Centre d'Écoute et d'Aide pour les Maghrébins du Québec

RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉS 2026



SoutienMaghreb.ca
438 600 3773

TABLE DES MATIÈRES

MOT DU COORDINATEUR GÉNÉRAL 03

DERRIÈRE CHAQUE CHIFFRE 05

RÉSUMÉ EXÉCUTIF ET CONTEXTE 07

IDENTITÉ ORGANISATIONNELLE 13

CADRE ÉTHIQUE ET PHILOSOPHIE 17

GOUVERNANCE ET VIE ASSOCIATIVE 23

MODÈLE D'INTERVENTION 26

PÔLE INTERVENTION SOCIALE 31

DONNÉES D'IMPACT 37

ÉTUDE « VOIX SILENCIEUSES » 43

PARTENARIATS ET RELATIONS 47

COMMUNICATION ET RAYONNEMENT 51

RESSOURCES HUMAINES ET BÉNÉVOLAT 55

QUALITÉ ET CONFORMITÉ 59

AU CŒUR DE L'HUMAIN 63

ACTIONS COLLECTIVES 67

I. MOT DU COORDINATEUR GÉNÉRAL

De l'urgence à l'institution : une année de résilience collective



Chers membres de la communauté, chers partenaires, chers alliés du vivre-ensemble,

Il est des moments dans la vie d'une organisation où les chiffres cessent d'être de simples indicateurs statistiques pour devenir le reflet vibrant d'une responsabilité collective. En vous présentant ce Rapport annuel 2025, nous sommes animés d'un sentiment de gravité, mais surtout d'une profonde gratitude envers la communauté qui nous porte et nous fait confiance.

L'année 2025 ne fut pas seulement une année de croissance exponentielle pour le Centre d'Écoute et d'Aide pour les Maghrébins au Québec; elle fut l'année de la confirmation. Créé pour répondre à un besoin urgent et souvent silencieux d'accompagnement personnalisé, notre Centre est passé, en l'espace de douze mois, du statut d'initiative communautaire nécessaire à celui d'institution incontournable pour la sécurité sociale de milliers de familles. Nous sommes nés d'un constat lucide sur les manques en matière d'intégration et de soutien; aujourd'hui, grâce à vous, ce vide est comblé.

Nous avons vu, tout au long de cette année charnière, notre communauté faire face à des vents contraires. La pression économique, la complexité du logement et les défis d'intégration ont poussé 17 289 personnes à composer notre numéro. Derrière ce volume historique se cachent des histoires de résilience, mais aussi de grande vulnérabilité. Nous avons entendu la voix de pères cherchant à retrouver leur dignité professionnelle, de mères luttant pour l'équilibre de leur foyer, et de jeunes en quête de repères identitaires.

Face à cette marée humaine, le Centre n'a jamais fléchi. Nous avons fait le choix éthique et opérationnel de ne laisser aucune détresse sans réponse. Avec un taux de réponse exceptionnel de 95,42 % et un taux de résolution de 90,2 %, nous avons prouvé qu'il est possible d'allier la bienveillance de l'écoute à la rigueur de l'efficacité, grâce notamment à notre modèle hybride alliant l'intelligence artificielle à l'expertise humaine. Nous avons transformé ce qui aurait pu être une simple ligne d'écoute en une véritable « salle d'urgence sociale » et juridique.

Ces résultats ne sont pas le fruit du hasard. Ils sont le résultat du dévouement exceptionnel de notre équipe : bénévoles, juristes, travailleurs sociaux, coachs, médiateurs et membres du conseil d'administration. À vous, bénévoles qui avez offert plus que du temps - votre écoute, votre expertise et votre cœur - nous disons merci. Vous êtes le socle de notre efficacité et le visage de notre humanité. Votre adhésion à notre Charte éthique et votre professionnalisme font la fierté de notre organisation.

Nous tenons également à saluer nos partenaires institutionnels et communautaires. L'année 2025 a marqué un tournant historique dans nos relations avec la Direction de la protection de la jeunesse (DPJ) et le Service de police de la Ville de Montréal (SPVM).

Ensemble, lors de la table ronde du 21 juin, nous avons brisé les murs de la méfiance pour bâtir des ponts solides, dans l'intérêt supérieur de l'enfant et des familles. Ce dialogue n'est plus un vœu pieux, mais une réalité opérationnelle.

Ce bilan est une étape, pas une fin. Les défis demeurent immenses. La surreprésentation de nos jeunes dans le système de protection, les besoins criants en santé mentale et les enjeux de déqualification professionnelle exigent que nous poursuivions nos efforts sans relâche. En 2026, nous viserons à territorialiser davantage notre action et à professionnaliser nos services juridiques pour garantir un accès à la justice pour tous.

Le Centre est désormais votre maison, votre ressource, votre voix. Forts de la confiance que vous nous témoignez - une confiance prouvée par le fait que plus de 63 % de nos nouveaux bénéficiaires viennent par le bouche-à-oreille - nous abordons l'avenir avec détermination. Ensemble, continuons à bâtir un Québec plus juste, plus inclusif et plus solidaire.

