

114 Donnegani, Pointe-Claire, QC H9R2V4  
(514) 694-6404 | info@crcinfo.ca | www.crcinfo.ca

**CRÉER DES LIENS. PROMOUVOIR. SOUTENIR.**  
Le secteur communautaire de l'Ouest-de-l'Île

Centre de ressources  
communautaires de l'Ouest-de-l'Île

# RAPPORT ANNUEL 2023 - 2024



## Vision

Améliorer le bien-être individuel et collectif dans notre communauté.

## Mission

Créer des liens, promouvoir et soutenir le secteur communautaire de l'Ouest-de-l'île.

### Nous **CRÉONS** DES LIENS

- Les personnes en situation de vulnérabilité avec les ressources communautaires.
- Les organismes communautaires avec les partenaires communautaires (entre-eux).

### Nous **PROMOUVONS**

- La mission et les programmes du CRC auprès des citoyens et des partenaires communautaires.
- L'existence, l'impact et la richesse du réseau des organismes communautaires auprès de la communauté de l'Ouest-de-l'Île.
- L'esprit de collaboration, d'unité et de solidarité entre les organismes communautaires et les initiatives communautaires.

### Nous **SOUTENONS**

- Les personnes en situation de vulnérabilité en leur offrant des services et des outils d'information et de référencement.
- Les initiatives communautaires qui visent à améliorer la qualité de vie des personnes en situation de vulnérabilité.
- Les groupes communautaires, en leur fournissant de l'information et des ressources.

**Créer des liens. Promouvoir. Soutenir.**  
le secteur communautaire de l'Ouest-de-l'Île.

## Nos valeurs :

**Respect :** nous faisons preuve de considération et de gentillesse envers les autres et envers nous-mêmes.

**Appartenance :** nous créons un environnement sécurisant, propice à l'acceptation et au développement de liens interpersonnels au sein de notre communauté.

**Confiance :** nous croyons à la bonne volonté d'autrui et encourageons les relations de respect mutuel.

**Bienveillance :** nous traitons chacun(e) avec compassion et prenons en compte les besoins individuels.

**Intégrité :** nous agissons de manière éthique en faisant preuve d'ouverture et d'honnêteté.

## Nos programmes et services

- Un **service d'information et de référencement** qui vise à mettre les résident.e.s de l'Ouest-de-l'Île en contact avec les programmes et les services disponibles dans le **secteur communautaire de l'Ouest-de-l'Île**.
- Un programme de référence spécialisé, le **CRC Mobile**, pour les aînés et les familles.
- Une **clinique juridique** sans frais pour les résidents de l'Ouest-de-l'Île.
- Des **cliniques d'impôt** sur le revenu et des références pour les résidents de l'Ouest-de-l'Île à faible revenu.
- La publication de **guides de ressources spécialisées**, dont le Guide des ressources pour les aînés de l'Ouest-de-l'Île.
- Des outils d'information, notamment des **calendriers communautaires** en ligne qui assurent la promotion des événements, des collectes de fonds et des groupes de soutien offerts par les organismes communautaires de l'Ouest-de-l'Île, ainsi qu'une **infolettre mensuelle** qui met en valeur les nouvelles du secteur communautaire.
- Les initiatives communautaires qui encouragent la mise en relation et la communication centralisée, telles que **la plateforme HUB**.

# Le CRC en action!

En 2023-2024, le CRC a permis de ...

## CRÉER DES LIENS en:

- **Répondant** à **4421** demandes téléphoniques d'information et de référence de la part de citoyens et de partenaires issus de **7** municipalités et de **2** arrondissements.
- **Recevant** **201** demandes d'information sur les ressources communautaires via courriel.
- **Accompagnant** **141** aînés et **21** familles dans leur processus pour obtenir du soutien de la part du communautaire dans le cadre du programme CRC Mobile.
- **Coordonnant** **121** rendez-vous dans le contexte de la clinique légale du CRC.
- **Offrant du soutien** à **185** citoyens à se connecter aux cliniques d'impôt communautaire de 2023
- **Facilitant** **10** sessions d'information, incluant **9** sessions pour les personnes vivant, étudiant ou travaillant dans l'Ouest-de-l'Île et **6** sessions individualisées pour des partenaires de la communauté.
- **Réalisation** d'un projet pour 2023-24 qui a créé des espaces interculturels sûrs et accueillants pour les personnes racialisées et immigrées, en collaboration avec des partenaires communautaires.
- **Développement** d'un nouveau projet en partenariat avec le Centre des femmes de l'Ouest de l'île (WIWC) qui aidera à connecter les membres du WIWC à des ressources importantes.
- **Proposition** d'un nouveau programme d'information et d'orientation sur les besoins en matière de logement. Ce programme aidera les habitants de l'ouest de l'île à obtenir des informations, des ressources et un soutien dans leur recherche de logement.

## PROMOUVOIR en:

- **Mise à jour** du site web du CRC qui inclut **73** pages individualisées présentant les programmes et les services des organismes du territoire, ainsi que **6** sections dédiées au partage d'information concernant le secteur communautaire de l'Ouest-de-l'Île.
- **Enregistreur** **54 894** de pages vues sur le site web de la CRC au cours de l'année!
- **Accueil** de **14 035** visites d'utilisateurs sur le site web de la CRC
- **Publiant** **9** éditions de l'infolettre Connexion Communautaire distribuée à **155** destinataires inscrits provenant de **88** organismes différents.
- **Partageant** l'information, via l'infolettre Connexion communautaire, de **34** collectes de fonds, **56** événements et **17** formations pour le compte de **41** organismes communautaires.
- **Encourageant** l'esprit du secteur communautaire auprès de **54** partenaires communautaires de **24** organismes, lors de l'événement annuel de réseautage *Jingle & Mingle* du CRC.

## SOUTENIR en:

- **Participer** activement à **23** tables de concertation ou comités.
- **Présence** à **14** assemblées générales annuelles d'organisations communautaires.
- **Organisant** **20** rencontres de directeurs sur Zoom, auxquelles les directeurs de **23** organismes différents ont été conviés et ont participé en totalité ou en partie.
- **Planification** de **3** sessions de formation pour les partenaires communautaires de l'Ouest de l'Île.
- **Renforcer** le CRC en tant qu'organisation par le moyen d'ateliers de planification stratégique.
- **Encourager** l'utilisation du portail HUB de l'Ouest de l'Île auprès des tables communautaires, des comités et des directeurs.
- **Animation** d'un comité de mise en œuvre du HUB avec les dirigeants de la Table de Concertation et les organisateurs communautaires du CIUSSS.
- **Soutien** à la prochaine phase de développement du TQNOIM en tant que représentant au sein de son conseil d'administration.
- **Accueillant** **40** organismes différents aux activités organisées par le CRC !

Le secteur communautaire de l'Ouest-de-l'Île !

Message de la présidente 5

Message de la directrice générale 6

L'équipe du CRC 8

Créer des liens 9

Promouvoir 20

Soutenir 26

Partenaires financiers 30

## Message de la présidente

Depuis plus de 40 ans, le Centre de ressources communautaires de l'Ouest-de-l'Île, le CRC, représente le cœur et l'âme du secteur communautaire. Ses remarquables services permettent de créer des liens, de promouvoir et de soutenir les membres de la communauté en les orientant vers des ressources et des programmes en vue d'améliorer leur bien-être et leur quotidien. Ce travail, sous la direction de Katie Hadley, directrice générale dévouée et infatigable, et renforcé par des collaboratrices remarquables, ingénieuses et dévouées, Sandra Watson, coordonnatrice de programme, Jillian LaLonde, coordonnatrice des services d'information et d'orientation, et Skye Rawlings, coordonnatrice des événements et de la communication, fait partie intégrante de la continuité et de la viabilité du CRC.

Ce travail important ne serait pas possible sans le soutien financier essentiel de Centraide, de Partage-Action de l'Ouest-de-l'Île, de la Ville de Pointe-Claire, d'autres municipalités de l'Ouest-de-l'Île, ainsi que d'autres contributeurs et commanditaires qui ont à cœur de maintenir le rôle du CRC au sein du secteur communautaire.

Le conseil d'administration dynamique et diversifié du CRC est composé des membres suivants : Michael Chechile, Gavin Fernandez, Christina Forest, Veronica Johnson, Dion Joseph, Judith Kelley, Tracey Mckee, Cori-Ann Surette et Tessa Trasler. Les membres du conseil d'administration du CRC possèdent une vaste expérience et sont fermement engagés à l'égard de l'organisme. En 2023 et 2024, le conseil s'est investi pleinement dans son rôle de gouvernance en mettant l'accent sur les discussions et les ateliers de planification stratégique, sur les ressources humaines et le financement. Au mois de février, les membres du Conseil ont participé à une journée de réflexion visant à repenser la vision, la mission, les valeurs et les objectifs de l'organisme. Lors de cette journée, nos discussions ont été animées par Anne-Marie Angers-Trottier, qui fait preuve d'un respect remarquable et passionné à l'égard du CRC depuis plusieurs années. Nous souhaitons également remercier notre ancienne présidente, Jennifer Harper, pour le soutien qu'elle nous a apporté ; elle connaît très bien le travail du CRC ainsi que le secteur des organismes à but non lucratif.

