement les enfants (5-11 ans) et les jeunes (12-24 ans) des écoles du Centre-Sud ou qui fréquentent les différents organismes communautaires du quartier. Les RDVI comprennent deux volets : le volet projet et le volet événement. Les enseignant·e·s des écoles primaires, secondaires et pour adultes, en plus des organismes jeunesse du Centre-Sud, sont consultés chaque décembre par l'intermédiaire d'un questionnaire afin de choisir parmi une gamme d'ateliers en compagnie de divers artistes issu·e·s de la diversité. Lesdits ateliers se déroulent sur une période de quatre mois, soit entre janvier et avril, et visent à valoriser et à faire découvrir différentes cultures en plus de sensibiliser les personnes participantes aux échanges interculturels.

Le volet événement se concentre sur les projets réalisés par les élèves dans le cadre des ateliers afin de les présenter à l'ensemble de la communauté lors de l'événement de clôture des RDVI. Cette présentation se déroule depuis 2020 dans le cadre d'une exposition collaborative à la Maison de la culture Janine-Sutto, où grand·e·s et petit·e·s sont invité·e·s à voir les réalisations des participant·e·s. Cette année, l'exposition avait lieu du 16 mai au 9 juin 2023 à la Maison de la culture. De plus, nous avons organisé un midi-vitrine interculturel à l'école secondaire Pierre-Dupuy lors duquel les élèves ont pu développer de nouvelles connaissances sur la thématique de l'interculturel tout en venant à la rencontre des organismes jeunesse du quartier.

### **Objectifs**

- Accompagner les jeunes pour qu'il·elle·s puissent développer de bonnes compétences sociales et afin de prévenir le racisme, la discrimination, l'intolérance et l'exclusion.
- Promouvoir l'inclusion et le vivre-ensemble entre tous·tes et mettre de l'avant et valoriser la diversité culturelle présente dans le quartier Centre-Sud.
- Encourager la fierté et la persévérance des jeunes de toutes origines.
- Favoriser les rapprochements interculturels et la création de nouveaux liens entre les jeunes, les adultes et les organismes et institutions du quartier.

## VOLET PROJETS

### Actions

Les ateliers artistiques du volet projets des RDVI ont été réalisés dans cinq écoles du quartier Centre-Sud, soit l'école primaire Saint-Anselme, l'école primaire Jean-Baptiste Meilleur, l'école primaire Champlain, l'école secondaire Pierre-Dupuy et le Centre d'éducation aux adultes Gédéon-Ouimet. Les ateliers, réalisés conjointement avec divers artistes issu-e-s de la diversité, traitaient de différents thèmes touchant à l'interculturel et duraient entre deux à cinq périodes variant de 2 à 6 heures de contenu pédagogique. Les réalisations des participant-e-s des ateliers ont pris une multitude de formes en lien avec la thématique de leurs ateliers tels que des collages, des marionnettes, des calebasses, des théâtres d'ombres, un parfum collectif, et plus encore !

### Résultats

	Quantitatifs	Qualitatifs
	<ul style="list-style-type: none"><li>• 26 ateliers offerts par le CRIC, en partenariat avec des artistes issu-e-s de la diversité</li><li>• 8 artistes</li><li>• 304 élèves participant-e-s, soit 20 classes de 5 écoles</li><li>• 47 périodes d'ateliers, réparties entre janvier et avril 2023</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Les personnes participantes ont été amenées à réfléchir sur plusieurs sujets, notamment sur leur identité culturelle, sur les parcours migratoires, sur les cultures et traditions à travers le monde, ou encore sur l'importance de la représentation.</li><li>• Compte tenu des différents niveaux scolaires, les ateliers ont été complètement personnalisés selon les publics.</li></ul>

## VOLET ÉVÈNEMENT

### Actions

Nous avons la chance de poursuivre notre partenariat avec la Maison de la culture Janine-Sutto pour accueillir de nouveau les réalisations des jeunes, sous forme d'une exposition gratuite et ouverte à tous-tes pour une durée de quatre semaines. Nos participant-e-s ont su, comme à chaque année, nous éblouir grâce à leurs qualités artistiques, prouvant la richesse culturelle de Centre-Sud. Le but de cette exposition était de valoriser les jeunes et de favoriser leur sentiment d'appartenance, tout en leur procurant un sentiment de fierté et de

reconnaissance positive. Des visites guidées orchestrées par nos collègues de la Maison de la culture ont su rendre l'expérience ludique et souligner l'importance et les grandes forces de ce projet. Quant au midi-vitrine, nous avons invité les organismes jeunesse du quartier à participer à cet événement à l'école secondaire Pierre-Dupuy lors duquel ils devaient animer un jeu ou une activité à thématique interculturelle. Ce bref événement, tenu sur l'heure de dîner dans les locaux de l'école, nous a permis d'offrir une activité en présentiel aux jeunes tout en s'inspirant de l'événement à l'origine des RDVI. Malheureusement, dû aux changements de ressources humaines, nous avons dû annuler le rendez-vous vitrine du soir ouvert au grand public.

## Résultats

	Quantitatifs	Qualitatifs
Exposition des RDVI	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nos trois publications sur les réseaux sociaux relatives à l'exposition des RDVI ont touché près de 1100 personnes.</li> <li>15 visites réalisées</li> <li>232 visiteur·se·s</li> <li>27 jours d'exposition, du 16 mai au 11 juin 2023</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Toutes les personnes ayant participé à l'événement ont pu faire l'expérience de la richesse de la diversité culturelle.</li> <li>L'exposition a permis de favoriser les réflexions et les échanges interculturels.</li> <li>Les créations ayant découlé des projets interculturels réalisés par les personnes participantes aux ateliers ont été récoltées et exposées lors d'une exposition dans le hall d'entrée de la Maison de la culture Janine-Sutto.</li> <li>Tous les groupes ont été accompagnés par Marc-Alain Robitaille, médiateur à la Maison de la culture, lors de leurs visites de l'exposition.</li> </ul>
Midi-vitrine	<ul style="list-style-type: none"> <li>12 kiosques</li> <li>8 organismes présents</li> <li>Environ 200 jeunes présent·e·s</li> <li>12 entreprises commanditaires pour offrir des cadeaux aux jeunes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tenu sur l'heure du midi, l'événement a été un succès. Tant les élèves que le personnel enseignant ont participé et particulièrement apprécié l'activité.</li> </ul>

## Défis

Le fait d'avoir des ressources humaines à temps partiel a eu un grand impact sur les défis de coordination des artistes et des activités. Nous assurer que ces nouvelles ressources humaines s'approprient les dossiers et incarnent les valeurs du projet a été un défi de gestion auquel nous n'avions pas encore été confronté·e·s. Leur encadrement a été particulièrement difficile considérant les problèmes de ressources humaines à l'interne et le roulement de personnel dans le projet. Toutes ces turbulences ont également influencé l'organisation du midi-vitrine interculturel et de l'exposition des œuvres des RDVI, car la transmission des connaissances a été impossible. Par conséquent, le contexte de planification desdits événements a été plus précipité que les années antérieures. Aussi, la mobilisation des autres organismes jeunesse du quartier a représenté, encore une fois cette année, un défi. Faisant eux-mêmes face à d'importants défis logistiques et d'un manque de ressources, il a été difficile d'obtenir leur participation.

## Perspectives

Nos partenariats avec les différents organismes communautaires du quartier vont de bon train et tout semble indiquer que ceux avec CODEM-CJE, la Maison de la culture Janine-Sutto, l'école secondaire Pierre-Dupuy et Oxy-Jeunes, seront maintenus pour la prochaine édition des RDVI. Les circonstances organisationnelles de cette année nous ont amenés à négliger la dimension du "par et pour" de notre projet et nous aimerions grandement remettre de l'avant la présence des jeunes dans les RDVI.

De plus, nous aimerions faire davantage d'efforts pour entretenir de bonnes relations avec les différent·e·s enseignant·e·s des écoles avec lesquelles nous travaillons. Nous sommes également intéressé·e·s d'aller encore plus loin et de rejoindre les différentes directions des écoles du quartier pour faire la promotion du projet.



**Midi-vitrine à l'école secondaire Pierre-Dupuy – 8 mai 2023**

## 2. Projet Femmes-Relais interculturelles

### Présentation

Ce projet phare du CRIC se veut un tremplin pour l'insertion socioprofessionnelle des femmes immigrantes qui y participent. Celles-ci suivent un rigoureux programme de formation et de stage qui se décline en trois volets : l'insertion socioprofessionnelle, l'accompagnement des



familles immigrantes et l'implication citoyenne. Les Femmes-Relais sont ainsi outillées pour accompagner des personnes immigrantes dans leur langue maternelle et les référer vers les ressources communautaires et publiques du quartier afin de faciliter leur intégration à la société d'accueil. Elles deviennent des agentes multiplicatrices qui favorisent la passation des codes culturels et la connaissance du fonctionnement de la société québécoise.

C'est déjà le 11<sup>e</sup> anniversaire du projet Femmes-Relais interculturelles du CRIC ! En 2022-2023, ce sont 14 femmes immigrantes d'origines diverses qui ont participé assidûment au projet. Nous sommes fières de leur précieuse implication au sein du projet dans le contexte de plus en plus exigeant de la vie post-pandémique.

	<b>Pays représentés dans la 11<sup>e</sup> cohorte</b>	<b>Langue parlées par les Femmes-Relais interculturelles</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Colombie</li> <li>• Haïti</li> <li>• Liban</li> <li>• Congo (RDC)</li> <li>• Iran</li> <li>• Algérie</li> <li>• Chine</li> <li>• Canada</li> <li>• Brésil</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Espagnol</li> <li>• Portugais</li> <li>• Arabe</li> <li>• Créole</li> <li>• Kikongo</li> <li>• Lingala</li> <li>• Mandarin</li> <li>• Français</li> <li>• Persan</li> <li>• Wolof</li> <li>• Peulh</li> <li>• Farsi</li> <li>• Anglais</li> </ul>

## INSERTION SOCIOPROFESSIONNELLE

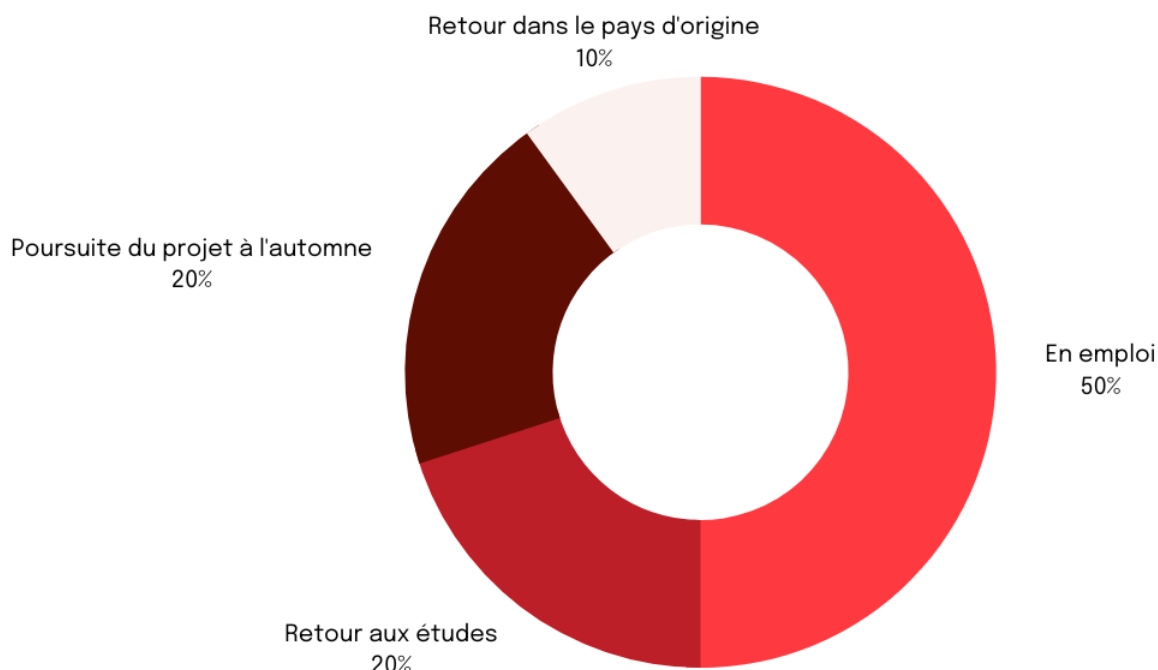
### Objectifs

- Découvrir et bien comprendre les codes culturels québécois;
- Développer des compétences personnelles et professionnelles;
- Acquérir une expérience de stage attestée et reconnue au Québec;
- Réaliser un plan d'action personnalisé pour un retour aux études, une insertion sur le marché du travail ou un projet d'implication citoyenne.