El Amine SERHANI, PhD
Coordinateur général du Centre d'Écoute
et d'Aide pour les Maghrébins au Québec



II. DERRIÈRE CHAQUE CHIFFRE, UNE VIE SÉCURISÉE

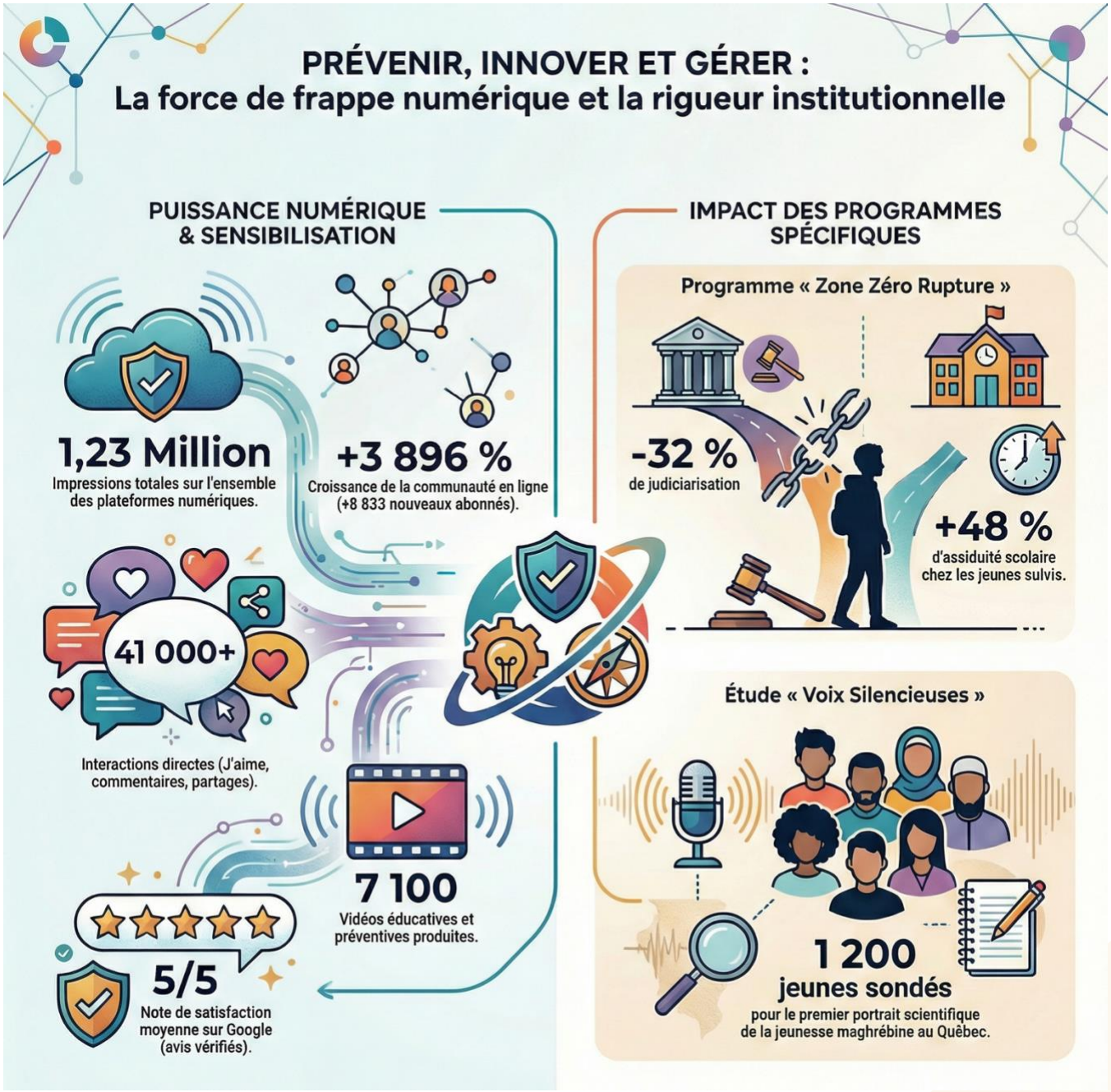
2-1 Bilan opérationnel du 1er janvier au 31 décembre 2025 : 17 289 appels, 5 721 dossiers et une confiance renouvelée

En 2025, le CEAMQ a transcendé son statut d'initiative pour devenir une véritable « salle d'urgence sociale ». Avec un volume historique de 17 289 appels et 5 721 dossiers traités, le Centre affiche un taux de résolution de 90,2 %, prouvant l'efficacité de son modèle hybride alliant chaleur humaine et triage par intelligence artificielle. L'intensité de la demande est critique : près d'un dossier sur deux (46,5 %) nécessite une intervention prioritaire immédiate. Qu'il s'agisse de crises familiales, d'enjeux migratoires ou de protection de la jeunesse, le Centre agit comme un filet de sécurité indispensable, garantissant une accessibilité quasi-totale avec un taux de réponse de 95,4 %.