Notre discussion a également permis de donner naissance à des projets passionnants dans le cadre d'un partenariat avec le Centre des femmes de l'Ouest-de-l'Île et d'une toute nouvelle initiative d'information et d'orientation en matière de logement, deux initiatives qui répondent à des besoins importants de la communauté.

Je suis profondément reconnaissante au Centre de ressources communautaires de l'Ouest-de-l'Île et je vous invite à lire le rapport annuel 2023-2034 pour découvrir l'étendue du travail de l'organisme et sa contribution unique, innovatrice et pleine de compassion pour la communauté de l'Ouest-de-l'Île.

Judith Kelley, présidente



Présidente

Judith  
Kelley

## Message de la directrice générale

Une nouvelle année touche à sa fin. L'équipe et le conseil d'administration du CRC sont fiers de partager les faits saillants des actions menées par le CRC pour améliorer la qualité de vie de notre communauté au cours de l'année écoulée.

L'année d'activité a commencé par la célébration du 40<sup>e</sup> anniversaire du CRC. Nous avons invité nos partenaires communautaires à participer à un forum qui a permis à la fois de célébrer le CRC, et d'engager une discussion importante sur le système d'information et d'orientation dans l'Ouest-de-l'île. Les 60 personnes présentes ont travaillé ensemble pour analyser où et comment les résidents de l'Ouest-de-l'île obtiennent les informations importantes dont ils ont besoin pour jouir d'une bonne qualité de vie dans notre communauté. La discussion s'est focalisée sur ce qui fonctionne bien et sur les améliorations possibles, et s'est terminée par un exercice de remue-méninges sur les moyens novateurs pour créer un changement positif. L'événement a suscité des discussions intéressantes et apporté des informations utiles que le CRC a pu intégrer dans ses réflexions internes pour les prochaines étapes du développement de notre organisme. Je vous invite à prendre connaissance de nos nouvelles initiatives à la page 31.

Cette année encore, le CRC a été très actif dans la mise en œuvre de tous ses programmes et services. Nous continuons à fournir une aide précieuse aux personnes en situation de vulnérabilité par le biais de notre programme CRC mobile, de notre ligne d'information et d'orientation, de notre clinique juridique et de notre programme « Bienvenue à Pierrefonds ». Donner de l'information et un service d'orientation est important, mais le rôle du CRC va bien au-delà. Nous contribuons à briser l'isolement, à offrir une écoute compatissante et une intervention bienveillante, ainsi qu'à réduire l'anxiété associée à la recherche des services de soutien au sein de notre communauté. Le CRC est un espace sécuritaire, avec une équipe de personnes attentionnées qui travaillent tous les jours pour améliorer la vie des résidents de l'Ouest-de-l'Île aux prises avec une multitude de besoins et de défis.

Le CRC joue également un rôle important en rapprochant les organismes communautaires pour leur permettre de mieux se connaître et de nouer des relations. Nous croyons au pouvoir de la collaboration et à l'importance d'établir des relations de confiance solides. En offrant aux membres des équipes des différents organismes la possibilité d'en apprendre davantage les uns sur les autres par le biais du site Internet du CRC, du HUB, de notre infolettre Connexion communautaire et d'activités de réseautage, nous cherchons à approfondir les liens entre les partenaires au sein du réseau.

Notre organisme contribue de manière importante à la communauté de l'Ouest-de-l'Île et nous sommes en constante réflexion sur la manière dont nous pouvons répondre au mieux aux besoins actuels. Lorsque notre rôle dans le Projet d'impact collectif (PIC) quinquennal a pris fin en 2023, notre organisme s'est penché sur les principales attentes de la communauté à l'égard du CRC. Nous sommes fiers de notre contribution au développement des initiatives collectives et au soutien des Tables de Quartier et des Tables de Concertation locales, et nous continuerons à aider les Tables à identifier les enjeux prioritaires et à les traiter. Toutefois, l'année prochaine, le CRC concentrera ses efforts sur le développement de son programme d'information et d'orientation. Compte tenu de la complexité croissante des besoins identifiés dans le cadre de nos programmes et des défis recensés lors de notre forum anniversaire, nous croyons qu'il est essentiel de développer notre capacité à soutenir les personnes en situation de vulnérabilité pour améliorer la qualité de vie au sein de notre communauté. Nous serons heureux de partager davantage d'information sur ces initiatives dans le courant de l'année 2024-2025.

Je tiens à remercier tous ceux qui soutiennent le CRC : le conseil d'administration, l'équipe du CRC, nos partenaires et nos commanditaires. Ensemble, nous veillons à ce que le CRC poursuive son important travail dans l'Ouest-de-l'Île. Ensemble, nous contribuons au changement.

Katie Hadley  
Directrice générale



Directrice  
générale

Katie Hadley

## Conseil d'administration



Le CRC est dirigé par un groupe exceptionnel de bénévoles dévoués. Le conseil se réunit tous les mois pour s'assurer que l'organisme remplit sa mission et applique les meilleures pratiques. L'année dernière, lors de l'AGA de juin 2023, le conseil d'administration a remercié Jennifer Harper pour ses années de présidence et a nommé Judith Harper Kelly comme nouvelle présidente. En plus, le conseil a accueilli deux nouveaux membres, Veronica Johnson et Tracey Mckee, respectivement.

Judith Harper Kelley  
Présidente

Christina Forest  
Vice-présidente

Gavin Fernandes  
Secrétaire

Tessa Trasler  
Trésorière

Dion Joseph  
Directeur

Cori-Ann Surette  
Directrice

Michael Chechile  
Directeur

Veronica Johnson  
Directrice

Tracey Mckee  
Directrice

## Équipe

---



Directrice  
générale

Katie  
Hadley



Coordonnatrice  
des programmes

Sandra  
Watson



Coordonnatrice des  
communications et  
événements

Skye Rawlings



Directrice du  
développement

Anne-Marie  
Angers-Trottier

*Anne-Marie s'est tournée vers de nouvelles opportunités en mai 2023. Nous la remercions pour ses dix années de dévouement à la CRC et à la communauté de l'ouest de l'île. Nous lui souhaitons beaucoup de succès dans ses projets.*



Coordonnatrice de dossier  
information et référence

Jillian Lalonde

## Positions contractuelles



Nora Xu  
Comptable



## **LE CRC CRÉE DES LIENS ENTRE:**

- **Les personnes en situation de vulnérabilité et des ressources communautaires.**
- **Les organisations communautaires et les partenaires communautaires.**



# Service d'information et de référence

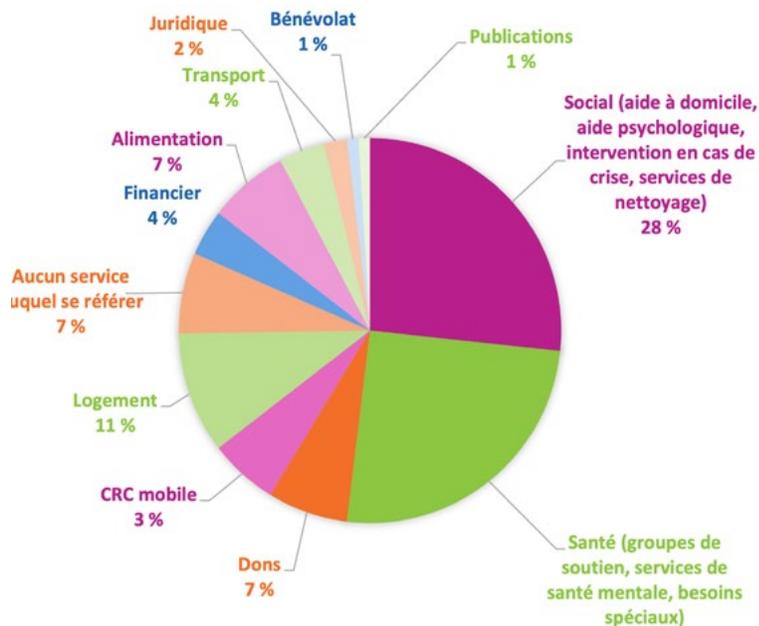
## Description du programme :

Le secteur communautaire de l'Ouest-de-l'Île compte **plus de 70 organismes différents** qui contribuent à améliorer la qualité de vie des citoyens. Grâce au service spécialisé d'information et d'orientation du CRC, les personnes de tous âges peuvent se familiariser avec les programmes et les services qui leur sont accessibles. L'équipe du CRC aide les résidents et les partenaires communautaires de l'Ouest-de-l'Île à entrer en contact avec le réseau communautaire. Le service est offert en français et en anglais, par téléphone, en personne et en ligne.

## CETTE ANNÉE :

Entre le 1er avril 2023 et le 31 mars 2024, le CRC a reçu un total de **4421 demandes** d'information et d'orientation, dont 4224 appels téléphoniques et 197 demandes par courriel sur le site Internet du CRC.