### Actions et résultats

9 formations en lien avec l'employabilité ont été offertes aux participantes par une enseignante du Centre de ressources éducatives et pédagogiques (CREP) du Centre de services scolaire de Montréal (CSSDM). Les participantes ont chacune réalisé un stage socioprofessionnel d'une durée de 10 mois, à raison de 3 à 6 heures par semaine en moyenne, attesté par le CREP. Nous avons pu mettre en œuvre un plan d'action personnalisé grâce au soutien offert par l'enseignante du CREP lors des rencontres individuelles.

## Situation des Femmes-Relais suite au projet



Sur les 14 nouvelles Femmes-Relais interculturelles impliquées cette année :

- 10 ont terminé leur formation et leur stage et ont reçu leur attestation en juin 2023.
- 4 sont encore en formation et en stage et termineront en décembre 2023.
- 10 nouvelles Femmes-Relais seront recrutées pour la rentrée à l'automne 2023.



Cérémonie de graduation de la 11<sup>e</sup> cohorte des Femmes-Relais – 21 juin 2023

## ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNES IMMIGRANTES

### Objectifs

- Offrir aux personnes immigrantes un service d'accompagnement, de référencement, d'interprétation linguistique et de traduction des codes culturels québécois;
- Briser l'isolement et faciliter l'intégration des personnes nouvellement arrivées;
- Favoriser l'accès aux services offerts dans le quartier;
- Faire connaître les opportunités d'implication citoyenne du quartier.

### Actions et résultats

44 formations ont été offertes afin de développer le savoir-être et le savoir-faire des Femmes-Relais, ainsi que leurs connaissances liées au fonctionnement de la société québécoise. Celles-ci ont donc pu effectuer 720 référencements et accompagnements auprès de 557 familles immigrantes dans le cadre de leur stage.

Cette année, de nouvelles classes d'accueil ont été ouvertes à l'école Jean Baptiste- Meilleur aux niveaux maternelle et primaire, et le jour d'inscription officiel a été déplacé du mercredi matin au jeudi par la CSSDM. Le projet Femmes-Relais s'est adapté pour répondre à cette nouvelle réalité afin de faciliter l'intégration et l'arrivée de ces nouvelles familles dans la communauté. Aussi, dans le quartier Centre-Sud, un nombre plus élevé de familles (par rapport aux années précédentes) avec des enfants allophones ont bénéficié des services d'interprétation linguistique des Femmes-Relais lors des AGA et des rencontres individuelles entre le personnel enseignant, les spécialistes et les parents. Les Femmes-Relais ont également participé au soutien de la distribution de cartes de résidence pour les familles les plus vulnérables qui se trouvent dans un statut d'immigration précaire ou sans papiers.

Cette année, deux nouvelles formations se sont ajoutées au cursus de formation des Femmes-Relais interculturelles : une sur la violence conjugale, l'autre sur les réalités LGBTQ+ au Québec. Une formation complémentaire sur le système de soins de santé pour les personnes demandeuses d'asile et réfugiées a également été incluse dans le programme de formation afin de soutenir les actions en faveur de cette population. Certaines formations ont été développées en collaboration avec le groupe des Hommes-Relais, telle que la formation sur la santé ou celle avec la SPVM, ce qui a enrichi le partage interculturel et la discussion ultérieure sur les sujets abordés.

10 rencontres de co-développement ont été organisées par et pour les Femmes-Relais. Accompagnées par une animatrice, les Femmes-Relais ont vécu un atelier de présentation, 8 rencontres de co-développement et une séance de bilan, à raison d'une fois par mois. Lors de chaque séance, les participantes, à tour de rôle, exposent une problématique ou une thématique pendant que les autres agissent comme consultantes pour aider la participante à enrichir sa capacité d'action lors des accompagnements avec des familles du quartier.

## IMPLICATION CITOYENNE

### Objectifs

- Favoriser la participation aux activités communautaires du quartier ;
- Faire connaître les différentes instances décisionnelles et favoriser l'engagement des Femmes-Relais au sein de celles-ci.

### Actions et résultats

6 formations ont été offertes sur les rôles et fonctions des instances décisionnelles. En parallèle, les Femmes-Relais ont eu un rôle de participation, de représentation et d'implication dans différents événements du quartier dans le cadre de leur stage. Celles-ci ont également réalisé un voyage à Québec pour visiter l'Assemblée nationale en compagnie de Manon Massé, députée de Sainte-Marie–Saint-Jacques.



Cette année, les Femmes-Relais ont été très actives et ont mis en place des kiosques informatifs et des activités interculturelles dans divers lieux. Par exemple, celles-ci ont été présentes pour les personnes étudiant au cégep du Vieux-Montréal et à l'École des métiers des Faubourgs-de-Montréal. Cela nous a permis de nous rapprocher de la communauté de ces deux écoles et de favoriser l'établissement de liens de confiance précieux pour l'intégration sociale.

#### **Kiosque du CRIC à l'École des métiers des Faubourgs-de-Montréal – 3 mars 2023**

---

*« Immigrer au Canada a été plus difficile que je ne le pensais. J'étais perdue, je me sentais paralysée. À ce moment-là, j'ai découvert le CRIC. Participer à ce projet m'a aidée à m'intégrer et à m'adapter à la nouvelle société. Rencontrer toutes ces femmes fortes, partager mes émotions et apprendre de leurs expériences m'a fait prendre conscience que je ne suis pas seule. Elles étaient et sont toujours mon groupe de soutien qui m'a permis de continuer. »*

Salwa, Femme-Relais libanaise

---

## Défis

Au cours de l'année 2022-2023, l'organisatrice communautaire et la formatrice accompagnatrice du projet Femmes-Relais interculturelles ont toutes les deux quitté le CRIC. Deux nouvelles personnes ont donc repris le rôle de ces deux postes vacants, respectivement en juillet 2022 et en février 2023. Cette transition de personnel n'a heureusement pas affecté la réalisation des objectifs du projet ni eu un impact négatif sur le calendrier des activités. Mais il est évident que les organismes communautaires tels que le CRIC continuent à éprouver du stress constant d'avoir à gérer des budgets de projet assez limités, même si ceux-ci sont historiquement solides, afin de retenir les employé-e-s à long terme et d'éviter le roulement et l'instabilité.

Le retour à la vie post-confinement nous a permis de reprendre le format présentiel. De nouvelles actions ont été incorporées pour répondre à la demande croissante d'accompagnements de la part des familles nouvellement arrivées. La conciliation famille-travail-projet est donc un défi permanent pour la pleine participation des Femmes-Relais en formation. Des ajustements dans les horaires d'accompagnement aux familles et de suivis individuels ont dû être effectués tout au long de l'année afin de répondre à la demande et de soutenir les Femmes-Relais dans leur stage.

Nous avons constaté que le projet suscite toujours beaucoup d'intérêt chez les femmes immigrantes, mais que le contexte actuel de pénurie de main-d'œuvre leur permet d'accéder à un emploi plus rapidement. Leurs disponibilités concordent alors difficilement avec les exigences du projet et l'engagement au sein d'un programme non rémunéré d'une durée de 10 mois leur semble moins réaliste.

---

*« Les Femmes-Relais m'ont permis de m'engager au sein de la communauté. C'est une expérience exceptionnelle aux côtés de femmes tellement courageuses. »*

Adriana, Femme-Relais colombienne

---

## Perspectives

L'instauration d'un cadre de support et d'affirmation des capacités de communication en français des Femmes-Relais en formation renforce leur confiance en elles-mêmes, ce qui augmente leur participation aux différentes activités de soutien aux familles et leur implication sociale et citoyenne. Les femmes déclarent une amélioration significative de leurs compétences en français grâce au projet Femmes-Relais. La viabilité du projet n'est plus à prouver, et nous continuerons les accompagnements et les suivis des personnes vulnérables selon leurs besoins avec les Femmes-Relais, afin de permettre une meilleure intégration et qualité de vie.

### 3. Projet Hommes-Relais métropolitain

#### Présentation

Le projet Homme-Relais vise à former des hommes immigrants résidant dans la région métropolitaine de Montréal à diverses compétences afin de faciliter leur insertion socioprofessionnelle, leur implication citoyenne et l'accompagnement d'autres familles immigrantes dans leur processus d'intégration à la société d'accueil.

La formation est divisée en deux blocs. Le premier est composé de 32 sessions de formation au cours desquelles les Hommes-Relais se réunissent deux fois par semaine pendant quatre mois dans les locaux du CRIC pour recevoir et discuter des contenus animés par notre organisme partenaire, le Centre de ressources éducatives et pédagogiques (CREP), ainsi que par une douzaine d'autres organismes spécialisés dans des domaines tels que le système de santé du Québec, les services de police, le féminisme, la paternité, droits de la famille, les lois et règlements du travail, les droits au logement à Montréal, et bien d'autres encore.

Pendant la formation, les Hommes-Relais commencent à effectuer des accompagnements auprès des familles qui sollicitent les services du CRIC. Cependant, c'est après avoir terminé les 32 sessions qu'ils entament leur deuxième bloc, un stage de 4 mois au sein de l'organisme. Ce stage comprend la participation aux accompagnements mentionnés précédemment, la mobilisation communautaire lors d'événements sociaux et leur propre processus d'insertion socioprofessionnelle. Cette période a une durée approximative de 80 heures réparties sur un maximum de 5 heures par semaine, en fonction des besoins et des demandes de la communauté montréalaise. À la fin du programme, les Hommes-Relais sont éligibles à deux accréditations : une délivrée par notre organisme et l'autre par le Centre de ressources éducatives et pédagogiques de la CSSDM.

Le projet compte déjà deux cohortes regroupant 13 Hommes-Relais issus de 4 continents, formés pour accompagner leurs communautés dans 13 langues. Il est prévu de commencer les formations de la troisième cohorte au début du mois de septembre de cette année.

	<b>Pays représentés dans les deux premières cohortes</b>	<b>Langue parlées par les Hommes-Relais</b>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ukraine</li><li>• Brésil</li><li>• Nicaragua</li><li>• Congo (RDC)</li><li>• Algérie</li><li>• Iran</li><li>• Mexique</li><li>• Cameroun</li><li>• Chine</li><li>• Argentine</li><li>• Palestine</li><li>• Guinée</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Espagnol</li><li>• Portugais</li><li>• Arabe</li><li>• Anglais</li><li>• Ukrainien</li><li>• Français</li><li>• Mandarin</li><li>• Farsi</li><li>• Lingala</li><li>• Swahili</li><li>• Haoussa</li><li>• Sango</li><li>• Peul</li></ul>

## INSERTION SOCIOPROFESSIONNELLE

### Objectifs

- Développer des compétences personnelles et professionnelles ;
- Acquérir une expérience de stage attestée et reconnue au Québec ;
- Réaliser un plan d'action personnalisé pour un retour aux études, une insertion sur le marché du travail ou un projet d'implication citoyenne ;
- Établir un lien entre les Hommes-Relais, les différentes ressources gouvernementales, des entreprises privées et des organismes communautaires ;
- Découvrir et bien comprendre les codes culturels québécois.