2.2 Prévenir par le savoir, gérer avec rigueur

Au-delà de la gestion de crise, le CEAMQ s'affirme comme un laboratoire d'innovation sociale. Notre stratégie de prévention massive a généré 1,25 million d'impressions numériques et produit 7 100 outils éducatifs pour démocratiser l'accès au droit. Sur le terrain, l'impact est mesurable : le programme « Zone Zéro Rupture » a réduit la judiciarisation de 32 % auprès des familles suivies. Appuyé par l'étude scientifique « Voix Silencieuses » menée auprès de 1 200 jeunes, le Centre prépare un déploiement majeur pour 2026 : traiter 12 000 appels et lancer un service de médiation gratuite pour désengorger les tribunaux.



III. RÉSUMÉ EXÉCUTIF ET CONTEXTE

3.1 CONTEXTE SOCIO-ÉCONOMIQUE 2025 : UNE ANNÉE CHARNIÈRE

Au-delà des statistiques : l'épreuve du réel pour une communauté en mutation

L'année 2025 ne fut pas une année comme les autres pour la communauté maghrébine du Québec. Si les données démographiques confirment une croissance continue et un enracinement de plus en plus profond dans le tissu social de la province, l'analyse qualitative de nos 5 721 dossiers traités révèle une réalité de terrain beaucoup plus complexe et nuancée. Nous avons été les témoins directs, jour après jour, d'une fragilisation silencieuse mais profonde des ménages, exacerbée par une conjoncture socio-économique difficile qui a mis à l'épreuve la résilience légendaire de nos familles.

Ce contexte a radicalement transformé notre mandat : nous ne sommes plus seulement un centre d'écoute bienveillant, mais un véritable rempart contre la précarité et l'exclusion. L'explosion du volume d'appels ne traduit pas uniquement une augmentation démographique, mais un besoin viscéral de repères dans une période de turbulences.

La pression inflationniste et la crise du logement : facteurs de déstabilisation

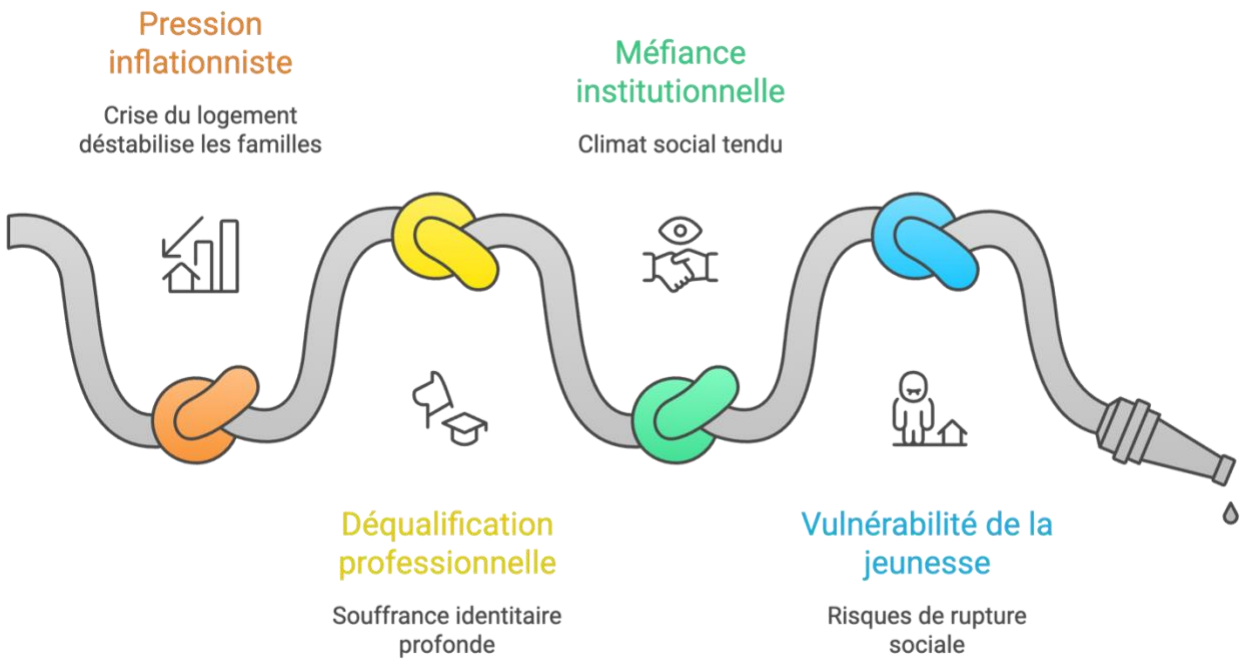
L'inflation persistante et la crise du logement, qui touchent l'ensemble de la société québécoise, ont frappé avec une violence particulière les familles issues de l'immigration, qu'elles soient récemment arrivées ou installées depuis longtemps. Nos données internes indiquent que les problématiques liées au logement représentent désormais 6,40 % des demandes directes traitées par le Centre. Cependant, ce chiffre est l'arbre qui cache la forêt : la précarité résidentielle agit comme une lame de fond, exacerbant les tensions conjugales et familiales.