Les appels reçus portent sur une multitude de besoins. Le CRC fait un suivi des catégories de besoins prédominants. Au cours de cette année, l'équipe du CRC a remarqué que les besoins des résidents de l'Ouest-de-l'Île devenaient de plus en plus complexes. Les appels reçus concernent des besoins dans de multiples catégories qui requièrent une attention soutenue et de multiples orientations pour répondre aux expériences complexes des requérants. Cette année, les besoins étaient représentés comme suit :



## Impact

- **Améliorer la qualité de vie** des citoyens de l'Ouest-de-l'Île en les mettant en contact avec les ressources communautaires disponibles.
- **Offrir aux individus et aux partenaires communautaires** les moyens de connaître les programmes et les services disponibles dans le secteur communautaire de l'Ouest-de-l'Île.
- **Briser l'isolement** et offrir un service d'information et de référence personnalisé aux personnes en situation de vulnérabilité.
- **Aider nos partenaires communautaires** dans leur travail en leur fournissant des informations fiables et à jour sur les ressources et des outils utiles.

# Service d'information et de référence

## La nature complexe des demandes peut être illustrée par la demande suivante, reçue en mars 2024 :

Nous avons reçu un appel d'une personne âgée de 35 à 65 ans dont le mari avait des problèmes de santé mentale. L'appelante était stressée et exprimait des difficultés à faire face à la santé de son mari. Elle s'inquiétait également du bien-être de ses enfants. Elle avait une multitude de demandes, notamment de l'aide pour trouver des activités pour ses enfants, des informations sur le façon de remplir ses impôts, des stratégies pour rompre son sentiment d'isolement et de solitude, et elle cherchait des informations et des ressources pour l'aider à prendre des décisions concernant ses conditions de vie.

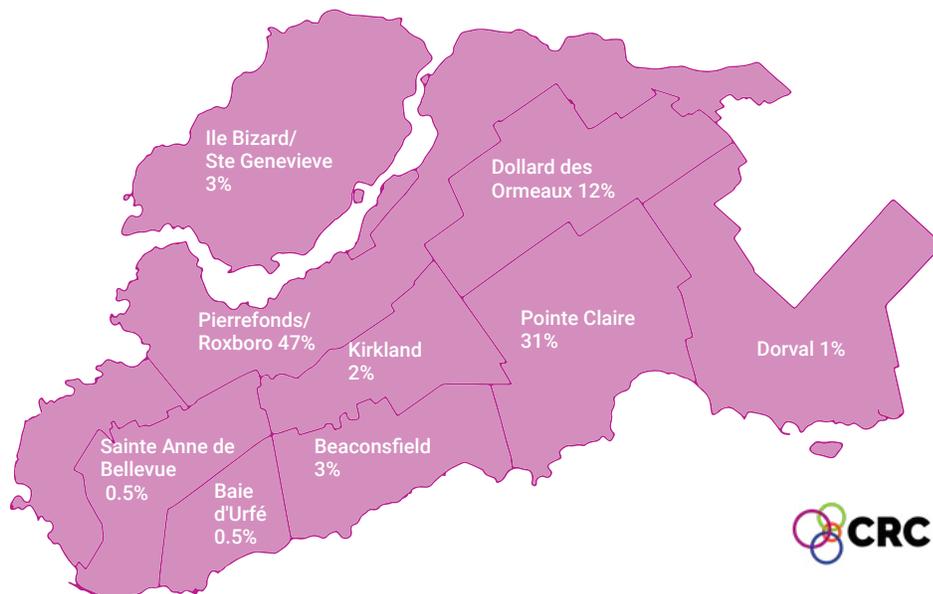
Un habitant de l'Ouest de l'Île, âgé de 50 à 60 ans, a appelé notre service d'information et de référence peu de temps après l'incendie de la maison qu'il louait. Elle avait besoin d'aide pour trouver un logement temporaire, d'une aide alimentaire, d'une écoute et d'un soutien, d'un accompagnement dans le cadre d'un plan de ressources, d'une aide pour naviguer dans les méandres de sa compagnie d'assurance et pour déménager les objets restants dans le logement. La famille était composée d'un couple, d'une mère âgée ayant des problèmes de mobilité, d'un enfant en âge d'aller à l'école primaire et d'un enfant en âge d'aller à l'école secondaire qui se trouve sur le spectre de l'autisme.

## Le CRC a été en mesure d'apporter son aide dans les deux cas susmentionnés en

- créant un espace sûr pour que la personne soit écoutée
- aidant à identifier tous les besoins et à les classer par ordre de priorité
- élaborant un plan pour faire appel aux ressources disponibles
- facilitant l'accès au soutien d'une variété d'organisations communautaires partenaires
- aider à réduire le sentiment d'être débordé et seul dans une situation de crise
- assurer le suivi de l'évolution de la situation

## Par municipalité :

Les services d'orientation du CRC sont disponibles dans tout l'Ouest-de-l'Île. Quand c'est possible, le code postal est collecté pendant l'appel d'orientation. Le tableau suivant montre la répartition des appels en fonction des informations recueillies.



## Témoignages

« Je n'avais aucune idée vers qui me tourner pour obtenir de l'aide et **le personnel du CRC a été si gentil** en répondant au téléphone et en m'indiquant les organismes qui pourraient m'aider à m'occuper de ma mère. Je suis soulagée d'avoir maintenant un plan. »

Mary, Dorval

« Je n'arrivais pas à comprendre comment m'inscrire à la banque alimentaire, vous avez été si patiente en me guidant par téléphone pour remplir le formulaire d'inscription en ligne, **je ne sais pas ce que j'aurais fait si vous n'aviez pas répondu au téléphone** pour me venir en aide à chaque étape du processus. Maintenant, j'ai accès à la banque alimentaire et je sais où je peux aller pour obtenir de l'aide si j'en ai besoin. »

Joseph, Pierrefonds

## CRC Mobile



### Impact

- **Amélioration de l'accès aux services** : Le programme aide les aînés à s'orienter dans le réseau complexe des ressources communautaires. Il permet d'améliorer l'accès aux services dont les aînés ont besoin, tels que les soins de santé, les services sociaux et les activités récréatives.
- **Soutien personnalisé** : Les réunions individuelles permettent la coordonnatrice du programme d'évaluer les besoins particuliers de chaque personne et d'y répondre. L'élaboration de plans de ressources individualisés met en évidence des solutions et des actions spécifiques visant à améliorer la qualité de vie des participant.e.s.
- **Amélioration des liens sociaux** : Le programme facilite la mise en relation avec des groupes et des activités communautaires, réduisant ainsi l'isolement et favorisant l'engagement social des aînés.
- **Amélioration de l'état de santé** : Le programme contribue à l'amélioration de l'état de santé et du bien-être, ce qui permet de diminuer le nombre de visites à l'hôpital et d'améliorer l'état de santé général.
- **Soutien émotionnel** : Le soutien et le suivi continus dispensés par la coordonnatrice rassurent les aînés sur le plan émotionnel, contribuant ainsi à réduire l'anxiété et le stress.



Le CRC Mobile est un service d'information et d'orientation qui a pour objectif d'améliorer la qualité de vie des résidents de l'Ouest-de-l'Île. Le programme est conçu pour informer les aînés et les familles et les diriger vers les programmes et les services disponibles dans le secteur communautaire.

Trouver les bonnes ressources au niveau local peut s'avérer compliqué et fastidieux. La coordonnatrice du programme CRC mobile offre une consultation personnalisée aux individus, aux familles et aux professionnels de la communauté afin de simplifier l'accès aux services communautaires.

La coordonnatrice travaille en étroite collaboration avec les clients pour créer des plans de ressources sur mesure, en les guidant à chaque étape et en apportant son soutien et le suivi nécessaires pour veiller à la mise en relation réussie avec les ressources existantes.

Le programme CRC mobile accepte les références des CLSC locaux, des partenaires communautaires, des municipalités et des réseaux de citoyens, ce qui garantit une large portée et un système de soutien exhaustif.

### Cette année :

Le programme CRC mobile a eu un impact significatif et positif sur les aînés en leur apportant un soutien et des ressources essentiels. Les cas sont de plus en plus complexes et les ressources proposées aux clients ont souvent de longues listes d'attente. Les appels téléphoniques de suivi et les visites de contrôle sont essentiels pendant la période d'attente.

Cette année, le programme CRC Mobile a permis de mettre **141 aînés et 21 familles** en contact avec des programmes et services communautaires.



## CRC Mobile Témoignage

---

« J'ai trouvé vos coordonnées sur le site Internet de votre organisme. Dans un premier temps, j'ai envisagé d'adresser ce message directement à Sandra, mais, la connaissant, elle ne l'aurait pas transmis. **Je tiens à exprimer ma gratitude** envers Sandra pour l'aide exceptionnelle qu'elle a apporté à ma mère Beverley. Nous avons pris connaissance de vos services par l'intermédiaire du CLSC, recommandé par un voisin.