### Actions et résultats

Huit formations en lien avec l'employabilité sont offertes aux participants par une enseignante du Centre de ressources éducatives et pédagogiques (CREP) du Centre de services scolaire de Montréal (CSSDM). Ces formations traitent de thèmes tels que la connaissance de soi au niveau personnel et professionnel, le portrait de sa situation personnelle, l'élaboration de son projet professionnel, la méthode dynamique de recherche d'emploi, la planification personnalisée et stratégique de sa recherche d'emploi, ainsi que les bonnes pratiques pour réussir ses entrevues. De plus, les Hommes-Relais réalisent un plan d'action personnalisé grâce au soutien offert par l'enseignante du CREP lors de rencontres individuelles. Les Hommes-Relais effectuent un stage de 4 mois, reconnu comme une expérience professionnelle au Québec par le CREP et le CRIC.

## ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNES IMMIGRANTES

### Objectifs

- Offrir aux hommes immigrants nouvellement arrivés un service d'accompagnement, de référencement, de soutien, d'interprétation linguistique et de traduction des codes culturels québécois ;
- Briser l'isolement et faciliter l'intégration des hommes immigrants nouvellement arrivés ;
- Expliciter des codes culturels de la société d'accueil aux hommes immigrants afin de faciliter leur inclusion ;
- Favoriser l'accès aux services offerts à Montréal.

### Actions et résultats

Chaque cohorte suit 19 formations offertes visant à développer le savoir-être et le savoir-faire des Hommes-Relais, ainsi que leurs connaissances liées au fonctionnement de la société québécoise : communication interculturelle, deuil migratoire, développement du pouvoir d'agir, masculinité, paternité et coparentalité, droits des femmes, composantes du système de santé et des services sociaux au Québec, droits des locataires, etc. Les Hommes-Relais réalisent du

référencement et des accompagnements d'hommes et de familles immigrantes dans le cadre de leur stage tout au long du programme.

---

*« On voit qu'il y a beaucoup d'ignorance, beaucoup de peur, beaucoup d'angoisse. C'est bien de guider les gens, de leur donner de bonnes informations, de leur parler de leurs droits et devoirs. »*

Juan-Manuel, Homme-Relais mexicain

---

## IMPLICATION CITOYENNE

### Objectifs

- Favoriser la participation aux activités communautaires à Montréal;
- Faire connaître les différentes instances décisionnelles et favoriser l'engagement des Hommes-Relais au sein de celles-ci.

### Actions et résultats

Quatre formations sont offertes sur les rôles et fonctions des instances décisionnelles : paliers gouvernementaux, administration municipale et rôle de l'ombudsman. Aussi, les Hommes-Relais participent, représentent et s'impliquent dans le cadre de plusieurs activités à Montréal pour leur stage. Certaines activités leur permettent notamment de participer à des salons de l'emploi, de l'immigration, et autres.



### Les Hommes-Relais de la seconde cohorte en formation – printemps 2023

### Résultats

Durant cette première année de projet, deux cohortes ont vu le jour, auxquelles ont participé 13 Hommes-Relais. Le projet a impliqué deux stagiaires, sous la coordination d'un



organisateur communautaire et d'un formateur-accompagnateur. La session d'automne comme celle d'hiver a compté 32 formations chacune. Sur ces 32 formations, 19 ont été axées sur l'accompagnement, 4 sur l'implication citoyenne, 8 sur l'insertion socioprofessionnelle et une a consisté à accueillir les Hommes-Relais au CRIC. 12 partenaires externes ont animé des formations basées sur leur expertise, élargissant ainsi le réseau de ressources du CRIC et des Hommes-Relais.

Lors de ces formations, nous avons eu le privilège de rencontrer Steven Guilbeault, député de Laurier—Sainte-Marie et ministre de l'Environnement et du Changement climatique du Canada, ainsi que Sophie Mauzerolle, conseillère et membre du comité exécutif et du conseil d'agglomération de la Ville de Montréal. De plus, durant notre visite au Parlement de Québec à laquelle ont participé les Hommes et Femmes-Relais, nous avons eu une agréable conversation avec Manon Massé, députée de l'Assemblée nationale du Québec pour Sainte-Marie—Saint-Jacques. Tout cela sans oublier la rencontre avec l'Ombudsman de Montréal, Nadine Mailloux.

Jusqu'à présent, 57 accompagnements ont été réalisés par les Hommes-Relais auprès de 57 familles. La plupart de ces accompagnements concernent des personnes dont la langue maternelle est l'espagnol, mais les Hommes-Relais ont aussi effectué des accompagnements en ukrainien, arabe, anglais, français et mandarin. Les demandes reçues traitent de la recherche de centres de francisation, des processus d'immigration (aide avec les formulaires, ouverture de dossiers, demandes de changement d'adresse..) et de la recherche de banques alimentaires. Le processus d'accompagnement est basé sur la confidentialité des informations partagées. La réussite de l'accompagnement passe par l'établissement d'un lien de confiance entre l'Homme-Relais et le demandeur de soutien.

Des alliances stratégiques ont été développées avec différentes institutions telles que le Cégep du Vieux-Montréal et le Centre Lartigue. Plusieurs mobilisations sont effectuées ponctuellement, qu'il s'agisse de promouvoir le projet ou de proposer de l'accompagnement. Nous réalisons régulièrement, et plus particulièrement en été, des tournées de classe et des kiosques d'information présentant les objectifs du projet, les services du CRIC, et les Hommes-Relais effectuent parfois même des accompagnements *in situ*. Nous partageons aussi nos services de soutien en différentes langues parlées par les Hommes-Relais sur nos réseaux sociaux.

De nombreux partenariats auprès des institutions suivantes ont été créés pour promouvoir le programme, le recrutement et le référencement :

- Quatre églises et une mosquée, situées dans les différents quartiers de Montréal et rejoignant des communautés ethniques spécifiques ;
- Plusieurs organismes communautaires et partenaires privilégiés ont été contactés et visités et certains relaient même nos informations ;
- Deux tournées de classes ont été réalisées dans deux établissements éducatifs (le Centre Lartigue et le Cégep du Vieux-Montréal) et nous sommes en contact avec les écoles pour adultes proches de notre territoire (l'Institut Teccart et le Centre Gédéon Ouimet, entre autres) ;

- Les commerces et épiceries de quartier partout dans Montréal sont visités pour effectuer de l'affichage, avec le soutien notamment de nos employées d'été.

### **Défis**

Le principal défi est le niveau de participation et la rétention des Hommes-Relais tout au long du processus. En effet, notre projet cible des hommes ayant un parcours d'immigration et qui parlent déjà français, sont intéressés par l'apprentissage des outils d'accompagnement et sont en processus d'insertion professionnelle. De plus, les participants doivent être prêts à consacrer deux après-midis par semaine pendant 8 mois au projet. Nous avons constaté que les personnes sont très intéressées par le projet, mais que les nouveaux arrivants n'ont souvent pas le niveau de français requis pour suivre la formation, ou qu'elles ont l'urgence de trouver un emploi le plus rapidement possible. Nous avons également recruté des Hommes-Relais installés au Québec depuis plusieurs décennies. Dans leur cas, ceux-ci ont le temps et la maîtrise de la langue, mais ne sont pas intéressés par l'insertion professionnelle ou par la réalisation d'accompagnements. Ainsi, concilier les attentes avec la réalité est un énorme défi sur lequel nous travaillons. Il est également important de trouver un moyen pour que l'enthousiasme initial autour du projet perdure, et ce, tout au long de sa réalisation.

### **Perspectives**

Cette première année nous a apporté de nombreux apprentissages et expériences précieuses. Pas à pas, nous avons mis en place des ajustements aux contenus et au fonctionnement du projet, tant à l'interne qu'avec nos partenaires. Ainsi, notre perspective principale est de lancer la troisième cohorte de la formation au début du mois de septembre 2023, de réaliser la première cérémonie de graduation à l'automne afin d'offrir à nos Hommes-Relais leur attestation de réussite et de souligner collectivement leurs accomplissements. Nous souhaitons également accroître la visibilité du projet à l'échelle métropolitaine afin de continuer à accompagner les familles immigrantes qui en ont besoin. À long terme, nous espérons que le projet sera reconnu comme une formation liée à l'employabilité par Emploi Québec, afin que nos Hommes-Relais devenus agents communautaires puissent bénéficier d'une allocation pour les aider à subvenir à leurs besoins pendant leur formation au CRIC.

## **4. Projet accompagnement des personnes à statut précaire**

### **Présentation**

L'accompagnement des personnes à statut précaire (demandeur-se-s d'asile, réfugié-e-s, touristes, étudiant-e-s étrangers, travailleur-se-s étrangers temporaires ou personnes sans statut) se concentre d'abord sur l'offre de ressources et d'informations concrètes aux personnes et aux familles ; en priorité celles qui habitent le quartier Centre-Sud et l'arrondissement Ville-Marie. Une évaluation de leurs besoins est d'abord réalisée, avant d'offrir l'aide nécessaire pour comprendre le fonctionnement de la société québécoise et ses différents acteurs. Finalement, l'équipe les accompagne dans les démarches nécessaires pour favoriser leur intégration et implication.

## Objectifs

- Offrir du soutien aux personnes à statut précaire et ce, selon leur statut dans les démarches dont elles ont besoin, selon les démarches nécessaires.
- Encourager leur confiance en soi et leur motivation afin de favoriser leur pouvoir d'agir.
- Faciliter l'accès aux services pour les aider à mieux s'intégrer à la communauté, ainsi qu'à prendre connaissance des ressources fiables disponibles autour d'elles.

## Actions

Au cours de la dernière année et grâce à la levée des restrictions sanitaires, les accompagnements en présentiel et le nombre d'accompagnements réalisés sont devenus plus nombreux. Cela s'explique par l'ouverture complète des frontières, incluant le chemin Roxham. Ce chemin a été la porte d'entrée de la majorité des personnes demandeuses d'asile accompagnées.

En raison de l'augmentation de l'arrivée de nouvelles personnes, les demandes d'asile n'étaient pas complétées à la frontière. Les personnes recevaient une lettre accusée de réception avec laquelle elles devaient finaliser leur démarche ailleurs. Dans ce sens, nos actions se sont adaptées aux besoins de la nouvelle vague des demandeurs d'asile post-pandémie. Nous avons donc ouvert un service spécifique pour aider les personnes demandeuses d'asile à compléter leur demande d'immigration. Ce service inclut la création d'un compte dans le portail internet pour les personnes réfugiées, le remplissage de tous les formulaires pertinents, la numérisation de documents, la demande de permis de travail, et l'orientation des étapes à suivre après la soumission de la demande.

À cela s'ajoutent nos services courants d'aide à trouver les ressources appropriées, soient juridiques, d'interprétation, alimentaire, d'aide financière, d'aide à la recherche d'emploi, des droits individuels et du travail, ainsi que du soutien pour faire des appels pour prendre rendez-vous auprès des différentes institutions gouvernementales. Nous offrons aussi, pour les demandes des personnes qui habitent en dehors de l'arrondissement Ville-Marie, un service de référencement personnalisé, gratuit et confidentiel afin de les aider dans leur recherche de ressources de proximité.

De plus, nos actions visent aussi à aider les personnes nouvellement arrivées à inscrire leurs enfants en classes d'accueil, aux activités parascolaires et aux camps de jours pendant la période estivale. Aussi, nous aidons les adultes à s'inscrire à la francisation pour favoriser leur intégration à la société québécoise et le rapprochement interculturel.