La difficulté à se loger décemment ou à assumer des loyers en hausse vertigineuse crée une promiscuité et un stress financier qui se répercutent immédiatement sur le climat familial. Pour de nombreux pères et mères de famille, 2025 a marqué le glissement insidieux de la "gestion serrée" vers la "survie quotidienne", augmentant considérablement la charge mentale des foyers. Cette insécurité matérielle est souvent le déclencheur de crises plus profondes, menant à des situations de détresse psychologique ou de rupture.

Le paradoxe de l'emploi : déqualification et quête de dignité

Cette pression économique est aggravée par le phénomène tenace de la déqualification professionnelle, identifié dans nos études comme un enjeu majeur. C'est le grand paradoxe de notre communauté : bien que souvent hautement qualifiés et détenteurs de diplômes universitaires, de nombreux parents se heurtent encore à la non-reconnaissance de leurs compétences acquises à l'étranger. Ce processus ne se limite pas à une perte de revenus ; il génère une souffrance identitaire profonde.

Lorsque l'image de réussite du parent s'effrite, c'est toute l'autorité et l'équilibre familial qui vacillent. Le père ou la mère, épuisé par des emplois de survie, devient moins disponible émotionnellement, créant un terreau fertile pour les conflits intergénérationnels. Ce n'est pas un hasard si la "détresse psychologique et l'isolement" demeurent le premier motif de consultation au Centre, représentant 26,26 % des demandes. Ces chiffres témoignent d'une soif de dignité et de reconnaissance qui peine à être assouvie sur le marché du travail traditionnel.



Climat social et méfiance institutionnelle : la "double préoccupation"

Au-delà de l'économie, 2025 a été marquée par un climat social tendu, caractérisé par une méfiance persistante entre la communauté et certaines institutions de protection. Comme souligné lors de la table ronde historique du 21 juin 2025, une "double préoccupation" domine : la peur que les réalités culturelles soient mal comprises par les institutions (DPJ, Police) et le souci de protéger ses enfants sans risquer d'être stigmatisé ou "fiché".

Cette tension est particulièrement tangible dans les dossiers liés à la Direction de la protection de la jeunesse (DPJ), qui constituent 17,17 % de nos interventions, ainsi que dans les dossiers de délinquance juvénile (17,68 %). De nombreux parents vivent dans la hantise d'un signalement qu'ils perçoivent comme une mesure punitive plutôt que préventive. Le manque de connaissances sur le système judiciaire et les droits parentaux accentue ce sentiment d'impuissance. Le CEAMQ a dû agir massivement comme "tiers de confiance" pour rétablir le dialogue, expliquer les lois québécoises et désamorcer des situations avant qu'elles ne deviennent des drames familiaux.

Une jeunesse en quête de sens face aux risques de rupture

Enfin, le contexte 2025 a mis en lumière la vulnérabilité spécifique de notre jeunesse. Les données de l'étude "Voix Silencieuses" et nos statistiques de terrain dressent le portrait d'une génération de 15-29 ans tiraillée entre deux mondes. Confrontés à des enjeux identitaires, à un sentiment d'exclusion ou à la pression de la réussite, certains jeunes se retrouvent exposés aux risques des réseaux criminels ou de la marginalisation.

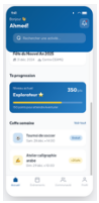
L'année a été marquée par une urgence : celle de retisser le lien de confiance. Les défis ne sont pas seulement scolaires ou économiques, ils sont existentiels. Le besoin de modèles positifs, de mentorat et d'espaces de parole sécuritaires n'a jamais été aussi criant pour éviter que le "malaise jeunesse" ne se transforme en rupture sociale définitive.

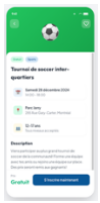
3.2 FAITS SAILLANTS 2025

Une année d'action, d'innovation et de résultats concrets

L'année 2025 restera gravée comme celle où le Centre a changé d'échelle. Nous sommes passés de la planification stratégique au déploiement massif de solutions concrètes pour répondre aux besoins identifiés sur le terrain. Chaque trimestre a été marqué par le lancement d'initiatives structurantes, transformant notre mission d'écoute en une véritable force d'action communautaire.

Le virage numérique et l'accès au droit





Dès le début de l'année, nous avons compris que l'information était le premier rempart contre la précarité. En février 2025, nous avons lancé la plateforme numérique « La Maison du Maghreb », suivie d'une offensive de production de contenu sans précédent. Avec la production de plus de 7 100 vidéos éducatives et préventives, nous avons saturé l'espace numérique d'informations fiables sur les droits, les devoirs et les ressources disponibles. Cette stratégie, résumée par le slogan « La connaissance protège », a permis d'atteindre des milliers de personnes avant même qu'elles ne soient en situation de crise.