Vivant seule, ma mère faisait face à des défis de plus en plus importants depuis le décès de mon père il y a trois ans. La visite de Sandra au début du mois de décembre s'est avérée extrêmement précieuse, dans la mesure où elle a **fourni des ressources qui ont permis d'améliorer considérablement la vie de ma mère au quotidien**. Grâce à Sandra, ma mère reçoit désormais le soutien d'un bénévole de l'organisme ABOVAS pour se rendre à Walmart et à la banque. De plus, elle est sur la liste d'attente pour recevoir des visites amicales offertes par un autre organisme.

Récemment, une intervenante du CLSC m'a contactée au sujet d'une recommandation que Sandra avait faite pour ma mère. Malgré les défis, y compris le fait que j'ai contracté le COVID avant Noël, Sandra a veillé à ce que ma mère ne soit pas seule pendant les Fêtes. Son appel bienveillant le jour de Noël et sa visite subséquente au début de janvier nous ont beaucoup touchés toutes les deux.

Je suis consciente que les actions de Sandra vont parfois au-delà de ses fonctions officielles, mais l'impact positif qu'elle a eu sur ma mère est inestimable. Elles ont même élaboré ensemble une « liste de bonheur de Sandra », dans laquelle elles répertorient les choses pour lesquelles ma mère est reconnaissante, et cette liste est devenue une source de joie quotidienne.

En tant que personne travaillant dans le système de santé, je constate l'immense valeur de personnes comme Sandra. Si davantage de personnes compatissantes s'impliquaient, nos aînés s'en porteraient sans doute mieux. **Je tiens à vous remercier sincèrement pour votre service et j'exprime ma profonde gratitude à Sandra, un véritable ange dans nos vies.**»

- Caroline



En partenariat avec :



# Bienvenue à Pierrefonds-Roxboro

## Objectif du Projet

Notre projet vise à créer un réseau d'accueil, d'échanges, et de soutien entre les personnes immigrantes, les personnes racisées, les citoyens de la société d'accueil, et les organismes du milieu. L'objectif est de favoriser la création d'occasions de rapprochements interculturels à Pierrefonds-Roxboro.

En misant sur une approche intersectorielle, nous souhaitons créer des espaces d'échanges sécurisés où les populations ciblées peuvent tisser des liens et apprendre à se connaître.

## Impact

Stimuler le dialogue interculturel grâce à la participation citoyenne en créant des espaces de rencontre et de partage, ainsi qu'en facilitant l'accès aux instances décisionnelles à Pierrefonds-Roxboro.

## Contexte et Réalisation du Projet

Lorsque les partenaires du comité Vivre Ensemble ont réfléchi au projet Bienvenue à Pierrefonds, nous voulions créer un réseau d'accueil, d'échanges, et de soutien pour pallier au manque de ressources et à la sous-représentation de certaines populations dans les activités du secteur. L'idée était de créer des espaces sécuritaires où les populations ciblées pourraient échanger sur leurs besoins, défis, cultures, et valeurs.

Initialement, nous avons envisagé des groupes d'échanges bimensuels, mais des acteurs clés nous ont fait comprendre que ce format serait difficile à mettre en œuvre. Nous avons donc revu nos stratégies et opté pour des rencontres ponctuelles jumelées à des activités populaires auprès des populations visées. Nous avons également organisé une dizaine de journées de porte-à-porte dans les quartiers densément peuplés de Pierrefonds-Roxboro pour entrer en contact avec les résidents, mieux comprendre leur réalité, et les mobiliser pour participer aux activités communautaires et municipales.

## Résultats

Depuis avril 2022, nous avons organisé **17 rencontres d'échanges, mobilisant plus de 245 individus**. Bien que nous ayons initialement prévu **24 rencontres**, nous avons ajusté nos stratégies pour atteindre un plus grand nombre de personnes.

Des événements majeurs, comme Leadership au Féminin et la Fête de la Famille 2023, nous ont permis **d'échanger avec plus de 300 individus** supplémentaires.

Entre avril 2022 et juin 2023, nous avons réalisé **10 activités de porte-à-porte**, touchant plus de 400 foyers et ayant des **échanges privilégiés avec 172 individus** des populations ciblées.

## Outils de Communication

Nous avons créé et distribué un recueil de ressources communautaires et municipales à plus de 100 exemplaires et une carte postale spécifique à plus de 250 exemplaires. Ces outils ont été distribués dans divers lieux, notamment :

- Bibliothèques municipales (2)
- Restaurants et magasins populaires du quartier
- Organismes communautaires (Fond d'Aide de l'Ouest-de-l'Île, Coopérative Cloverdale, Habitation Lalande)
- Services de garde (CPE et garderies)
- Centre des Femmes de l'Ouest-de-l'Île (campus de Pierrefonds)
- Centre Communautaire Gerry Robertson

## Lieux de Rencontres

Nous avons rencontré les personnes ciblées dans plusieurs lieux :

- Dans leurs résidences (quartier Cloverdale)
- Dans une salle commune de la Coopérative Cloverdale
- Dans un restaurant proche de la Coopérative Cloverdale
- En ligne (rencontres virtuelles avec le CIMOI)
- À la bibliothèque de Pierrefonds
- Au Collège Gerald-Godin (en collaboration avec le CJE de l'Ouest-de-l'Île)
- Au jardin communautaire du Fond d'Aide de l'Ouest-de-l'Île
- Au campus de Pierrefonds du Centre des femmes de l'Ouest-de-l'Île
- À la banque alimentaire du Fond d'Aide de l'Ouest-de-l'Île
- Au parc À Ma Baie

## Conclusion

Grâce à ces initiatives, nous avons réussi à créer un réseau d'accueil, d'échanges, et de soutien solide, favorisant l'inclusion et le dialogue interculturel à Pierrefonds-Roxboro.

# Cliniques

## Clinique juridique

Cette année, **121 citoyens de l'Ouest-de-l'Île** ont utilisé le service de la clinique juridique du CRC. Me Jos El Debs accorde gracieusement son temps pour répondre aux questions juridiques des résidents de l'Ouest de l'Île en offrant des consultations téléphoniques gratuites.

Le fait d'offrir les consultations par téléphone a permis de réduire les temps d'attente, car les demandes de ressources juridiques sont généralement traitées dans les 48 heures suivant leur réception. L'option par téléphone a également permis au service d'être plus accessible aux personnes qui ne pouvaient pas se rendre au bureau du CRC à Pointe-Claire. Le succès et l'efficacité de la clinique par téléphone ont conduit à l'adoption de ce nouveau style de consultation sur une base permanente.



Le CRC et la communauté de l'Ouest-de-l'Île sont très reconnaissants envers Me Jos El Debs pour les services qu'il rend à la communauté.

## Clinique d'impôt sur le revenu

Le CRC a aidé **185 personnes** en les orientant vers les programmes locaux d'aide à l'impôt sur le revenu offerts pour la saison fiscale 2023. Le bureau du CRC a également servi de lieu de dépôt et de ramassage des dossiers des clients pris en charge par le Centre d'action bénévole de l'Ouest-de-l'Île. Ce programme continue d'être un excellent exemple de la façon dont la collaboration entre les partenaires communautaires peut assurer la prestation d'un service très nécessaire dans l'Ouest-de-l'Île.

## Témoignage

« J'ai été rappelée dans un délai raisonnable, j'ai pu poser mes questions et **j'ai obtenu les réponses dont j'avais besoin pour faire avancer ma situation juridique** »

- Nancy, Pointe-Claire

« La CRC a été un partenaire à part entière de la clinique d'impôt sur le revenu 2023 du Centre d'action bénévole de l'Ouest-de-l'Île. En tant que coordonnatrice, **j'avais l'esprit tranquille en sachant que les bonnes informations étaient données à ceux qui se renseignent sur le service**. Le fait d'être un lieu de dépôt et de ramassage a fait une grande différence pour les personnes de la région et leur a offert un endroit accessible pour apporter leurs formulaires d'impôt. Leur flexibilité et leur nature accommodante ont permis à la clinique fiscale de fonctionner de manière fluide et efficace. **Ce fut un plaisir de travailler avec eux !** »

- Skye Rawlings, Coordinatrice des programmes communautaires- Centre d'action bénévole de l'Ouest-de-l'Île

« **Le service des impôts est fantastique, les employés du CRC sont si gentils et si serviables avec les personnes âgées**. J'ai apprécié mes visites pour déposer et récupérer mes impôts, cela m'a facilité la vie d'être si près de chez moi. »

- Everdena, Pointe-Claire

# Rencontres des directeurs milieu

## Rencontres des directeurs communautaires

Cette année, le CRC a organisé **20 réunions de directeurs** sur Zoom, et **1** en personne en avril.

Ces rencontres offrent aux directeurs des organismes communautaires de l'Ouest-de-l'Île l'occasion d'entrer en contact les uns avec les autres et favorisent les opportunités de réseautage :

- Des échanges sur les stratégies pour faire face aux diverses responsabilités organisationnelles
- Le partage de ressources et de contacts
- L'apprentissage de nouvelles connaissances sur les autres organismes et le secteur communautaire
- La présentation des nouveaux directeurs à d'autres membres du réseau
- L'encouragement à la collaboration et au soutien mutuel entre collègues directeurs
- Des rires partagés et la célébration des réussites

L'année dernière, les directeurs de **25 organismes différents** ont saisi l'opportunité de participer à une ou plusieurs réunions de rencontre.