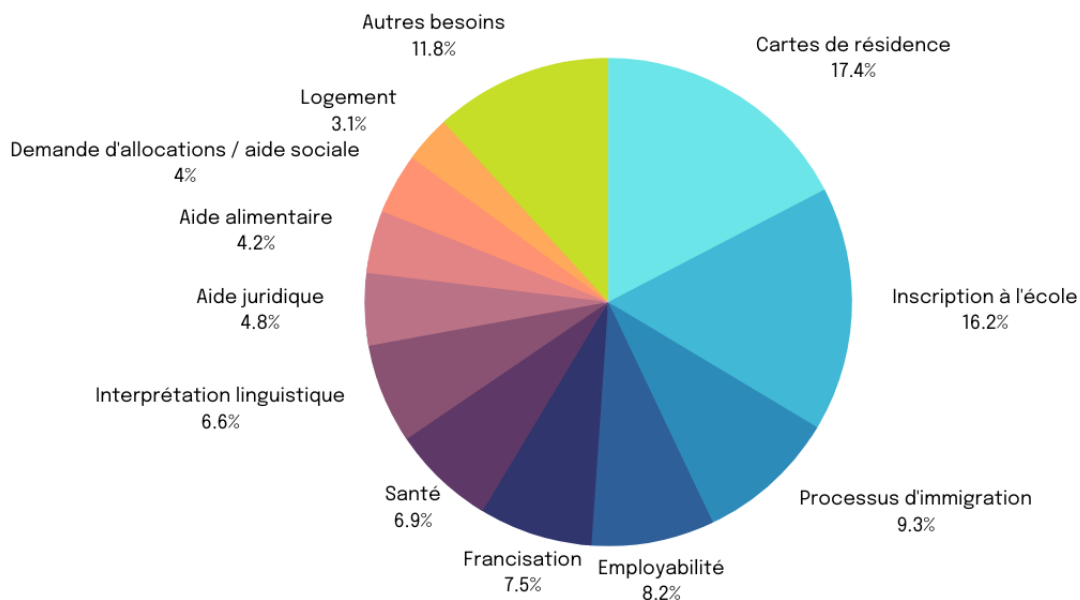
Par ailleurs, avec l'augmentation de personnes nouvellement arrivées, le nombre de fraudes dont ils-elles sont victimes a également augmenté. Dans ce contexte, notre travail vise à orienter les personnes vers les organismes adéquats et fiables selon leurs besoins, ainsi qu'à trouver des professionnel-le-s autorisé-e-s pour les soutenir dans leur processus. Nous participons à l'explication des services gratuits auxquels ils-elles ont droit, et comment y avoir accès.

Dans le même ordre d'idées, le CRIC continue de soutenir les personnes en processus de demande d'asile qui ne s'expriment pas en français ou anglais à prendre de rendez-vous pour

leurs soins de santé. Nous expliquons le fonctionnement de l'assurance fédérale (PFSI) et les services de couvertures. Également dans le domaine de la santé, nous informons les personnes nouvellement arrivées des nouveaux services mis en place, comme le 811, option 3, pour prendre un rendez-vous médical plus rapidement.

Enfin, nous travaillons toujours en collaboration avec Médecins du monde Canada et le Bureau d'intégration des nouveaux arrivants de Montréal (BINAM) pour faciliter l'accès aux services municipaux aux personnes qui n'ont pas de pièce d'identité valide ou de preuve d'adresse, afin de leur offrir des services municipaux tels que l'accès aux bibliothèques, aux activités sportives, ou aux programmes de loisir, entre autres.

## Types d'accompagnements, en pourcentages



### Résultats

Au cours de la dernière année, nous avons accompagné 671 familles, ce qui représente 864 accompagnements réalisés, liés surtout au processus d'immigration pour les personnes demandant l'asile, l'employabilité (demande de permis de travail), l'inscription à la francisation pour les adultes et à l'école pour les enfants, et l'interprétation linguistique. Nous avons constaté une augmentation de demandes d'aide en employabilité. Les personnes cherchent à s'établir au Québec en faisant appel à la politique d'intérêt public qui permet aux visiteurs de trouver une offre d'emploi pour demander un permis de travail fermé.

L'espagnol est la langue d'interprétation la plus utilisée lors des accompagnements, suivie de l'anglais, du français, du portugais et de l'arabe. Ceci reflète les flux populationnels qui arrivent dans notre territoire. Aussi, la majorité des familles avaient au moins un enfant à charge.

Quant au niveau de satisfaction de familles accompagnées, l'équipe d'accompagnement a fait des efforts pour offrir des services de qualité ainsi qu'un accueil chaleureux, humain, empathique et solidaire.

---

*« Merci beaucoup d'être des personnes si créatives et de m'aider à résoudre ma demande de permis de travail, peu importe le temps que vous passez à la remplir. Je vous en suis très reconnaissant parce que vous l'avez fait sans aucun coût. Merci de nous aider aussi à obtenir une carte d'identité, grâce à des gens comme vous, j'ai résolu mon problème de permis de travail. »*

Jacobo, demandeur d'asile

---

### **Défis**

Lors de l'arrivée des personnes demandant l'asile par différents points d'entrée au Canada, le gouvernement a fait beaucoup de mises à jour dans la façon de présenter les demandes et d'effectuer les procédures d'immigration. L'un des changements est le remplacement des demandes sur papier par des demandes en ligne qui, en théorie, réduisent le temps d'attente. Cependant, ce système présente des difficultés pour les personnes qui ne sont pas habituées à utiliser internet ou qui n'ont pas accès à un ordinateur ou à un téléphone portable intelligent pour effectuer les procédures. En outre, le site a présenté de nombreuses erreurs techniques et est tombé en panne plusieurs fois, ce qui a provoqué des questionnements et du stress pour les usagers, ainsi que le ralentissement de nos services.

Quant aux accompagnements, nous avons aidé des personnes avec des situations complexes et différentes, ce qui nous a permis d'en apprendre davantage sur la marche à suivre pour résoudre chaque situation, en faisant des connexions avec d'autres organismes pour être à jour sur les procédures de demande d'asile.

Les nouvelles arrivées ont provoqué le débordement de la capacité des organismes. Nous avons donc commencé à soutenir des familles habitant en dehors de notre arrondissement, car les organismes de leur quartier n'avaient pas de place pour les aider ou n'étaient pas à jour avec les nouvelles procédures. Certains organismes ont refusé de donner ses services jusqu'à la réception du papier brun que la majorité des personnes demandeuses d'asile reçoivent après un an ou plus. Cela a augmenté la vulnérabilité de notre clientèle et nous a mis au défi de trouver de nouveaux moyens de les aider.

L'augmentation du nombre de personnes demandeuses d'asile reflète la réalité migratoire, les ravages post-pandémiques et l'augmentation de la pauvreté mondiale. Nous allons devoir revendiquer l'accès aux ressources financières pour pouvoir continuer de soutenir cette population. Un autre défi est celui du discours contre les personnes demandeuses d'asile au Québec et au Canada. Le CRIC devra continuer à faire de la sensibilisation auprès de la population de longues racines ainsi que de la défense des droits des personnes demandeuses d'asile et à statut précaire.

## **Perspectives**

Nous allons continuer à donner un service personnalisé, gratuit et confidentiel aux personnes qui vivent en situation de vulnérabilité ou avec un statut d'immigration précaire ; en particulier celles qui ont des barrières linguistiques et numériques qui peuvent complexifier leur adaptation et leur intégration à la société québécoise. Nous allons également continuer à nous informer et nous former pour offrir un soutien complet aux personnes qui nous font confiance. Surtout, nous nous engageons à être une équipe de travail accueillante, humaine et empathique. Nous comptons poursuivre notre collaboration comme ressource d'interprétation et comme agent facilitateur dans la liste de professionnels qui servent les personnes demandeuses d'asile. Finalement, nous allons continuer à lutter pour que les droits de cette population soient respectés et pour avoir les ressources financières afin de continuer à les soutenir.

## MÉDIATION CULTURELLE AUX JARDINS ÉMILIE **GAMELIN**

Le CRIC a mis en place une équipe de médiation culturelle afin de soutenir les personnes demandeuses d'asile hébergées dans l'hôtel en face des Jardins Gamelin. Cette équipe, formée d'un Homme et une Femme-Relais, a travaillé en collaboration étroite avec les acteurs impliqués dans les Jardins Gamelin, soit l'arrondissement Ville-Marie, PRAIDA, le poste de police du quartier, le Quartier de spectacles, l'organisme Sentier Urbain, et le Groupe de recherche et d'intervention psychosociale (GRIP).

## **Objectifs**

- Bien informer les personnes demandeuses d'asile sur le fonctionnement des Jardins Gamelin ;
- Les accompagner et les guider pour faciliter leur intégration ;
- Les informer sur leurs droits, obligations et responsabilités ;
- Les informer sur les arnaques qui les visent afin de les prévenir et de les protéger ;
- Les informer sur le fonctionnement de diverses instances du Québec et de la Ville de Montréal.

## **Actions et résultats**

L'équipe a animé des séances d'information toutes les semaines pendant 8 semaines sur le fonctionnement de la société d'accueil, notamment sur les droits des personnes, les démarches prioritaires, le fonctionnement de la société d'accueil, le logement, le cadre de référence dans les espaces publics, les droits des femmes, etc. L'équipe a fait preuve d'une grande capacité de mobilisation, rejoignant jusqu'à 80 personnes par séance. Ils ont aussi adapté les formations au fur et à mesure afin de mieux soutenir les personnes. Nos deux intervenant-e-s ont aussi travaillé en collaboration avec le Consulat du Mexique dans la mobilisation d'une activité de sensibilisation et de prévention de la santé tenue dans les Jardins Gamelin.

De l'intervention individuelle a également eu lieu auprès des personnes demandeuses d'asile. Puisque l'équipe n'a pas eu de locaux, il et elle ont accompagné des personnes partout où iels ont pu le faire : dans les espaces publics, dans les corridors de l'hôtel, dans la salle à manger, et parfois même dans les rues de l'arrondissement. Ces rencontres avaient lieu en petits groupes ou de façon individuelle. Leur approche rassembleuse a facilité la création d'un lien de confiance avec les personnes.

L'équipe a rejoint près de 778 personnes dans le cadre de leurs activités. Grâce à leur approche terrain, plusieurs défis spécifiques des personnes demandeuses d'asile ont pu être identifiés puis partagés avec les acteurs concernés. Leurs interventions humanistes ont sans doute changé la vie des personnes qu'iels ont touchées.

### **Défis et perspectives**

Ce projet estival des jardins Gamelin a été mis en place pour faciliter la médiation culturelle dans un contexte complexe, dans un espace faisant face à une grande diversité de défis, tels que la toxicomanie, l'itinérance, la pauvreté, et la cohabitation avec une multitude de participant·e·s aux activités programmées par les jardins : des familles, des personnes issues des diversités variables, des personnes habitant le territoire, ou encore des jeunes. Notre équipe a dû innover tout au long de leurs interventions car aucun projet similaire n'avait été mis en place auparavant.

Il est important de mentionner que les personnes rencontrées se trouvaient souvent dans un rapport de choc culturel, avec beaucoup d'inquiétudes vis-à-vis de l'administration et du processus de demande d'asile. Beaucoup d'entre eux ignoraient les procédures à suivre pour faire la demande d'asile, impliquant une situation d'autant plus vulnérable. La gestion du stress a parfois mené au retour au pays d'origine pour certaines personnes.

Nous souhaitons que les informations qui découleront du travail d'analyse de ce projet et des observations terrain de l'équipe aident les familles immigrantes habitant dans d'autres secteurs complexes de l'arrondissement, tel que le Square Cabot.

## **5. Informer les personnes sur diverses procédures selon des demandes spécifiques**

**CLINIQUE PROBONO**

### **Présentation**

Le service de la clinique Probono vise à faciliter l'accès à la justice pour les personnes issues de l'immigration qui vivent des défis et de différentes situations de la vie nécessitant de l'aide. Puisque les personnes n'ont pas nécessairement les moyens de payer des services juridiques, une équipe étudiante bénévole offre de l'aide gratuite et dans plusieurs langues, et ce dans les locaux du CRIC.

## Objectifs

- Fournir des informations juridiques, gratuitement et dans leur langue, aux personnes à statut précaire et vulnérable (personnes demandeuses d'asile, personnes réfugiées, touristes, personnes étudiantes, personnes sans statut, etc.).
- Offrir des références à ces personnes afin qu'elles puissent régler leur situation.

## Actions

Cette année, deux étudiant·e·s de l'université McGill, Omar Qaqish et Laura Robinson, ont effectué du bénévolat et livré les cliniques Probono toutes les deux semaines durant trois heures, sur une période allant d'octobre 2022 à mars 2023. Dans le cadre des cliniques, les étudiant·e·s ont rencontré les personnes ou les familles que nous accompagnons au CRIC. Les rencontres se sont passées en présentiel au bureau du CRIC dans la plupart des cas; la vidéoconférence était offerte pour les personnes qui ne pouvaient se déplacer. Un service d'interprétation linguistique en plusieurs langues a été offert par les Femmes-Relais et les employé·e·s du CRIC pour que toutes les personnes puissent exprimer leur situation et comprendre l'information concernant diverses questions juridiques (droit au logement, droit de l'immigration, droit en matière de violence familiale, etc.). Souvent, les étudiant·e·s ont référé les usagers de la clinique Probono à d'autres organismes et ressources en aide juridique.