La mobilisation pour la jeunesse : "Voix Silencieuses" et engagement

En mars 2025, nous avons lancé l'étude majeure « Voix Silencieuses », mobilisant des chercheurs et la communauté pour documenter scientifiquement les enjeux de santé mentale et d'identité chez les 15-29 ans. Mais nous ne nous sommes pas contentés d'étudier : nous avons agi. L'exercice « Militaire d'un soir », tenu le 26 mars avec le 4e Bataillon du Royal 22e Régiment, a permis à 84 jeunes de vivre une expérience d'immersion citoyenne unique, brisant les préjugés et ouvrant de nouveaux horizons.





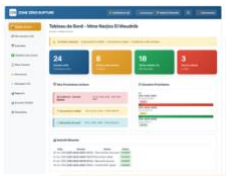
Prévenir les ruptures : un engagement solennel



Le point culminant de notre action préventive fut le lancement, le 20 juin 2025, du programme « Zone Zéro Rupture ». Cette initiative holistique vise à intervenir en amont des crises familiales et du décrochage scolaire. Elle s'est accompagnée, le lendemain 21 juin, d'une table ronde historique réunissant la DPJ, le SPVM et la communauté. Cet événement a permis de nommer les incompréhensions et de sceller un pacte de collaboration pour l'avenir de nos enfants, matérialisé par la création d'un comité de suivi permanent.

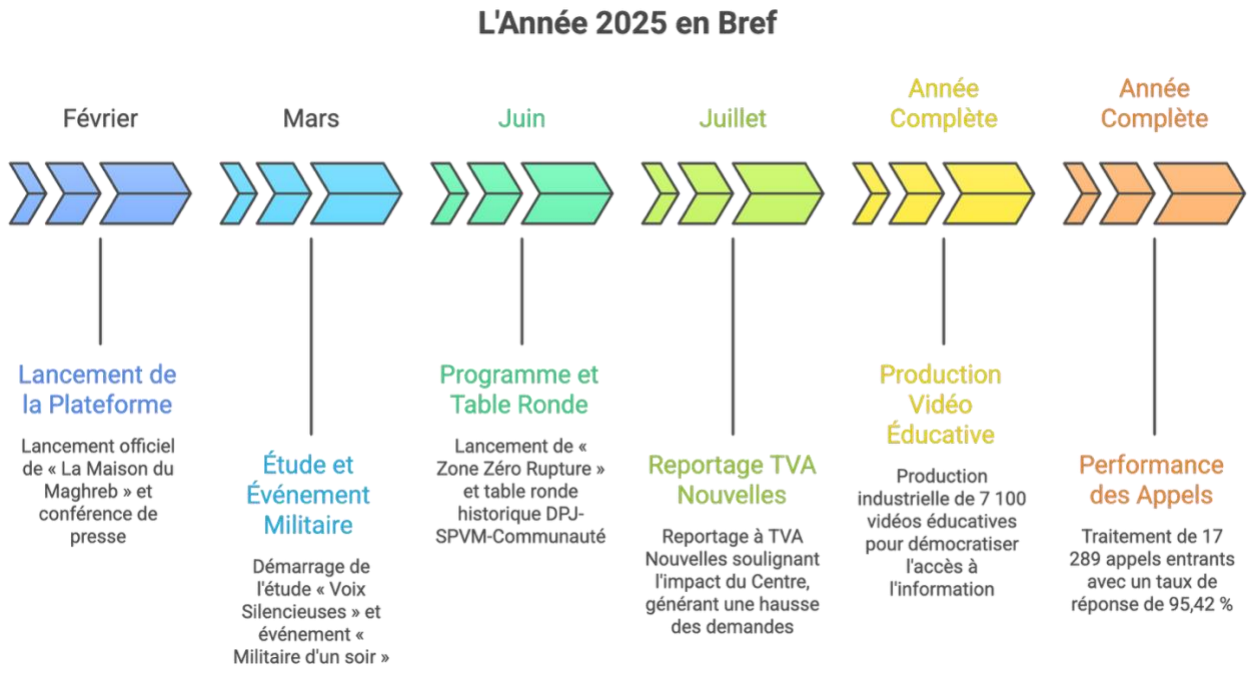
L'innovation technologique au service de l'humain

Tout au long de l'année, nous avons parfait notre modèle opérationnel hybride. L'intégration de l'intelligence artificielle et d'un CRM performant a permis de traiter un volume record de demandes avec une efficacité redoutable, tout en garantissant que chaque dossier soit validé par un humain. Cette synergie nous a permis de maintenir une accessibilité quasi totale malgré l'explosion de la demande.



L'ANNÉE 2025 EN BREF

- **Février :** Lancement officiel de la plateforme numérique et conférence de presse.
- **Mars :** Démarrage de l'étude « Voix Silencieuses » sur la jeunesse et tenue de l'événement « Militaire d'un soir » avec 84 participants.
- **Juin :** Lancement du programme « Zone Zéro Rupture » et tenue de la Table ronde historique DPJ-SPVM-Communauté.
- **Juillet :** Reportage à TVA Nouvelles soulignant l'impact du Centre, générant une hausse de 32 % des demandes orientées.
- **Année complète :** Production industrielle de 7 100 vidéos éducatives pour démocratiser l'accès à l'information juridique et sociale.
- **Performance :** Traitement de 17 289 appels entrants avec un taux de réponse de 95,42 %.