## Témoignage

« Deux fois par mois, les réunions des directeurs, animées par Katie du CRC de l'Ouest-de-l'Île, sont de loin **mes réunions préférées sur Zoom**. Chaque fois que c'est possible, je m'inscris et retrouve d'autres directeurs du secteur à but non lucratif de l'Ouest-de-l'Île pour partager nos différents défis, mais aussi nos réussites. Souvent, lorsque l'un.e d'entre nous évoque un défi rencontré dans son travail, un.e autre a déjà vécu une expérience similaire et apporte des éléments de réponse possibles. C'est aussi un bon moyen d'exprimer nos frustrations auprès de personnes qui peuvent comprendre exactement ce que nous ressentons. Un autre avantage est le **partage d'information sur nos services, qui débouche souvent sur des collaborations entre organismes**. Cette merveilleuse initiative me permet de prendre une pause dans ma journée et j'apprécie l'opportunité de penser à autre chose que les programmes habituels. »

Liane Berry, directrice générale  
- Maison LI-BER-T

# Séances d'information

Cette année, le CRC a organisé **10 sessions d'information** :

## 9 sessions pour les personnes vivant, étudiant ou travaillant dans l'Ouest-de-l'Île.<sup>1</sup>

Les sessions pour les personnes vivant, étudiant ou travaillant dans l'Ouest-de-l'Île comprennent :

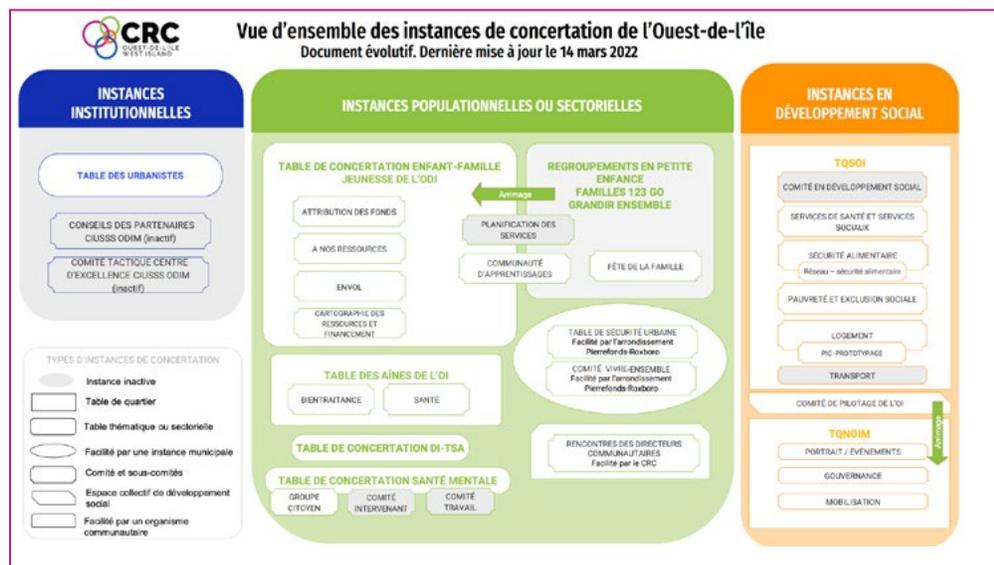
- Une présentation de la mission, du mandat et des outils en ligne du CRC.
- Une discussion informelle sur les besoins/défis rencontrés par le groupe et sur la manière dont les ressources de la communauté pourraient leur être utiles.
- Une période de questions et réponses pour orienter les participant.e.s vers les ressources communautaires.

## 6 sessions personnalisées pour des groupes communautaires et des partenaires spécifiques (équipes et/ou participant.e.s).

Les sessions pour les groupes communautaires et les partenaires durent entre 1 et 3 heures et permettent aux participant.e.s d'obtenir de l'information et des ressources sur le secteur communautaire et le réseau d'action collective de l'Ouest-de-l'Île (comités et tables).

Au cours des sessions, les participant.e.s explorent :

- Les principales questions liées aux demandes d'orientation adressées au CRC via son programme d'information et d'orientation.
- Les demandes d'orientation les plus complexes reçues par les participant.e.s et les possibilités de réponse.
- Les outils d'orientation du CRC, notamment le site Internet (fiches d'une page, vidéos, etc.) et la liste principale des références.
- Le schéma de concertation et les adhésions, plans d'action et sous-comités de la Table de l'Ouest-de-l'Île.



<sup>1</sup> L'équipe du CRC a décidé de ne plus utiliser le terme « citoyen » dans la mesure du possible pour désigner les participants. Nous préférons utiliser des termes qui englobent toutes les personnes, indépendamment de leur statut officiel.

## Sensibilisation

### Activités de sensibilisation en 2023-2024 :

En plus des sessions d'information générale présentées dans toute la communauté, le CRC participe aux initiatives suivantes pour faire connaître les ressources disponibles et les services du CRC :

- **Participation à la journée de sensibilisation communautaire à la Plaza Pointe-Claire** : le CRC avait installé une table avec ses outils d'orientation (dépliants et guide des aînés). Notre équipe a discuté avec des résidents de l'Ouest-de-l'Île et les a dirigés vers des ressources
- **Partenariat avec le SPVM pour faire du porte-à-porte** : entre le 15 mai et le 15 juin 2023, le CRC a participé à une initiative de porte-à-porte à 3 reprises avec le SPVM. Le projet « Porte-à-Porte » vise à briser l'isolement des aînés en situation de vulnérabilité et à identifier ceux qui pourraient être en situation de difficulté. C'est aussi l'occasion d'entrer en contact avec eux et de les informer sur les services du CRC.
- **Journée internationale de la femme organisée par le WIWC** : Le CRC avait installé une table avec ses outils d'orientation. Notre coordonnatrice des services d'information et orientation a discuté avec les personnes présentes et les a mises en contact avec les ressources communautaires requises.
- **Participation à l'atelier de l'Association d'entraide pour l'arthrite de l'Ouest-de-l'Île (AWISH)** qui s'est déroulé dans la salle Sarto Desnoyers. Le CRC avait une table avec ses outils d'orientation. AWISH est un organisme vers lequel le CRC oriente ses clients et avec lequel il collabore.
- **Fête de la Famille** : Le CRC s'est joint à divers partenaires communautaires pour participer à l'événement annuel de la Fête de la Famille qui s'est tenu à Pierrefonds-Roxboro. L'événement est une occasion pour les familles et les communautés de se réunir pour se divertir et se renseigner sur les services et les programmes offerts dans la communauté de l'Ouest-de-l'Île. Le CRC a eu le plaisir d'offrir de l'information et des rafraîchissements aux participant.e.s.

Cette année, le CRC a travaillé en collaboration avec plusieurs partenaires communautaires pour créer des opportunités visant à aider les résident.e.s à rentrer en contact avec les ressources communautaires.

- **Partenariat avec la Croix-Rouge** : le CRC a tenu 4 réunions avec les agents communautaires de la Croix-Rouge pour faciliter l'orientation vers les ressources communautaires de l'Ouest-de-l'Île et/ou orienter directement les participant.e.s vers le programme. Ce projet se poursuit.
- **Maintien du partenariat avec Comaco** : Comaco est en contact permanent avec le CRC pour connaître les besoins des organisations communautaires de l'Ouest-de-l'Île et des usagers des services.



# Unis pour dynamiser notre communauté.

Au cours de l'année, les **40 organismes** suivants ont participé à des événements organisés par le CRC.

- Accompagnement Bénévole de l'Ouest (ABOVAS)
- Action Jeunesse de l'Ouest-de-l'Île (AJOI)
- Alphabétisation sans limites
- Les Services à la famille AMCAL
- Amis de la Santé Mentale
- l'Association d'Entraide d'Arthrite de l'Ouest-de-l'Île (AWISH)
- l'Association de la Communauté Noire de l'Ouest-de-l'Île
- l'Association de l'Ouest-de-l'Île pour les personnes handicapées intellectuelles (WIAIH)
- Association Québécoise de Voile Adaptée (AQVA)
- Cadres Disponibles
- Centre Bienvenue
- Centre d'Action Bénévole Ouest-de-l'Île (CABOI)
- Centre de bien-être de l'Ouest-de-l'Île pour personnes atteintes de cancer
- Centre de Crise de l'Ouest de l'Île
- Centre de Recherche d'Emploi Pointe-Claire
- Centre des Femmes West Island
- Centre Famille & Ressource
- Centre d'Intégration Multiservices de l'Ouest-de-l'Île (CIMOI)
- Centre LGBTQ2+ Ouest-de-l'Île
- Club des aînés de Dollard-des-Ormeaux
- Corbeille de Pain
- Fonds d'Aide de l'Ouest-de-l'Île
- Fondation Ngadi
- Grands Frères Grandes Soeurs de l'Ouest-de-l'Île
- Maison des Jeunes de Pierrefonds
- Maison LI-BER-T
- NOVA l'Ouest-de-l'Île
- Orchestre (L) Symphonique des Jeunes de l'Ouest-de-l'Île
- Parrainage Civique de la Banlieue Ouest (WICA)
- Perspective Communautaire en Santé Mentale (PCSM)
- Placement Potentiel Inc.
- Project Communautaire de Pierrefonds (PCP)
- Projet Cumulus
- Résidence de soins palliatifs Teresa-Dellar
- Société Alzheimer de Montréal
- Table de Quartier du Nord de l'Ouest-de-l'Île de Montréal (TQNOIM)
- Table de Quartier Sud de l'Ouest-de-l'Île (TQSOI)
- YMCA Ouest-de-l'Île
- Zoo Ecomuseum