## Résultats

Nous avons accompagné 17 personnes, majoritairement des femmes, au cours des 24 cliniques. Deux rencontres par personne étaient prévues : la première rencontre d'une heure servant à connaître la situation de la personne, en toute sécurité et confidentialité; la seconde rencontre étant dédiée au suivi, pour que les étudiants prennent le temps d'expliquer les résultats de leurs recherches et les services disponibles aux personnes bénéficiaires du service. L'avocate superviseure Jessica Lipès a travaillé étroitement avec les étudiant·e·s pour valider l'information et les réponses fournies.

Nous avons répondu à plusieurs questions juridiques sur diverses thématiques :

- Droit de l'immigration (demande d'asile, permis de travail, visa de touriste, examen des risques avant renvoi, demande de résidence permanente pour considérations d'ordre humanitaire, etc.) ;
- Droit familial (divorce, garde légale d'enfants) ;
- Droit des locataires ;
- Droit du travail (congédiement pendant un congé de maternité) ;
- Droit de la santé ;
- Droit des personnes LGBTQ+ ;
- Droit à la confidentialité.

Finalement, les personnes qui ont fait appel au service de la clinique Probono se sont montrées reconnaissantes et se sentaient plus outillées et conscientes de leur situation; les étudiant·e·s ont acquis une expérience précieuse de relation d'aide tout en approfondissant leurs connaissances de leurs droits.



## **Défis**

Premièrement, la fin de la pandémie a permis de proposer les cliniques sur place. Pour cela, nous avons dû réorganiser notre travail avec les étudiant·e·s qui avaient un horaire d'études très chargé. La rencontre avec les coordinateur·rice·s du Réseau national d'étudiant(e)s pro bono du Canada (EPBC) et du EPBC de l'Université McGill a été organisée afin de mettre à jour le projet et surmonter les difficultés, ce qui a renforcé notre partenariat.

Deuxièmement, puisque la capacité d'accueil des étudiant·e·s est limitée, le service n'est pas annoncé et nous référons seulement les familles qui en ont besoin parmi les personnes que nous accompagnons.

Finalement, nous avons remarqué que la plupart des situations représentaient des cas complexes nécessitant beaucoup de recherche juridique et une référence à des avocats. Il faut souligner la générosité des étudiant·e·s par rapport à leur disposition et leur volonté d'aider.

## **Perspectives**

Pour l'année 2023-2024, nous espérons accueillir plus de personnes et de familles issues de l'immigration dans le cadre des cliniques Probono pour faciliter l'accès à l'information en matière de leurs droits. Le maintien de ce service gratuit permet de faciliter le parcours migratoire pour les personnes les plus vulnérables. Nous sommes très fières de ce partenariat avec l'EPBC de l'Université McGill et souhaitons remercier les deux étudiant·e·s participant·e·s.

## **DISTRIBUTION DE CARTES DE RÉSIDENCE**

### **Présentation**

La carte de preuve de résidence est une carte d'identité créée pour donner accès à divers services offerts par la Ville de Montréal et s'adresse principalement aux personnes immigrantes ayant un statut précaire. La plupart des distributions ont été effectuées dans les locaux de Fullum en coordination avec l'organisme Médecins du monde et l'arrondissement Ville-Marie.

### **Objectifs**

- Soutenir les personnes en situation d'immigration précaire ;
- Offrir un espace sécuritaire aux personnes en situation précaire afin qu'elles se sentent en confiance pour acquérir leur carte d'identité.
- Fournir des informations claires et précises sur le fonctionnement de la carte ainsi que des services du CRIC et d'autres groupes selon leurs besoins.

## **Actions**

Onze distributions de cartes ont été effectuées dans les locaux de Fullum d'août 2022 à avril 2023, soit une fois par mois. Depuis le mois d'avril et jusqu'à la fin de l'été, la Ville de Montréal poursuit la distribution dans ses bureaux. Deux personnes de l'équipe du CRIC aident à fournir des informations sur nos services et offrent un soutien linguistique, car la plupart des personnes sont hispanophones.

## **Résultats**

Environ 350 cartes ont été délivrées entre août 2022 et juillet 2023 au profit des personnes en situation de précarité. Un grand nombre d'accompagnements ont également été réalisés grâce à l'information et à l'orientation données sur place aux personnes, qui arrivent avec de nombreux doutes et beaucoup de questions.

## **Défis**

Un grand nombre de personnes se présentent aux distributions et, malheureusement, nous ne pouvons pas toujours répondre au grand nombre de personnes désirant des cartes. Certaines personnes effectuent de longs trajets pour se rendre à la distribution et reviennent parfois les mains vides en attendant la prochaine distribution. Une demande a été adressée à la Ville pour qu'elle émette un plus grand nombre de cartes afin que davantage de personnes puissent en bénéficier à chaque date de distribution.



## **Perspectives**

A partir du mois d'août, nous reprendrons la distribution des cartes dans les locaux de Fullum, en coordination avec l'équipe correspondante de la Ville de Montréal. Nous espérons pouvoir délivrer un minimum de 70 cartes à chaque date. Nous allons continuer notre collaboration avec le bureau d'accès Montréal de Ville-Marie afin de soutenir les personnes à statut précaire lors des cliniques organisées. Nous prévoyons également une augmentation du nombre d'accompagnements pour les personnes en situation précaire.

# **6. Aide au peuple ukrainien**

## **Présentation**

En réponse à l'invasion russe de l'Ukraine en février de 2022, le CRIC a continué le projet ayant été mis en place l'année dernière pour aider les personnes réfugiées. Le projet d'aide au peuple ukrainien vise à offrir un environnement sécuritaire et accueillant aux femmes, aux enfants et aux personnes âgées, ainsi que d'autres membres de leurs familles, dès leur arrivée à Montréal. Le projet offre donc un soutien et des références sur mesure pour aider ces personnes à s'intégrer dans la communauté selon leurs besoins.

## **Objectifs**

- Accorder aux familles des possibilités accrues de services d'accueil et d'intégration, et plus particulièrement aux femmes ukrainiennes étant relocalisées à Montréal, notamment dans le Centre-Sud et les territoires avoisinants.
- Offrir des conseils et des ressources indispensables concernant les démarches administratives obligatoires à accomplir à l'arrivée, tout en répondant aux éventuelles appréhensions des personnes nouvellement arrivées.
- Étendre l'orientation et l'assistance aux personnes ukrainiennes en facilitant leur engagement dans divers services et activités locales, favorisant ainsi leur assimilation ainsi que leur intégration au sein de la communauté d'accueil.

## **Actions**

Le lancement de l'initiative d'aide au peuple ukrainien a été mis en place et encouragé par le déclenchement de la guerre. Une ligne téléphonique offerte par le CRIC a également pris de l'importance pour les personnes réfugiées ukrainiennes, ainsi que pour les personnes réfugiées politiques russes dans la mesure où il est important d'apporter une aide supplémentaire à celles-ci. En effet, depuis le début de la guerre, de nombreuses familles ont demandé de l'aide sur une variété de questions, allant de besoins spécifiques à des préoccupations générales liées à leur arrivée au Québec.

Chaque personne ukrainienne nous ayant contactées a reçu une assistance personnalisée dans sa langue maternelle sur une série de questions, y compris des services d'interprétation pour faciliter l'accès aux services gouvernementaux, les soins de santé, l'inscription scolaire, l'enseignement de la langue, les camps d'été, l'aide alimentaire et au logement, le soutien financier, l'intégration des enfants en situation de handicap, le remplacement un permis de conduire, la traduction de réunions entre familles ukrainiennes et travailleurs sociaux ainsi que psychologues, et bien plus. Les accompagnements ont été effectués en personne, via la plateforme en ligne Zoom ou par téléphone.

## **Défis**

Tout au long des efforts réalisés cette année, l'un des plus grands obstacles auxquels nous avons été confrontées a été d'informer les personnes ayant besoin d'aide et de services. À leur arrivée à Montréal, les personnes réfugiées ukrainiennes ont été logées gratuitement dans un hôtel pendant quinze jours, période pendant laquelle elles ont fait appel à nos services. Cependant, au cours de notre travail, plusieurs d'entre elles se sont relocalisées en banlieue de Montréal, notamment dans des villes comme Longueuil, Laval et Brossard. Étant donné qu'une seule personne dans notre organisation était chargée de cette responsabilité, il s'est avéré être un long processus pour identifier les entités étatiques partenaires dans les régions et municipalités voisines pour transférer les dossiers de ces personnes. D'un autre côté, cette situation a permis de trouver un plus grand nombre d'organismes communautaires et d'élargir nos partenariats, augmentant ainsi le niveau de nos services. Le manque de financement pour cette action reste un défi majeur, car nous avons dû réduire le nombre d'heures de cette ressource humaine qui répond aux besoins des personnes ukrainiennes.

## **Perspectives**

Selon les données d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC), 1 050 954 demandes de personnes ukrainiennes ont été reçues, parmi lesquelles 754 257 ont été approuvées. Le nombre de personnes arrivées au Canada dans le cadre de l'Autorisation de voyage d'urgence Canada-Ukraine (AVUCU) pour juin 2023 est de 158 677, ce qui suggère que d'ici à la fin du mois de mars 2024, le nombre de personnes ukrainiennes entrant dans le pays sera encore plus élevé que l'année dernière. Cela souligne d'autant plus l'importance de notre travail et de l'aide apportée aux familles ukrainiennes. Les demandes d'aide étant de plus en plus nombreuses, notre équipe a décidé d'impliquer un Homme et une Femme-Relais parlant l'ukrainien pour augmenter l'efficacité des accompagnements. Sans financement, la continuité de cette action est en péril.

## **7. Agente de milieu**

### **Présentation**

Le CRIC est fiduciaire et mandataire d'un projet concerté englobant deux mandats principaux :

- Agent-e de milieu de la Table jeunesse 0-5 des Faubourgs et de la Table jeunesse 6-12 des Faubourgs ;
- Agent-e de milieu et de mobilisation d'un projet en milieu HLM pour l'Association des 5 continents.

Ce projet, auparavant coordonné par la fondation Avenir d'enfants, a été repris par le CRIC en 2019. Un comité a été constitué pour faire le suivi de l'action et assurer sa pérennité. Les membres de ce comité sont la CDC Centre-Sud, la Table des Faubourgs St-Laurent, la Table jeunesse 0-5 des Faubourgs, la Table jeunesse 6-12 des Faubourgs, le CIUSSS, l'OMHM et l'arrondissement Ville-Marie. Le rôle d'agent-e de milieu est de rejoindre les personnes et les familles vulnérables et/ou isolées du quartier, puis de les connecter aux ressources nécessaires.

### **Objectifs**

- Briser l'isolement des personnes qui vivent des situations de précarité ou de vulnérabilité financière et sociale.
- Soutenir et référer les familles qui vivent des situations de précarité ou de vulnérabilité financière et sociale.
- Rejoindre ces personnes et familles pour les référer aux ressources nécessaires et leur faire découvrir les ressources existantes et disponibles.
- Se familiariser et connaître les ressources du quartier, incluant les partenariats de la Table jeunesse 0-5 des Faubourgs, de la Table jeunesse 6-12 des Faubourgs, et toutes les ressources pertinentes pour les personnes isolées et/ou vulnérables.

## **Actions**

Notre agente de milieu offre ses services en français, anglais et dari. Étant Femme-Relais d'expérience, elle a déjà beaucoup de connaissances en relation d'aide et en soutien aux familles. Différentes stratégies de mobilisation sont entreprises afin de rejoindre ces personnes, y compris une mobilisation dans des lieux très diversifiés qui incluent les centres de distribution alimentaire; les salles d'attente des cliniques de vaccination; les bibliothèques et les centres communautaires de loisirs; le porte-à-porte dans des HLM; les écoles et les garderies; les centres de francisation; les églises et lieux de culte; les jardins communautaires, parcs et jeux d'eau; les organismes communautaires du quartier; et les lieux des activités offertes par l'arrondissement Ville-Marie. Parmi les stratégies de l'agente de milieu, on peut notamment nommer le porte-à-porte pour sonder les personnes et familles des milieux visés sur les défis et les problèmes les plus importants auxquels elles font face, afin d'adapter les services offerts en conséquence et créer un véritable contact.