3.3. TABLEAU DE BORD KPI

Indicateurs de performance et d'impact humain

Le tableau ci-dessous synthétise la performance opérationnelle du CEAMQ pour l'année 2025. Ces données, extraites de nos systèmes de gestion, ne sont pas de simples métriques administratives; elles racontent l'histoire de notre engagement quotidien auprès de la communauté.



Ce que ces chiffres signifient pour l'humain

1. L'urgence comme norme (46,46 % de Haute Priorité) C'est la statistique la plus révélatrice de l'intensité de notre année. Près d'une personne sur deux qui nous contacte ne le fait pas pour une simple information administrative, mais parce qu'elle traverse une crise aiguë (violence, rupture imminente, détresse, problème judiciaire urgent). Cela confirme que le CEAMQ agit de facto comme une salle d'urgence sociale de première ligne. Nous ne gérons pas seulement des dossiers, nous désamorçons des crises humaines en temps réel.

2. Une écoute qui prend le temps (Moyenne 7 min 07s) Dans un monde automatisé, une durée moyenne d'appel de plus de 7 minutes est considérable. Cela signifie que nos bénévoles prennent le temps d'écouter, de rassurer et de comprendre avant d'agir. Les appels dépassant 2 heures (le maximum enregistré étant de 2h37) témoignent de situations de détresse profonde où notre rôle est d'abord d'offrir une présence humaine inconditionnelle.

3. La confiance masculine (58,4 % d'hommes) C'est une exception notable dans le paysage de l'intervention psychosociale : la majorité de nos appelants sont des hommes. Ce chiffre prouve que le CEAMQ a réussi à créer un espace sécuritaire où la vulnérabilité masculine n'est pas taboue. Des pères de famille, souvent isolés face à leurs responsabilités économiques ou juridiques, trouvent ici une oreille attentive sans jugement, brisant ainsi le cycle de l'isolement.

4. La force du lien de confiance (63,13 % par Bouche-à-oreille) La majorité de nos nouveaux bénéficiaires ne nous trouvent pas par la publicité, mais parce qu'un proche leur a dit : « Appelle-les, ils vont t'aider ». C'est notre indicateur de performance le plus précieux. Il valide la qualité de notre accueil et l'efficacité de nos interventions. Cette confiance organique est le capital le plus important de notre institution.

INDICATEUR CLÉ	RÉSULTAT 2025	NOTE / CONTEXTE
Volume d'appels entrants	17 289	Une demande massive et continue, 7j/7.
Dossiers traités	5 721	Dossiers uniques avec suivi documenté.
Taux de réponse global	95,42 %	Indicateur d'accessibilité et de disponibilité.
Taux de résolution	90,2 %	5 164 dossiers résolus sur 5 721.
Niveau d'urgence "Haute"	46,46 %	Demandes nécessitant une intervention immédiate.
Durée moyenne d'appel	7 min 07 s	Des pointes allant jusqu'à 2h37.
Taux de fidélisation	24,75 %	Bénéficiaires revenant pour un nouveau besoin.
Source "Bouche-à-oreille"	63,13 %	Indicateur suprême de confiance communautaire.
Proportion d'hommes	58,4 %	Capacité unique à rejoindre ce public souvent isolé.



IV. IDENTITÉ ORGANISATIONNELLE

4.1 HISTORIQUE ET ÉVOLUTION

De l'initiative citoyenne à l'institution de référence : chronique d'une croissance nécessaire

L'histoire du Centre d'Écoute et d'Aide pour les Maghrébins au Québec (CEAMQ) n'est pas celle d'une administration née d'un décret, mais celle d'une réponse organique, viscérale et urgente à un vide immense. C'est l'histoire d'une mobilisation collective qui, en l'espace de trois ans, a transformé un élan de solidarité en une structure professionnelle incontournable, reconnue aujourd'hui comme un maillon essentiel du filet social québécois.



2022 : La genèse et la structuration de l'urgence L'aventure débute formellement à l'automne 2022, bien que les racines de l'engagement soient plus profondes. Le 30 août 2022 marque la constitution légale de l'organisme en OBNL, né d'un constat lucide : la communauté maghrébine, bien que dynamique et instruite, faisait face à des murs invisibles : déqualification professionnelle, isolement social, et incompréhensions institutionnelles majeures.

Le mois de septembre 2022 fut le moment fondateur de notre architecture actuelle avec la mise en place simultanée de trois piliers complémentaires pour assurer une action cohérente : « Maghreb Cultures » pour l'ancrage identitaire et le rayonnement, le « Conseil de la communauté maghrébine » pour la représentation politique crédible auprès des instances, et la « Table de concertation » pour coordonner les forces vives associatives. Dès décembre 2022, le Centre a fait le choix de la rigueur scientifique en acquérant les données spécifiques du Recensement 2021, refusant de naviguer à l'aveugle et choisissant de baser chaque action sur des preuves démographiques tangibles et non sur des intuitions.