## **Nous PROMOUVONS**

- **La mission et la programmation du CRC auprès des citoyens et des partenaires communautaires.**
- **L'existence, l'impact et la valeur du réseau des organismes communautaires auprès de la communauté de l'Ouest-de-l'Île.**
- **Un esprit de collaboration, d'unité et de solidarité entre les organismes communautaires et les initiatives communautaires.**



# Infolettre



## CONNEXION COMMUNAUTAIRE

### INFOLETTRE

#### octobre 2023

Le secteur communautaire de l'Ouest-de-l'Île :  
**Unis pour dynamiser notre communauté**

Bienvenue à l'édition du mois d'octobre de l'Infolettre Connexion Communautaire. Notre objectif est de créer un espace au sein duquel les organismes communautaires peuvent partager des nouvelles pertinentes. Vos commentaires sont les bienvenus ! Cliquez [ici](#) pour partager vos réflexions.

#### COLLECTES DE FONDS

**18 octobre**  
**Tournoi de poker**  
Alzheimer Groupe Inc organise son tournoi de poker annuel! Cliquez [ici](#) pour plus d'information sur les différentes façons de participer.

**21 octobre**  
**Yoga pour NOVA**  
Joignez-vous à NOVA l'Ouest-de-l'Île pour sa 14e collecte de fonds annuelle Yoga pour NOVA! Inscrivez-vous à l'événement [ici](#).

**29 octobre**  
**Maison hantée**  
Joignez-vous à l'organisme Parrainage civique de la banlieue ouest pour son événement annuel de maison hantée! Entrée gratuite avec un don sur place! Cliquez [ici](#) pour plus de détails.

[Cliquez pour voir d'autres levées de fonds !](#)

#### ÉVÉNEMENTS

**1 octobre**  
**65e anniversaire de WIAIH**  
Beau temps, mauvais temps, joignez-vous à l'Association de l'Ouest de l'Île pour les personnes ayant une déficience intellectuelle ou un autisme de 12 h à 16 h pour célébrer son 65e anniversaire! Barbecue, jeux pour toute la famille, musique et bien plus encore!

**3 octobre**  
**Bibliothèque vivante**  
Venez et participez à la lecture des livres vivants de Ressources communautaires Oméga qui vous feront part de leurs expériences, leurs luttes, les obstacles qu'ils ont rencontrés et le rétablissement de leur santé mentale. Inscrivez-vous [ici](#).

**10 octobre**  
**Journée mondiale de la santé mentale**  
Le Groupe Citoyens de l'Ouest-de-l'Île, en collaboration avec PCSM, est fier de présenter un autre événement communautaire important et positif pour la santé mentale, dans le cadre de la Journée mondiale de la santé mentale. Cliquez [ici](#) pour plus d'information!

**12 et 26 octobre**  
**Rencontres pour les directeurs**  
Un espace virtuel où les directeurs d'organismes communautaires puissent se rencontrer et discuter ! Coordonnées par le CRC. [Joignez-vous à nous quand vous le pouvez!](#)

**Octobre**  
**Marchés de solidarité**  
Venez rencontrer Corbeille de Pain pour les deux dernières semaines de ses marchés de solidarité à Pointe-Claire, au marché de quartier et au centre communautaire Gerry-Robertson. Consultez le [calendrier](#) pour connaître les dates des prochains marchés.

**Cuisines communautaires**  
Les cuisines communautaires de Corbeille de Pain ont démarré! À la fois atelier et repas communautaire, ce programme permet aux résident.e.s de l'Ouest-de-l'Île de cuisiner et de manger ensemble et, surtout, de rapporter les restes à la maison! Cliquez [ici](#) pour accéder au calendrier. Inscrivez-vous à l'avance en envoyant un courriel à [cuisines@corbeilledepain.com](mailto:cuisines@corbeilledepain.com).

[Cliquez pour voir d'autres événements communautaires !](#)

L'Infolettre Connexion communautaire est un outil de communication qui permet de partager et de promouvoir les actualités et événements les plus récents au sein du secteur communautaire de l'Ouest-de-l'Île.

Cette publication s'adresse aux membres des organismes communautaires. Elle a été créée en réponse à un besoin régulièrement exprimé de « savoir ce que font les autres organismes du secteur ». Elle permet également la diffusion de contenu pertinent pour les organismes communautaires, y compris l'information transmise par les partenaires communautaires tels que le CIUSSS et les commanditaires.

Cette année, Connexion communautaire regroupait :

**Cette année, Connexion communautaire regroupait :**

- **151** destinataires enregistrés provenant de **88** organismes différents
- **41** demandes émanant des organismes pour promouvoir leurs nouvelles

L'Infolettre est publiée au début de chaque mois, avec une courte pause pendant les mois d'été. Chaque numéro présente les collectes de fonds, les formations et événements prévus, ainsi que les offres d'emploi du moment, les mises à jour de la programmation et les nouvelles initiatives au sein du secteur communautaire.

**Cette année, Connexion communautaire a fait la promotion de :**

- **34** collectes de fonds communautaires
- **56** événements communautaires
- **17** formations accessibles aux partenaires communautaires

## Témoignage

« L'Infolettre du CRC est un **outil de communication utile pour informer les habitants de l'Ouest de l'île de nos événements, de nos collectes de fonds et de notre mission**. Grâce au CRC, nous pouvons atteindre davantage de tuteurs bénévoles, d'apprenants, de participants aux ateliers du club des aînés illimités et même de donateurs! »

Suzanne Bonn, Alphabétisation sans limites

## Publications

Le CRC a deux publications pour contribuer à la promotion du secteur communautaire de l'Ouest-de-l'Île et des services qu'il apporte.

La **Carte postale promotionnelle** est un outil bilingue recto-verso conçu pour promouvoir le Centre de ressources communautaires de l'Ouest-de-l'Île. La carte fournit les informations nécessaires pour accéder aux services du CRC. Elle comprend un code QR qui offre un lien direct avec la page du secteur communautaire du site Internet du CRC, où l'on trouve des informations sur les programmes et les services offerts par les organismes locaux à but non lucratif. Ces cartes postales seront distribuées aux organismes partenaires, dans le cadre d'événements communautaires locaux et au cours de démarches de sensibilisation porte-à-porte.



Le **Répertoire du secteur communautaire** est un nouvel outil destiné à promouvoir les programmes et les services offerts par plus de 70 organismes à but non lucratif dans l'Ouest-de-l'Île. Cette publication est conçue pour faire connaître le secteur communautaire et pour souligner la contribution du secteur et du CRC à l'amélioration de la qualité de vie de la communauté de l'Ouest-de-l'Île. Ce répertoire peut également être utilisé comme outil de formation par les personnes désirant se renseigner sur les ressources disponibles dans la communauté pour aider les résidents de l'Ouest-de-l'Île.

### Témoignage

« Même après avoir travaillé dans le secteur communautaire pendant de nombreuses années, j'ai beaucoup appris et **j'ai découvert des organisations que je ne connaissais pas** dans le répertoire du secteur communautaire du CRC »

Franca -WIAIH



## Site Internet

Le site Internet du CRC est un outil important qui permet au public de rentrer en contact avec le secteur communautaire de l'Ouest-de-l'Île. Le site Internet comprend :

- Des renseignements sur le [rôle du CRC dans la communauté](#)
- Des [fiches de présentation pour plus de 70 organismes](#) à but non lucratif, avec des descriptions de leurs programmes et services sur une page imprimable et une vidéo de présentation (si disponible)
- Une [page d'information sur le secteur communautaire](#)
- Des [calendriers communautaires](#) pour les événements, les ateliers et les groupes de soutien
- Une liste des [offres d'emploi](#) dans le secteur
- Des [informations sur les différentes manières de venir en aide au secteur](#)



Statistiques :  
1<sup>er</sup> avril 2023 - 31 mars  
2024 (fin de l'année)

**Au cours du dernier exercice, le site Internet du CRC a été consulté par 14 035 personnes au total.**

Les pages les plus consultées :

- **Page d'accueil**
- **Organismes**
- **Secteur Communautaire**
- **Programmes du CRC**
- **Emplois dans le secteur communautaire**

Le site Internet du CRC a enregistré une augmentation notable de son utilisation au cours de la dernière année d'activité, avec un total de **54 894 pages consultées**, comparativement à **46 234 pages consultées** au cours de l'année fiscale précédente.