Le but de notre agente de milieu est aussi d'offrir aux personnes isolées et/ou vulnérables qui vivent en milieu HLM un pouvoir d'action. L'agente de milieu est disponible pour écouter leurs besoins, faire connaître les différentes ressources pertinentes selon les besoins exprimés, et offrir des activités stimulantes et amusantes pour les familles et les personnes seules. Cela permet aussi de faciliter des actions collectives, en encourageant les gens à socialiser et échanger lors des différentes activités organisées par l'agente de milieu.

Puisque les HLM subissent une grande démobilité, l'agente de milieu fait face à d'importants défis pour rejoindre la population visée; des défis qui se sont multipliés dans le contexte de la pandémie. De plus, puisque ce sont des personnes qui vivent de l'isolement, il peut être difficile de construire un lien de confiance avec des ressources relativement limitées pour les rejoindre. Malgré ces obstacles, de nombreuses activités ont été offertes, dont :

- Deux concerts gratuits organisés par SAMS (réseau de musicien-ne-s professionnel-le-s) aux HLM 5 Continents et HLM Claire de Lune ;
- Une fête de Noël avec une distribution de jouets pour les enfants et l'organisation d'un tirage d'une carte cadeau de Dollarama ;
- Une sortie pour la cueillette des pommes au verger Labonté, en Montérégie ;
- Une soirée chocolat chaud au pied des immeubles, avec distribution de livres ;
- Une activité d'embellissement des HLM, grâce au programme Éco-quartier, avec de la pizza pour les personnes participantes ;
- Deux activités de jardinage avec des collations offertes.

## **Résultats**

Malgré les difficultés de mobilisation engendrées, l'agente de milieu a pu rejoindre et accompagner un total de 438 familles, dont 125 familles avec des enfants de 0 à 5 ans et 163 avec des enfants de 6 à 12 ans. Les besoins des familles ont été très variés : aide alimentaire, activités pour les enfants, aide juridique, accompagnement administratif, recherche de garderie, camps de jour, soutien psychosocial, travail, logement, information sur l'OMHM, etc.

**Défis**

Rejoindre des familles vulnérables ou isolées du quartier est encore le défi principal auquel l'agente de milieu est confrontée. Cette mission s'est révélée d'autant plus compliquée après la pandémie, puisque de nombreuses familles ont traversé de grandes difficultés et que tant de services étaient annulés ou offerts en ligne dans un format restreint. À noter qu'il demeure difficile de rejoindre les personnes visées dans leur milieu de vie, alors qu'une certaine méfiance s'est installée à la suite de la pandémie. Aussi, il est parfois difficile d'obtenir des données sur les populations ciblées et d'adopter des stratégies adaptées en conséquence.

**Perspectives**

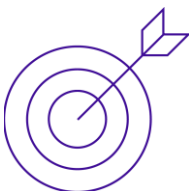
Pour l'année prochaine, l'agente travaillera encore pour et avec les familles et personnes vulnérables et/ou isolées pour qu'elles puissent être rejointes par les groupes communautaires du quartier et se connecter avec des ressources nécessaires. De nouveaux organismes seront contactés et visités afin d'approfondir nos connaissances sur l'offre dans le quartier et ainsi bonifier la qualité des accompagnements. Les centres communautaires du quartier sont entre autres visés. Cela permettra une mobilisation accentuée, en créant de nouveaux partenariats. Cela nous permettra également d'organiser des activités attrayantes pour continuer à tisser de nouveaux liens de confiance et mieux rejoindre les populations cibles.



# Axe 3 .

## Recherche documentaire et analyse

---



### OBJECTIF STRATÉGIQUE 1

#### EXERCER UNE VEILLE STRATÉGIQUE SUR LES ENJEUX INTERCULTURELS

---

RECHERCHE STATISTIQUE SUR **LES PROFILS ET LA SITUATION**  
**DES PERSONNES IMMIGRANTES**

#### Présentation

Les demandes d'asile ne cessent d'affluer depuis le relâchement de la pandémie sur le sol canadien, et surtout québécois. Cela s'explique par la réouverture des frontières aériennes, mais aussi par la popularité sans précédent du chemin Roxham, jusqu'à sa fermeture en mars dernier. Nous avons vu, au cours de la dernière année, un accroissement des demandes d'accompagnement pour les personnes demandeuses d'asile. À Montréal, celles-ci sont logées dans des hôtels affrétés au sein de Ville-Marie, dans un territoire déjà gangréné par la pauvreté et l'abandon. L'un des deux hôtels est situé sur le square Cabot ; l'autre en face des jardins Émilie Gamelin. La cohabitation sociale y est déjà difficile, et l'implantation d'une communauté vulnérable et précaire ne fait qu'accentuer les difficultés vécues par la population du centre-ville de Montréal. De plus, l'arrivée des personnes demandeuses d'asile a été fortement médiatisée de toutes parts, ce de manière négative, pessimiste, et parfois même xénophobe. En dépit de la place croissante de ces personnes dans les médias, on connaît peu de choses à leur sujet. Il nous a donc paru primordial de documenter ce contexte complexe et particulier à l'arrondissement Ville-Marie, et plus particulièrement au quartier Centre-Sud. L'augmentation des seuils d'immigration a aussi créé des changements populationnels et pour cette raison, la recherche documentaire nous aide à bien ajuster nos actions et nos services pour répondre à leurs besoins.

#### Objectifs

- Comprendre le portrait statistique de l'immigration et de la diversité culturelle à Montréal, Ville-Marie et Centre-Sud ;
- Documenter la situation des personnes demandeuses d'asile et la diversité ethnoculturelle dans les écoles de notre territoire ;

- Sensibiliser aux réalités des personnes immigrantes, notamment les plus précaires.

### **Actions et résultats**

À l'aide de la CDC Centre-Sud, nous avons réalisé une étude du Recensement de la population de 2021 de Statistiques Canada. Il s'agit de la principale source de données sociodémographiques dont nous disposons. Nous avons donc centralisé toutes les données concernant l'immigration et la diversité culturelle et ethnique pour trois territoires distincts : Centre-Sud, Ville-Marie et Montréal. Celles-ci concernent le statut d'immigration ; la période d'immigration ; le genre et l'âge des personnes immigrantes ; les lieux de naissance de ces personnes ; les origines ethniques ou culturelles de la population ; la religion et les langues officielles, maternelles et parlées. Nous avons également pu reprendre l'obtention des statistiques du Centre de services scolaire de Montréal concernant les établissements du quartier, soit les écoles primaires Champlain, Marguerite Bourgeoys, Garneau, Saint-Anselme, Jean-Baptiste Meilleur ; les écoles secondaires Pierre-Dupuy et Jeanne Mance ; l'École des métiers des Faubourgs ; et le Centre Lartigue et le Centre Gédéon Ouimet. Les statistiques des services scolaires concernaient surtout le lieu de naissance et la langue maternelle des élèves.

En parallèle, nous sommes actuellement en train de réaliser un projet de collecte de récits de vie. Grâce à la présence d'une employée sur le terrain, nous rencontrons des personnes qui sont actuellement demandeuses d'asile ou qui sont passées par ce processus pour recueillir leur témoignage lors d'entretiens, puis par la suite pour rédiger des textes présentant leur histoire et leur parcours d'intégration à la société québécoise. Cela nous permet de comprendre leurs parcours, mais aussi et surtout de mettre en valeur leurs aspirations et leurs souhaits. Ce projet est en cours, et se réalise auprès de la clientèle de l'hôtel situé aux jardins Émilie Gamelin et avec des familles que nous accompagnons. Les résultats de ce projet seront présentés à l'automne/hiver 2023.

### **Défis**

Considérant les définitions et la méthodologie choisies par Statistiques Canada pour la collecte de données (par exemple, une personne immigrante désigne une personne qui possède le droit de résider au Canada en permanence, et n'inclut donc pas toutes les personnes avec des statuts temporaires ou sans statut), nous estimons que le portrait statistique ne reflète que partiellement la réalité de l'immigration dans Centre-Sud, Ville-Marie et Montréal. Ne pouvant différencier les statuts complexes d'immigration, notamment les statuts d'immigration temporaires, le Recensement de la population de 2021 de Statistiques Canada ne nous permet pas de dresser un portrait complet de la situation. Aussi, croiser les sources pour compléter et nuancer le recensement s'est avéré extrêmement complexe, puisque les définitions, territoires et périodes sont rarement les mêmes. Enfin, n'ayant pas les données pour d'autres territoires comparables (par exemple, Centre-Sud comparé à un autre quartier ou Ville-Marie à un autre arrondissement montréalais), il demeure difficile de dessiner des tendances ou des conclusions. Quant aux aspects qualitatifs, notons qu'il est délicat d'approcher des personnes vulnérables et en situation de précarité telles que des personnes demandeuses d'asile.



## Perspectives

Il nous faudra travailler davantage, si possible avec une expertise en statistiques, pour mieux comprendre le portrait de l'immigration précaire dans les territoires qui nous intéressent. Nous attendons les résultats des recherches de la CDC Centre-Sud pour avoir une représentation plus étoffée du quartier, mise en comparaison avec d'autres quartiers de Montréal. Il est aussi nécessaire de rappeler que les personnes immigrantes n'étant pas des chiffres, une compréhension qualitative de cette population reste à réaliser. C'est présentement ce que nous aimerions réaliser avec nos futurs projets ponctuels. C'est aussi pourquoi les rencontres avec les leaders du quartier et les acteurs d'influence restent primordiales, tout comme la pertinence du CRIC en tant qu'organisme fédérateur et mobilisateur sur les enjeux interculturels.



## OBJECTIF STRATÉGIQUE 2 AUGMENTER LE POSITIONNEMENT ET L'EXPERTISE DU CRIC

---

Cet été, l'équipe du CRIC a eu l'opportunité de tester avec l'équipe du LABRRI un atelier sur des situations critiques. Nous avons eu l'occasion de discuter des défis interculturels en lien avec notre mandat dans un cadre de référence confidentiel et structurant. Les échanges ont été riches et nous ont permis de cheminer par rapport aux situations complexes et délicates.

Le CRIC a également poursuivi son partenariat avec le LABRRI. Celui-ci facilite des échanges sur les meilleures pratiques en soutien et en communication interculturelle, avec le soutien d'acteurs académiques, institutionnels et communautaires.

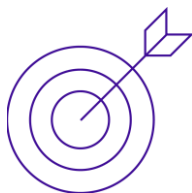
Enfin, la directrice générale du CRIC a été invitée à participer à une table ronde sur l'approche du projet *Mythes et réalités en interculturel* dans le cadre d'une journée de réflexion organisée dans la ville de Vaudreuil-Dorion. Les participant·e·s ont beaucoup apprécié la stratégie et ils visent à l'inclure dans leurs actions.



# Axe 4 .

## Organisation interne

---



### **OBJECTIF STRATÉGIQUE 1**

#### **SOUTENIR ET RENFORCER LA STRUCTURE ET LE DÉVELOPPEMENT DE L'ORGANISME**

---

#### 1. Maintenir le développement d'un répertoire et mise à jour de l'information existante

**GESTION DES RESSOURCES HUMAINES**

Le guide d'accueil pour les nouveaux·elles employé·e·s est régulièrement mis à jour. Celui-ci décrit le CRIC, son mandat, ses valeurs, son historique, et ses services. Il offre aussi toutes les informations nécessaires pour réussir une intégration rapide et efficace des nouvelles personnes dans leur milieu de travail.