2023 : Connaître pour agir L'année 2023 fut celle de l'introspection stratégique. Convaincus que l'on ne peut soigner ce que l'on ne comprend pas, nous avons dédié cette année à la recherche fondamentale. Avec la réalisation de 1 600 entretiens à travers le Québec et l'Ontario, nous avons documenté les besoins réels des familles.

Cette phase, baptisée « Connaître pour agir », a permis de cartographier les zones de fracture invisibles à l'œil nu : la précarité cachée derrière les diplômes universitaires, la solitude des aînés isolés par la langue, et le fossé grandissant entre les parents et une jeunesse en quête de repères identitaires. C'est sur ce socle de connaissances probantes que nous avons bâti nos protocoles d'intervention et justifié la pertinence de nos futurs programmes auprès des bailleurs de fonds.

2024 : Construire et rendre visible L'année 2024 a marqué le passage de l'analyse à l'action terrain visible et structurante. Le Centre a commencé à occuper l'espace public pour briser les tabous et renforcer le tissu social. Des initiatives comme la chorale « L'avenir du Québec, c'est nous ! » en début d'année ont permis de travailler la cohésion sociale par l'art, offrant une visibilité positive à notre jeunesse. Mais c'est la structuration interne qui a prévalu pour préparer la montée en charge. Avril et mai 2024 ont vu la publication du « Guide des Bénévoles » et le recrutement massif d'intervenants, professionnalisant notre approche de l'écoute et de l'éthique.

Le 16 septembre 2024 restera une date charnière : la visite historique du directeur du SPVM, Fady Dagher, dans nos locaux. Cet événement a symbolisé la reconnaissance institutionnelle du Centre comme interlocuteur crédible pour la sécurité et la prévention, scellant un tournant dans la relation souvent tendue entre la police et la communauté. L'année s'est conclue par l'Assemblée Générale Constitutive de décembre, formalisant notre gouvernance démocratique et nos statuts.

2025 : L'année du déploiement et de l'impact massif L'année qui vient de s'écouler fut celle de la confirmation et de l'accélération. Le Centre a changé d'échelle, activant des leviers puissants pour répondre à une demande qui a littéralement explosé, dépassant les 17 000 appels.

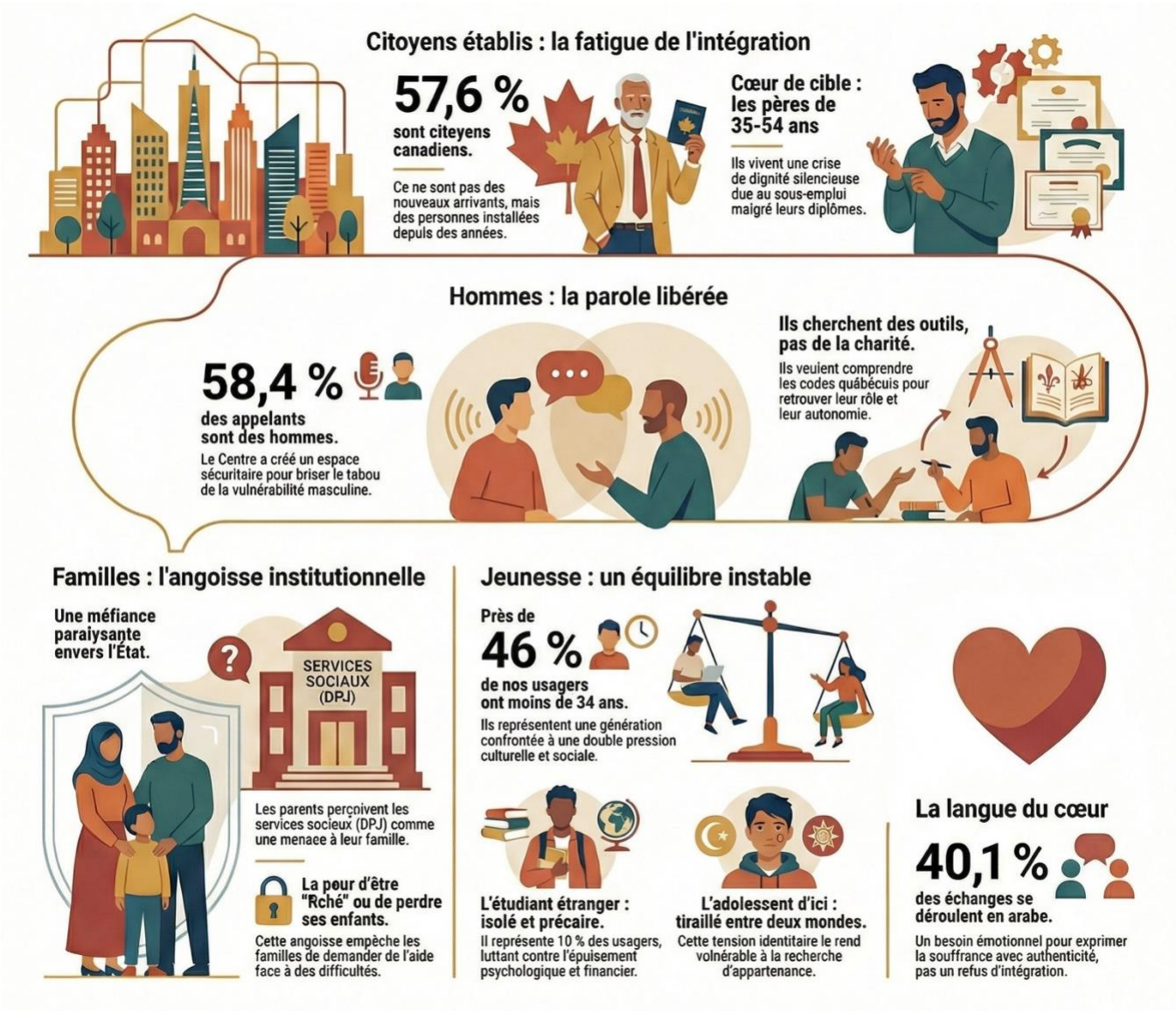
- **Février 2025 :** Lancement officiel de la plateforme numérique « La Maison du Maghreb » et collaboration stratégique pour harmoniser les protocoles d'aide et les référencements.
- **Mars 2025 :** Lancement de l'étude majeure « Voix Silencieuses » sur la santé mentale des jeunes, suivi de l'exercice « Militaire d'un soir » le 26 mars. Cette immersion inédite pour 84 jeunes au sein du 4R22eR a marqué les esprits en créant un pont audacieux entre la jeunesse des quartiers et l'institution militaire.
- **Juin 2025 :** Le déploiement du programme « Zone Zéro Rupture » et la tenue de la table ronde historique réunissant la DPJ, le SPVM et la communauté ont prouvé notre capacité à asseoir autour d'une même table des acteurs qui ne se parlaient plus, pour co-construire la sécurité de nos enfants.