### Témoignage

« Lorsque j'ai commencé mon emploi actuel, j'ai souvent consulté le site web du CRC pour élargir mes connaissances sur d'autres organisations et ressources. Un an plus tard, je continue à m'y référer pour obtenir des conseils. Un site web utile et un personnel accueillant! »

Marcy Lewis, Centre d'action bénévole de l'Ouest-de-l'Île

# Esprit communautaire

## Jingle Mingle

Pour la septième année consécutive, le CRC a organisé une rencontre festive pour permettre aux organismes communautaires de se réunir et de célébrer la saison hivernale. Cet événement a permis aux partenaires communautaires de se réunir pour célébrer la saison et de réseauter avec des partenaires nouveaux ou actuels au sein du secteur. Nouveauté de l'événement, une activité pour briser la glace a été proposée à l'arrivée de chaque participant, encourageant les invités à faire connaissance avec de nouveaux partenaires et à s'informer sur les organismes qu'ils ne connaissent peut-être pas aussi bien. Le Jingle & Mingle a permis à **54 partenaires communautaires représentant 24 organismes de se rencontrer.**



## Témoignages

Un sondage anonyme a été envoyé après le *Jingle & Mingle* pour recueillir des commentaires. Voici quelques-uns des commentaires reçus mettant en évidence ce que les gens ont apprécié lors de l'événement.

« J'ai beaucoup apprécié la rencontre Jingle & Mingle. **C'est merveilleux d'être entouré de positivité et de visages familiers (et nouveaux !)**, et de pouvoir discuter sans ordre du jour particulier »

« **Établir des liens** avec des membres du secteur communautaire dans son ensemble et voir comment nous pouvons échanger des ressources! »

## Halloween au village

Pour la troisième année consécutive, le CRC a participé à l'événement Halloween du Village de Valois. Cet événement est une excellente façon d'établir des liens avec la communauté et de faire connaître le CRC et les services qu'il offre. Une autre année remplie d'esprit communautaire et de plaisir!

## Décoration du sapin à Plaza Pointe-Claire

Pendant la période des fêtes, le CRC a participé au concours de décoration du sapin à Plaza Pointe-Claire. Ce concours a permis aux groupes communautaires et aux entreprises des environs de gagner un petit prix, et aussi de promouvoir leur organisation auprès des nombreux visiteurs.



# Esprit communautaire

## 40<sup>e</sup> anniversaire du CRC

Le 11 mai 2023, le CRC a célébré son 40<sup>e</sup> anniversaire en organisant un forum interactif axé autour d'une réflexion sur le système d'information et d'orientation dans l'Ouest-de-l'Île.

**60 partenaires communautaires de 32 organismes** se sont réunis et ont analysé où et comment les résident.e.s de l'Ouest-de-l'Île accèdent et reçoivent de l'information relative à leur qualité de vie. Les activités ont créé un dialogue sur les aspects qui fonctionnent bien dans le système et ont également permis d'identifier les domaines susceptibles d'être améliorés. L'événement a été conclu par une réflexion collective sur les moyens novateurs que notre communauté pourrait mettre en œuvre pour améliorer le système d'information et d'orientation.

Le CRC a recueilli toutes les idées exprimées par les participant.e.s et les a utilisées pour définir le développement de ses services d'information et d'orientation.

L'événement a été une grande célébration des 40 ans de service communautaire du CRC et les commentaires des participant.e.s ont été très positifs.



## Témoignages

« Nous sommes **repartis avec le sentiment d'être connectés**, parce que même si nous venons tous d'horizons différents, nous avons des idées semblables... L'union fait la force ».

« Une reconnaissance accrue de **l'importance du rôle joué par le CRC au sein de la communauté** ».

« **De nouvelles relations, de nouvelles idées et de nouvelles ressources** ».



## Nous **SOUTENONS**

- Les personnes en situation de vulnérabilité en leur fournissant des services et des outils d'information et d'orientation.
- Les initiatives communautaires qui visent à améliorer la qualité de vie des personnes en situation de vulnérabilité.
- Les groupes communautaires en leur fournissant de l'information et des ressources.





## Le HUB

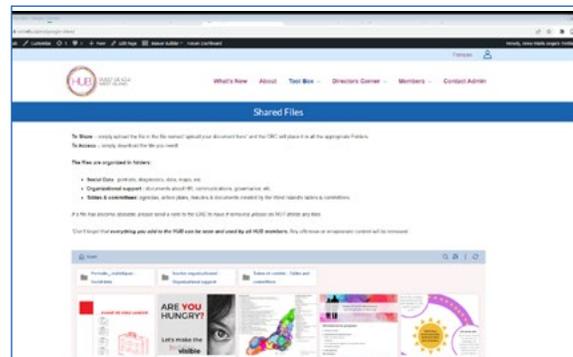
Le HUB est un portail de communication et de collaboration pour tous ceux/elles qui participent aux efforts d'action collective dans l'Ouest-de-l'Île.

Le HUB apporte son soutien au secteur communautaire pour :

- **Optimiser les communications**
- **Éviter les conflits dans la programmation des réunions et des événements**
- **Centraliser l'information et la documentation**
- **Partager les ressources et maximiser les efforts!**

Le HUB comprend différentes sections:

- Un **calendrier partagé** pour informer tous les membres des comités, indiquer les réunions, les collectes de fonds, etc.
- Un **Tableau d'affichage** où tous les membres peuvent poser des questions, partager des informations et des ressources et même réseauter virtuellement.
- Une **section Fichiers partagés** où les membres peuvent consulter une multitude d'informations : données, présentations, listes de contacts, plans d'action, documents administratifs (ex. : assurance collective, politiques de ressources humaines, etc.)
- Un **Répertoire** comprenant les coordonnées de tous les membres du HUB. Les membres peuvent même échanger des messages personnels par le biais de leur profil personnel.



Le portail contient également un espace spécial pour les directeurs d'organismes à but non lucratif de l'Ouest-de-l'Île intitulé le **Coin des directeurs**. Cette section vise à offrir un espace réservé aux directeurs pour qu'ils puissent partager diverses ressources et informations tout en se soutenant les uns les autres. Le Coin des directeurs comprend :

- Une section de **partage d'information** (ex. : nouveaux règlements pour les groupes communautaires, nouvelles, etc.)
- Un **Tableau d'affichage**.
- Une section **Fichiers partagés**.
- Une section de **clavardage en direct**.

### Prochaines étapes pour le HUB, en collaboration avec les partenaires communautaires :

Cette année, le CRC a contribué à l'animation d'un comité composé de partenaires de chacune des Tables de concertations, des deux Tables de Quartiers et de l'équipe des organisateur.trice.s communautaires du CIUSSS. Ensemble, les membres du comité ont pris des mesures pour intégrer le HUB dans différents aspects du travail collectif de la communauté. Chaque table/comité débat et décide de la meilleure façon d'utiliser le HUB pour atteindre les objectifs de leurs tables respectives, et chacun va s'efforcer d'intégrer cet outil dans ses actions régulières à partir de septembre 2025. Le comité se penchera également sur des idées de développement et des stratégies pour mobiliser des ressources pour l'avenir du HUB.

À l'automne, après la mise en service du HUB au sein des tables et des comités, un petit comité de directeurs sera formé pour discuter des stratégies visant à améliorer l'utilisation du HUB par nos collègues de la communauté.

## Espaces d'apprentissages pour les organismes communautaires

Cette année, le CRC a offert **3 espaces d'apprentissages** aux organismes et partenaires communautaires de l'Ouest-de-l'Île afin de contribuer au développement de compétences collectives. Financés par l'Arrondissement Pierrefonds-Roxboro, ceux-ci portaient sur deux thématiques particulières:

### **Démystifier l'ADS+ (l'analyse différenciée selon les sexes et plus) et son application directe sur le terrain**

25 avril, 2023

On entend de plus en plus parler de l'approche ADS + lorsqu'il est question d'inclusivité dans les organismes. Les organismes communautaires ont souvent à détailler les manières dont elle sera appliquée dans leurs projets dans le cadre de demande de financement. La session a permis aux organismes de mieux comprendre l'approche ADS + et son application dans le cadre de leurs projets et leurs activités. L'atelier de formation était axé sur la réalité et les projets réels des organismes participants. Les participant.e.s ont aussi obtenu des outils concrets à utiliser dans leur quotidien et à partager avec leur équipe.

### **Espace d'échange et de dialogue: Stratégies pour mettre ses limites auprès des populations en situation de vulnérabilité**

5 mai, 2023

Les personnes travaillant dans le secteur communautaire se sentent souvent démunies quand elles cherchent des ressources et lorsqu'elles soutiennent des personnes en situation de vulnérabilité. Cette session a offert un espace de confiance aux personnes travaillant dans le secteur communautaire leur permettant de partager des stratégies et des outils pour identifier, établir et respecter les limites dans leur travail quotidien.

### **En collaboration avec Centraide dans le cadre du Projet Impact Collectif (PIC), le CRC a aussi facilité un atelier visant à favoriser l'échange et le partage de bonnes pratiques**

#### **Échanges de pratiques : l'approche réflexive dans l'Ouest-de-l'Île**

13 avril, 2024

Lors de l'atelier, les participant-es ont pu découvrir l'approche réflexive ainsi que plusieurs concepts et outils y étant rattachés. Misant sur l'apprentissage en continu, la remise en question, le réinvestissement des apprentissages dans les pratiques, l'approche réflexive permet aux individus et organisations de maximiser leur impact dans leur milieu tout en valorisant les savoirs de leurs participant-es.