Les objectifs sont :

- d'informer les nouveaux·elles employé·e·s sur le mode d'organisation du CRIC ;
- de décrire les procédures, les normes et les outils du travail au CRIC ;
- d'éviter l'ambiguïté en donnant le plus d'informations possibles aux personnes nouvellement embauchées ;
- de fixer et d'uniformiser les modes de travail afin que tous les membres de l'équipe soit sur la même longueur d'onde et, donc, d'éviter des malentendus ;
- de permettre la continuation dans le temps de l'organisation interne du CRIC ;
- de faire respecter les mesures administratives essentielles au fonctionnement de l'organisme.

**NOUVEAUX LOCAUX**

Avec les démarches concernant la gestion des nouveaux locaux au 2240 rue Fullum, nous avons dû préparer le terrain pour intégrer une partie de l'équipe aux nouveaux locaux. Nous avons organisé le déménagement des locaux de Larivière à Fullum, la recherche de mobilier, ainsi que les démarches pour le rendre propre aux membres de l'équipe y travaillant. Nous avons aussi créé tout le cadre de référence pour l'équipe de Fullum (code de vie, entente de collaboration, qui fait quoi) afin de faciliter le vivre-ensemble et la cohésion d'équipe. C'est un

gros défi d'intégrer un bâtiment en tant que nouvelle équipe qui doit se doter d'un nouveau cadre de référence et de travail qui a du sens pour toute l'équipe. Malgré l'ampleur du défi, l'équipe travaille fort et avance sans cesse dans la réalisation de celui-ci.

## ORGANISATION INTERNE

Cette année, nous avons repris des outils tels que le calendrier annuel et les moyens de planification afin de mieux préparer l'organisation de nos activités. Nous avons également adopté une politique de télétravail visant à encadrer les besoins de présence pour répondre aux services, avec des possibilités de travailler à la maison. Finalement, le CRIC a entamé des démarches pour proposer aux membres de l'équipe un service de visio médecine qui les aidera à naviguer plus rapidement le système de santé, ainsi qu'un service de soutien aux employé·e·s.



**L'équipe du CRIC au lac à l'épaule – 7 avril 2023**

## 2. Adaptation des locaux et déménagement

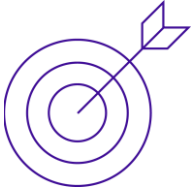
### GESTION FULLUM HARMONY

En hiver 2021, l'équipe de Manon Massé nous a contactés car un propriétaire voulait louer un bâtiment, le 2240 rue Fullum, aux groupes communautaires. Le CRIC, vivant depuis longtemps des défis liés au manque d'espace pour son équipe, a embarqué dans le projet. Nous avons entamé des démarches collectives avec des groupes communautaires intéressés pour concrétiser le projet. Après plusieurs mois, reconnaissant l'ampleur du défi, nous avons fait appel à des ressources importantes pour pouvoir aller de l'avant avec le projet. Les acteurs impliqués au début ont été le bureau de Manon Massé, l'équipe d'organisation communautaire du CIUSS Centre-Sud, l'organisme Chez Émilie et d'autres groupes qui se sont retirés au cours du projet. Puisque le propriétaire demandait une organisation collective pour travailler seulement avec un interlocuteur, cela a demandé la création d'une OBNL de gestion d'immeuble. Nous avons donc demandé le soutien de la CDC Centre-Sud ainsi que du projet pour les locaux communautaires (LOCO) de la Coalition des Tables de quartier. Ces acteurs nous ont aidé à réfléchir aux défis du projet, à chercher du financement, et à franchir les premiers pas vers la concrétisation du projet. Une OBNL, Gestion Fullum Harmony, a été créée au printemps 2023 pour faciliter la gestion du bâtiment. La direction du CRIC en est un des trois membres fondateurs et du CA.

Avec le soutien de la firme d'architectes Rayside Labossière, nous avons pu mieux saisir l'ampleur des défis financiers et l'analyse des espaces. Le financement a permis de chercher le soutien d'une avocate spécialisée dans les droits d'usufruit. Cette démarche nous a permis d'obtenir une entente d'usufruit qui nous a aidé à rendre le projet financièrement viable. Nous avons aussi entamé la recherche des nouveaux locataires et recruté de nouveaux groupes, dont le Mouvement d'action justice et Entraide pour hommes.

Gestion Fullum Harmony devra trouver des nouveaux membres pour occuper 100% du bâtiment, assurer que la gouvernance du projet immobilier répondra aux enjeux des organismes occupants, et que le projet répondra aux besoins de soutien de la population du Centre-Sud. Ces défis encapsulent les objectifs de notre plan d'action pour l'année à venir. Nous espérons que collectivement nous pourrons les relever avec brio.





## **OBJECTIF STRATÉGIQUE 2**

### **MAINTENIR ET AMÉLIORER LES PROCÉDURES DE GESTION INTERNE**

---

#### **1. Améliorer les outils de gestion des ressources humaines, des communications et de l'organisation interne**

La complexité d'un retour « à la normale » et en présentiel a été combinée avec l'appropriation d'un deuxième point de service pour le CRIC, au 2240 rue Fullum. Ajoutons à cela le roulement de personnel et une pénurie de main d'œuvre, qui ont contribué à créer une tempête parfaite pour le CRIC. L'équipe a été renouvelée à 75% au cours de la dernière année, imposant un grand défi de transmission d'informations et de cohésion d'équipe. Entre autres, des membres de l'équipe installée à Fullum ont eu des défis de communication qui ont eu un impact négatif sur l'ensemble de l'équipe.

Pour pallier ces défis, le CRIC a mis en place des formations, du soutien et des activités rassembleuses :

- L'équipe du CRIC a participé à une formation en développement du pouvoir d'agir (DPA) pour faciliter la communication des personnes de l'équipe et leur pouvoir d'agir afin de s'exprimer de façon respectueuse et de permettre des échanges. Deux rencontres collectives de suivi ont été animées afin de discuter sur des situations difficiles à n'importe quel niveau et pouvoir se pratiquer dans l'approche DPA. L'idée est d'avoir des outils communs pour communiquer entre membres de l'équipe et dans le cadre des accompagnements également.
- L'équipe a également eu accès à un soutien individuel du formateur en DPA, Alain Giroux, pour exercer leur pouvoir d'agir lors des situations difficiles ou complexes. Il a pu accompagner certaines personnes de l'équipe pour qu'elles puissent pratiquer et augmenter leur pouvoir d'agir lors de situations diverses. Un soutien d'une autre ressource humaine externe a été mis à la disposition de l'équipe de formation et pour le processus d'embauche de nouvelles personnes au sein de l'équipe. Coach professionnelle, Julie Dubuc a soutenu l'équipe formation dans le cadre de la création et implantation des démarches de perfectionnement du fonctionnement ainsi que la mobilisation des connaissances et d'expertise.
- Julie Dubuc nous a aussi aidées dans la préparation et animation d'un lac à l'épaule pour consolider la nouvelle équipe et augmenter l'appropriation de la mission de

l'organisme. Pendant deux jours, l'équipe a réfléchi ensemble à leurs projets ainsi que l'impact de ceux-ci dans le cadre d'une retraite dans les Laurentides.

Avec l'appui de Centraide, nous pourrons continuer de soutenir l'équipe par le biais d'une supervision collective et de groupe. Nous espérons que ceci nous aidera à faciliter l'intégration de nouvelles ressources humaines, à augmenter la cohésion d'équipe ainsi que sa consolidation.

## 2. Développer des stratégies de communications

### **Présentation**

Cette année a marqué un changement de gestion et une centralisation des pratiques pour le pôle des communications, avec l'arrivée d'une nouvelle responsable. Si les objectifs globaux mis en place sont restés similaires à ceux de l'année passée, les actions pour y parvenir se sont diversifiées. L'équipe des communications a pu hériter d'outils efficaces et surtout de nouveaux moyens pour stabiliser et consolider les communications du CRIC. En effet, la récente mise à jour du site web, la création d'un nouveau logo et l'implantation d'une charte graphique ont permis de renforcer l'image du CRIC, tout en modernisant et donnant davantage d'unité à l'identité visuelle de l'organisme. Le travail d'optimisation des différents outils de communication est toujours en cours, par la mise à jour régulière du site internet, la planification des publications des réseaux sociaux, la réalisation d'une infolettre mensuelle, l'ajout de certaines plateformes de diffusion et le renforcement des liens avec les partenaires.

### **Objectifs**

- Améliorer la pérennisation des apprentissages ;
- Augmenter la portée des informations diffusées auprès des personnes ayant besoin de nos services ;
- Maintenir et approfondir l'engagement des personnes abonnées ;
- Mobiliser pour davantage de participation aux activités du CRIC ;
- Améliorer l'image professionnelle du CRIC.

### **Actions et résultats**

Le mot d'ordre cette année aura été la centralisation des ressources, en nettoyant l'ensemble des données relatives aux communications afin de mieux utiliser les outils performants existants. Le protocole de diffusion existant a connu une épuration afin de rendre nos pratiques de communication plus efficaces. Le guide des communications actualisé a été distribué à l'ensemble de l'équipe pour fournir un cadre de référence et maintenir de bonnes pratiques à l'interne. Aussi, un suivi plus régulier des statistiques mensuelles du site web et de nos réseaux sociaux s'est développé, afin de mieux comprendre les tendances et de peaufiner notre stratégie numérique. Une carte exhaustive des lieux pertinents et des partenaires (institutions, organismes, écoles, commerces, etc.) existe désormais afin de mieux saisir la géographie de notre territoire, ce qui aide notamment à distribuer l'affichage et les ressources imprimées. À cet effet, une trousse de mobilisation composée d'affiches, dépliants et

formulaires a été créée, basée sur la nouvelle charte graphique du CRIC et distribuée à tous les membres de l'équipe. Nous avons également pris le temps de remettre en place l'utilisation de formulaires pour obtenir un retour sur nos activités de la part des participant·e·s et des employé·e·s. Enfin, une revue de presse a été créée, permettant par extension d'obtenir une base de données de nos contacts dans les médias, pour être plus efficaces dans la diffusion de communiqués de presse.

L'action principale pour augmenter la portée des informations diffusées par le CRIC est l'amélioration de l'utilisation de nos canaux de communication. Pour ce faire, la première étape a été de concevoir des *persona*, c'est-à-dire la représentation des groupes de personnes ciblées par notre marketing social, afin de les rejoindre de manière plus efficace. Une fois nos *persona* créés, nous avons identifié la fonction de chacun de nos canaux de communication pour préciser leur utilisation. Enfin, il a fallu mettre en place un calendrier de publications pour les réseaux sociaux, afin d'avoir une vue d'ensemble et d'anticiper les besoins en communication. Le choix du calendrier réalisé dans nos dossiers internes nous a permis de réaliser des économies en argent et en temps, en supprimant l'utilisation du logiciel Hootsuite.

### **Site web**

L'inauguration du nouveau site web a eu lieu en octobre 2022. Doté d'une nouvelle arborescence et d'une image moderne et épurée, le site offre davantage de légèreté et permet d'aller plus efficacement trouver les informations. Grâce au soutien d'une graphiste embauchée à l'externe, nous avons pu mettre l'accent sur l'esthétique et la cohérence visuelle. Ce travail de refonte nous aura aussi permis de repenser l'accès aux informations concernant les accompagnements, avec une prise de rendez-vous plus claire. Le site est très régulièrement mis à jour et quelques ajouts pertinents ont été faits, tels que la présentation des portraits des Femmes et Hommes-Relais, afin de donner une motivation à de potentielles nouvelles recrues. Les statistiques du site web sont très positives, avec en moyenne 11 200 impressions (nombre de vues uniques du site web) par mois. Nous sommes fières de ce nouveau – et beau – site web !