## Comités et tables

En 2023-2024, le CRC a participé à 23 tables et/ou comités. L'équipe du CRC offre du soutien à l'action concertée en participants aux rencontres et ce, en:

- Partageant de l'information et en faisant la promotion des ressources communautaires du territoire;
- En favorisant le développement d'une culture axée vers les apprentissages et la collaboration.
- Partageant les données recueillies par le CRC (via les services d'information et de référencement) quant aux besoins des citoyens du territoire.

### Voici les instances de concertation auxquelles le CRC a participé de manière active en 2022-2023:

La Table des Aînés de l'Ouest-de-l'Île

- Le comité santé
- Le comité bienveillance

La Table de Quartier Nord de l'Ouest-de-l'Île de Montréal (TQNOIM):

- Conseil d'administration
- Comité mobilisation

La Table de Quartier sud de l'Ouest-de-l'Île (TQSOI):

- Comité sécurité alimentaire
- Comité habitation
- Comité lutte à la pauvreté et à l'exclusion sociale (et 1 sous-comité)
- Comité santé et services sociaux
- Comité évaluation

Table santé mentale de l'Ouest-de-l'Île

- Comités de travail divers

Table de concertation enfance famille jeunesse de l'Ouest-de-l'Île (TCEFJOI)

- Comité À nos ressources
- Comité cartographie
- Communauté d'apprentissage sur les approches de proximité

Rencontres de réseautage pour les directeurs (facilitées par le CRC)

Comité national de sensibilisation à la maltraitance envers les personnes âgées

Comité régional de lutte à la maltraitance envers les personnes âgées

Comité intersectoriel sur la salubrité de l'Ouest-de-l'Île

Comité consultatif 211 Montréal

Comité d'apprentissage - Initiatives de travail de milieu auprès des aînés en situation de vulnérabilité (ITMAV)

## Nos partenaires financiers

**Le CRC est reconnaissant de l'appui essentiel de ses principaux partenaires financiers.**



L'organisme [Centraide du Grand Montréal](#) contribue au CRC en appuyant sa mission fondamentale. Ce soutien vital permet au CRC de poursuivre son travail d'amélioration du bien-être individuel et collectif dans l'Ouest-de-l'Île. Nous remercions sincèrement Centraide pour son soutien continu et son engagement auprès du CRC.



[Partage-Action de l'Ouest-de-l'Île \(WICS\)](#) est un précieux partenaire financier du CRC. Le dévouement de WICS envers les groupes communautaires locaux de l'Ouest-de-l'Île a un impact important sur l'amélioration de la vie communautaire dans l'Ouest-de-l'Île. Le CRC est reconnaissant des fonds annuels qu'il reçoit. Merci à toute l'équipe de Partage-Action !



[La Ville de Pointe-Claire](#) apporte un soutien financier fondamental au CRC depuis le début du développement de l'organisme. Le CRC est reconnaissant à la Ville de Pointe-Claire de lui avoir fourni des bureaux dans l'ancienne gare de Valois. Cet espace permet à l'organisme de mener ses activités quotidiennes et aide le CRC à soutenir les initiatives communautaires en coordonnant le partage de l'espace avec plusieurs groupes de soutien. Nous tenons à remercier le maire Tim Thomas, les conseillers municipaux et l'équipe de la Ville de Pointe-Claire pour leur engagement continu.



Merci au [gouvernement du Québec](#), au [Ministre de la Famille](#), au [Ministre responsable des aînés](#) et au [Ministre responsable de la lutte contre l'intimidation](#), pour le financement de la mise en œuvre du programme CRC Mobile dans le cadre du programme ITMAV (Initiatives de travail de milieu auprès des aînés en situation de vulnérabilité).

En partenariat avec :



Le CRC remercie la [Ville de Montréal](#) et le [Ministre de l'Immigration du Québec](#) pour leur soutien au projet "Bienvenue au Pierrefonds", financé par le Programme d'appui aux collectivités.

**Merci à tous nos supporters et commanditaires municipaux !**



**Nous remercions tout particulièrement les consultants et fournisseurs suivants, qui ont aidé le CRC à atteindre ses objectifs en contribuant avec leur temps et leur expertise :**

Chelsea Bell, [conceptrice graphique et Web](#)

Sandra Bourdè, [Services de traduction](#)

Jer Chapman, [Développeur Web indépendant](#)

James Hutchinson, [Info-Tech Montreal](#)

[The Business Box Printing](#)

# Nouvelles initiatives pour 2024-25

## Projet de logement du CRC

De plus en plus de ménages rencontrent des difficultés de logement dans la grande région de Montréal, comme ailleurs au Québec. L'Ouest-de-l'Île n'échappe pas à cette tendance, qui malheureusement touche encore plus fortement les personnes en situation de vulnérabilité. Grâce à l'esprit de collaboration de notre communauté, les acteurs clés de l'Ouest-de-l'Île ont entrepris une multitude d'initiatives et de projets au cours de la dernière décennie. Ces efforts ont permis d'identifier et de mettre en œuvre diverses solutions concrètes aux problèmes de logement sur notre territoire. Le CRC est impliqué dans le travail de soutien à la problématique du logement depuis plus de 15 ans, et nous sommes confiants que le nouveau projet du CRC répond non seulement à un besoin pressant, mais qu'il est aussi complémentaire à d'autres ressources et projets déjà en place.

Au cours des dernières années, le CRC a constaté un écart important entre les demandes et les besoins en matière de logement exprimés par les résidents de l'ouest de l'île par rapport à ce qui est actuellement offert par le secteur communautaire. Après avoir documenté les services offerts dans notre communauté, nous avons identifié un chaînon manquant important : un service visant à soutenir concrètement les gens dans leur recherche de logement. En effet, les personnes de l'Ouest-de-l'Île peuvent se retrouver dans une situation de grande vulnérabilité si elles ne disposent pas de l'information, des ressources, des compétences, du soutien et/ou de l'accompagnement nécessaires pour faire face à ces moments particulièrement difficiles.

### Objectifs du projet :

- Fournir des ressources et un soutien aux personnes en situation de vulnérabilité en ce qui concerne le logement.
- Développer des partenariats avec des organismes de Montréal et des environs afin d'assurer une collaboration pour résoudre les problèmes de logement actuels.
- Documenter et recueillir des données sur les besoins et les ressources en matière de logement dans l'Ouest-de-l'Île afin de contribuer aux efforts de la communauté pour mieux comprendre et exprimer les besoins des résidents de l'Ouest-de-l'Île en matière de logement.

Le projet débute le 1er avril 2024, avec en premier lieu le développement et la distribution d'outils d'information par le biais d'un accès en ligne, de cliniques d'information et d'orientations individuelles.

## Collaboration entre le CRC et le Centre des femmes de l'Ouest-de-l'Île (WIWC)

Le CRC et le Centre des femmes de l'Ouest-de-l'Île (WIWC) ont fait équipe dans le cadre d'un projet de collaboration conçu pour aider les membres du WIWC à trouver les ressources susceptibles d'améliorer leur qualité de vie.



Ce projet pilote a été créé en février 2024 suite au constat d'une augmentation du nombre de femmes en situation de vulnérabilité parmi les membres du WIWC. Dans le cadre de ce projet, le CRC fournit un service spécialisé d'information et d'orientation aux membres de WIWC par téléphone, par courrier électronique et par des visites en personne. Le CRC dispose de l'expertise nécessaire pour identifier les besoins des femmes en situation de vulnérabilité et des outils pour créer un plan de ressources qui facilite la mise en relation avec les programmes et services disponibles dans la communauté.

Le développement de cette approche nouvelle et innovante aidera le CRC à entrer en contact avec un plus grand nombre de personnes en situation de vulnérabilité et permettra au WIWC de mieux soutenir ses membres.

## Session d'information/Café Rencontre pour les aînés

Le CRC est ravi d'annoncer le lancement d'un nouveau programme qui débutera en septembre 2024. Cette nouvelle initiative vise à réduire l'isolement des personnes âgées en créant un environnement favorable où elles peuvent obtenir de l'information sur les programmes et les services disponibles et échanger avec des gens sympathiques de leur communauté. En favorisant les liens sociaux et en diffusant des informations pertinentes, le programme permettra aux personnes âgées de prendre des décisions en connaissance de cause concernant leur bien-être et de rester engagées au sein de la communauté.

Cette nouvelle initiative a été mise en place pour répondre à un besoin exprimé par de nombreuses personnes participant.e.s à notre programme CRC mobile. Plusieurs personnes ont exprimé le souhait de disposer d'un lieu où se réunir, s'informer sur les ressources communautaires, acquérir de nouvelles compétences et nouer des liens avec d'autres personnes ayant le même état d'esprit qu'elles. Nous avons hâte de lancer ce programme à l'automne 2024.

Merci!