### **Facebook**

Nous sommes très actif·ve·s sur Facebook, avec l'existence d'un profil personnel du CRIC ainsi qu'une page publique. Le profil nous permet surtout d'administrer la page, mais aussi d'interagir dans des groupes. Notre activité dans les groupes ciblés, qui sont majoritairement des groupes de communautés ethniques, nous permet de diffuser les informations de la page Facebook de manière plus informelle et personnelle, notamment sur le recrutement des Hommes et Femmes-Relais ainsi que sur les ateliers de français. Des efforts de traduction sont parfois réalisés afin d'optimiser la portée des messages dans les groupes de communautés allophones. Cette nouvelle manière de travailler avec l'outil Facebook permet une meilleure couverture de nos activités et services. Concernant la page Facebook du CRIC, celle-ci connaît un véritable succès puisque nous sommes suivis par 2511 personnes abonnées et comptabilisons à ce jour 2194 mentions j'aime de la page. C'est une

augmentation de 19% depuis l'année dernière. Les publications les plus populaires sont celles qui représentent les humains du CRIC, comme l'accueil de nouveaux·elles employé·e·s et les anniversaires de l'équipe, ou encore les événements impliquant les Hommes et Femmes-Relais lors d'activités. Nous utilisons la fonction « événements » avec modération, car la publication répétée d'événements Facebook l'année dernière n'avait pas eu un grand succès. Nous nous concentrons donc sur la publication d'événements ponctuels qui peuvent rejoindre le grand public.

### ***Instagram***

Notre compte Instagram avait été créé pendant la pandémie avec le but de rejoindre un public jeune, soit les enfants de personnes immigrantes. Nous rejoignons effectivement les jeunes de 25 à 34 ans, dont une grande majorité de femmes (67%), mais moins les 24 ans et moins. Instagram a désormais davantage vocation à mettre l'accent sur les grands événements du CRIC et nos activités ponctuelles, pour mettre en images nos actions. Nous avons également une meilleure visibilité grâce aux « stories » qui nous permettent d'apparaître en page d'accueil des personnes abonnées, à la fois sur Facebook et Instagram, et ce tous les jours. L'utilisation plus importante des « stories » a porté ses fruits puisque nous sommes visibles auprès de près de 300 personnes quotidiennement. Nous sommes suivis par 494 personnes abonnées ; c'est une augmentation de 58% depuis l'année dernière. Nous continuerons d'investir des efforts dans ce média social prometteur, notamment pour offrir une plateforme de dialogue à travers les « stories » avec nos abonné·e·s, puisque de nombreux outils interactifs et ludiques y sont disponibles. Un projet de capsules vidéos devrait voir le jour d'ici l'automne prochain grâce au travail appliqué et créatif de nos employées d'été.

### ***LinkedIn***

Bien que notre compte LinkedIn ait été créé il y a quelques années avec pour vocation de diffuser les postes disponibles, les événements de réseautage et la promotion de nos services, il demeure très difficile d'y développer des interactions significatives. Comme pour Facebook, nous y administrons un profil pour le CRIC et une page publique. À ce jour, notre profil compte 355 relations, tandis que la page est suivie par près de 673 personnes abonnées. 9 personnes de l'équipe indiquent travailler pour le CRIC, ce qui nous permet d'améliorer la visibilité de la page auprès de leurs contacts. Si les interactions avec nos publications restent timides, notre présence sur LinkedIn nous permet de garder un lien avec les partenaires du réseau communautaire et de suivre les bonnes pratiques et les tendances dans le domaine, notamment en équité, diversité et inclusion. LinkedIn représente une excellente source d'information dans les thématiques qui nous tiennent à cœur, mais il reste encore du travail à faire pour solidifier et fidéliser nos réseaux.

### ***Infolettre***

L'infolettre du CRIC est un de nos moyens de communication les plus puissants et polyvalents. Elle reste à ce jour l'outil le plus efficace pour promouvoir nos projets, services, offres d'emploi, et bien plus. Basée sur la nouvelle identité visuelle de l'organisme, l'infolettre est envoyée mensuellement à près de 850 personnes et organismes. Nous avons constaté par expérience que les infolettres spéciales et ponctuelles avaient encore plus d'impact que les envois mensuels. Ce moyen de communication semble très apprécié des personnes



abonnées, puisque le taux de désabonnement reste très bas. Nous utilisons Mailchimp pour coordonner l'envoi des infolettres ; cet outil demeure pertinent pour l'avenir. Nous comptons même optimiser son utilisation en diffusant nos futurs communiqués de presse par infolettre aux contacts médias.

### ***Affichage et matériel imprimé***

Tel qu'expliqué plus haut, tout le matériel imprimé a été actualisé avec la nouvelle image du CRIC. Nous avons donc de belles nouvelles affiches et dépliants que nous distribuons régulièrement à tous-tes les membres de l'équipe dans leurs trousse de mobilisation pour qu'ils-elles les distribuent lors de leurs déplacements ou lors de rencontres avec des partenaires externes. Des tournées d'affichage sont régulièrement organisées avec les stagiaires et/ou les employées d'été afin d'assurer une constante visibilité chez les organismes et institutions du quartier, ainsi que dans l'espace public. Nous comptons renforcer ce volet des communications du CRIC car nous croyons en la force de l'affichage (visibilité, impact local, mémorisation, bouche à oreilles), d'autant plus que nous avons l'occasion de cibler un territoire géographique très défini.

## **AMBASSADRICES 2.0**

Le programme Ambassadrices 2.0 a été très pertinent pendant la pandémie, car il a permis de donner des informations officielles et importantes dans plusieurs langues, dans un langage simple et accessible, sur les réseaux sociaux, auprès des personnes allophones. Au début de l'année, nous avons mis fin à ce programme car le contexte a changé et, malheureusement, nous n'avons pas obtenu de financement pour le poursuivre. Nous aimerions profiter de cette occasion pour remercier une fois de plus les Ambassadrices 2.0 qui ont fait don de leur temps précieux et de leurs connaissances pour cette noble cause.

### **Défis**

Cette année encore, les défis des communications demeurent la profusion des projets et activités entreprises par le CRIC ainsi que la croissance et l'instabilité de l'équipe. Cela nous empêche d'avoir une mobilisation solide et durable lors de nos activités ponctuelles. Aussi, certains ajustements de dernière minute compliquent l'organisation des communications ; cependant, notre équipe fait preuve de flexibilité et d'adaptabilité. Le CRIC est très sollicité par de nouveaux partenaires pour rejoindre ou mobiliser des personnes immigrantes. Il semblerait que nous soyons considérés comme une ressource pour recruter les personnes issues de l'immigration et de la diversité sur des projets externes, alors que nous ne pouvons pas toujours nous permettre d'enrôler des bénéficiaires de nos services et activités pour des partenaires. Le défi ici est donc de mieux gérer nos partenariats et d'apprendre à doser la communication pour les partenaires externes auprès de notre public cible, tout en continuant de référer les personnes vers les services et ressources dont elles ont besoin.

## Perspectives

Cette année aura marqué une solidification, doublée d'une centralisation des communications. Avec cette excellente base de travail, il faudra poursuivre la multiplication des impacts sur nos différents canaux de communication pour augmenter la portée des informations diffusées et maintenir l'engagement des personnes rejointes. Nous souhaitons continuer à proposer des services et activités diversifiées, mais il nous faudra réévaluer les besoins de nos potentiel·le·s participant·e·s. Nous allons persévérer dans la structuration des communications de l'organisme, pour que celles-ci restent pertinentes et tiennent compte de ces besoins et de l'évolution des stratégies globales du CRIC. Pour la première fois cette année, l'équipe des communications s'est vue composée d'une seule personne, sans le soutien d'un·e stagiaire. Si les prises de décisions sont devenues plus efficaces, peut-être que la vision et le recul d'une autre personne, telle qu'un·e stagiaire, pourra être pertinente à l'avenir. Tous ces efforts devront être couplés avec une meilleure communication interne et des échanges d'informations plus fluides avec l'ensemble de l'équipe.



## Leçons apprises et perspectives

Niveau interne, nous avons beaucoup appris sur l'importance d'assurer que la communication au sein de l'équipe soit claire et facilitante du travail collectif. Nous avons aussi retenu qu'il faut travailler davantage les transferts de connaissances, de procédures et d'informations pour que les membres de l'équipe nouvellement arrivées puissent mieux s'approprier de leur mandat et des orientations du CRIC.

Niveau externe, nous avons appris que la vitesse de certaines situations nous oblige à agir vite, à nous former vite. L'arrivée de personnes demandeuses d'asile a exigé que nous assimilions davantage les diverses procédures et changements administratifs reliés aux programmes d'immigration pour cette population spécifique. Nous avons également appris que nous devons revendiquer avec d'autres groupes vivant des situations similaires, car malheureusement nous sommes toujours très sous-financés, malgré une augmentation exponentielle de personnes ayant besoin d'aide dans notre secteur.

L'année 2022-2023 s'est avérée être une année pleine de défis d'envergure. L'arrivée des personnes demandeuses d'asile a augmenté les besoins d'accompagnement, qui ont été très exigeants pour les membres de l'équipe. Même si nous avons reçu un soutien ponctuel de Centraide pour embaucher une nouvelle personne, cela demeure temporaire tandis que les besoins ne cessent d'augmenter.

Le roulement de personnel reste un défi d'envergure qui est sans doute lié aux défis de capacité financière de l'organisme, empirés par la pénurie de main d'œuvre. Un financement stable et convenable nous aidera à maintenir les ressources humaines en place.

Les travaux du 2240 rue Fullum exigeront beaucoup de travail l'an prochain encore, car nous verrons le recrutement et l'accueil de divers groupes communautaires, ainsi que des travaux de gouvernance pour assurer une saine cohabitation avec tous les organismes participant au projet. C'est une belle opportunité qui apporte son lot de défis et de connaissances fines au CRIC.

Nous devons continuer de revendiquer l'accès à des ressources convenables pour pouvoir accomplir notre mission. Le financement, surtout celui qui deviendra récurrent pour soutenir notre mission, reste sans doute un défi d'envergure pour l'an prochain.

L'arrivée d'une nouvelle équipe implique aussi ses propres défis et opportunités. Avec un soutien de Centraide, l'équipe bénéficiera d'une supervision clinique collective et individuelle. Nous voulons également continuer nos démarches en développement du pouvoir d'agir comme outil de cohésion et de communication privilégié, complété par la communication bienveillante. Des suivis les membres de l'équipe continueront, pour nous assurer de bien les soutenir.

Le CRIC devra poursuivre son implication au sein du projet Fullum pour assurer sa viabilité ainsi que son essor, car la réussite du projet est fondamentale à l'accès des locaux pour

l'équipe du CRIC. Cette implication facilitera aussi une cohabitation saine pour les membres de l'équipe avec les membres d'autres équipes.

La pérennisation des services essentiels pour la population immigrante et issue de la diversité exigera la recherche de financement à long terme, stable et à la mission. Nous souhaitons que cette année apporte une meilleure reconnaissance des formidables résultats que l'organisme fournit, dans le cadre du soutien aux personnes issues de la diversité.

Finalement, le CRIC continuera à mettre l'humain et l'empathie au sein de ses actions et de ses démarches.



# Un grand merci !

## **...à nos ambassadrices 2.0**

Wanlin, Radia Tal, Karyna Enriquez, Homa Papiyan, Yayu Han, Yassaman Hassani et Jully Martins de Araujo.

## **...à nos Femmes-Relais**

Adriana Davila Moran, Helen Isabel Rodriguez Huerta, Marcelle Pascale Banica, Shuaiqi Yuan, Alejandra Romero, Fatiha Boutaoui, Marie-Christine Mabilia, Salwa Elhassan, Cécile Deschamps et Adriana Ligia Martinez Velez.

## **...à nos Hommes-Relais**

Adrian Martinez, Youssouf Fofana, Pierre Wilu Wilu, Ahmed Hammouda, Edgar Hernandez, Jérôme Yu Qiu, Oleg Litvinski, Bosco Eduardo Solorzano, Shahrouz Khanjari, Valentin Migabo, Hicham Benhadada, Juan Manuel Zavala et Ousman Habib.

## **...à nos bénévoles**

Claire Alvarez, Louise Mantha, Caroline Thibault, Sylvie Thibault, Isabelle Chiodi et Cécile Deschamps.

## **...à notre conseil d'administration**

Cécile Deschamps, Fatima Chouiaby, Samar Almsiati et Andréa Galli.

**...ainsi qu'à nos membres, collaborateur·rice·s, partenaires, élu·e·s ainsi qu'aux citoyen·ne·s qui soutiennent le CRIC et travaillent ensemble à faire du Centre-Sud un quartier ouvert à la diversité !**