Aujourd'hui, le CEAMQ n'est plus une simple initiative locale. Il est devenu une institution de première ligne, un maillon essentiel de la sécurité sociale au Québec, capable de traiter plus de 5 700 dossiers complexes par an avec une rigueur professionnelle et une chaleur humaine intactes.

4.1 PORTRAIT DES POPULATIONS

Au-delà des statistiques : visages et réalités de nos bénéficiaires

Lorsque nous analysons les 5 721 dossiers traités en 2025, nous ne voyons pas des chiffres, mais des parcours de vie d'une densité humaine bouleversante. Le profil de nos usagers déconstruit de nombreux préjugés et révèle la complexité de l'expérience maghrébine au Québec. Nous ne sommes pas un guichet pour « nouveaux arrivants » uniquement ; nous sommes le filet de sécurité d'une communauté enracinée mais fragilisée.



Le citoyen établi face aux plafonds de verre Contrairement aux idées reçues qui associent aide communautaire et immigration récente, la majorité de nos bénéficiaires (**57,58 %**) sont citoyens canadiens. Ce ne sont pas des personnes qui viennent d'arriver avec leurs valises, mais des hommes et des femmes installés ici depuis des années, souvent propriétaires, dont les enfants sont nés au Québec.

Pourtant, ils nous sollicitent pour une détresse profonde liée à ce que nous pourrions appeler la « fatigue d'intégration ». Nous rencontrons des pères de famille dans la tranche d'âge 35-54 ans (qui représente notre cœur de cible à 42,42 %), diplômés mais sous-employés, qui vivent une crise de dignité silencieuse. Ils appellent parce que l'image du père pourvoyeur s'effrite face à la déqualification professionnelle persistante, créant des tensions conjugales et une perte d'autorité au sein du foyer.

La parole masculine libérée C'est une singularité majeure et une fierté de notre Centre : **58,4 %** de nos appelants sont des hommes. Dans une culture où la vulnérabilité masculine est souvent taboue, où demander de l'aide est perçu comme un aveu de faiblesse, le Centre a réussi à créer un espace sécuritaire où ces hommes déposent leur armure.

Ils nous parlent de leur épuisement, de leur solitude face aux responsabilités financières, et de leur désarroi face aux codes juridiques québécois lors de séparations ou de conflits. Ils cherchent non pas de la charité, mais des outils pour comprendre, agir et retrouver leur rôle. Le fait qu'ils se tournent vers nous en majorité prouve que notre approche respectueuse et confidentielle répond à un besoin immense et non comblé par les services traditionnels.

Les familles et l'angoisse institutionnelle Une part importante de nos interventions (près de 12 % directement liées à la DPJ, mais traversant de nombreuses autres demandes comme la violence ou l'éducation) concerne des mères et des pères tétanisés par l'intervention étatique.

Nous accompagnons des parents aimants mais désemparés, qui perçoivent l'école ou les services sociaux non comme des alliés, mais comme des menaces potentielles à l'intégrité de leur famille. La peur d'être « fiché » ou de voir ses enfants placés par incompréhension culturelle est une réalité quotidienne qui paralyse la demande d'aide. Ces familles ne demandent qu'à être de bons parents selon les normes québécoises, mais manquent souvent des clés de décodage pour comprendre ce qu'on attend d'elles face à un adolescent en crise.

Une jeunesse en équilibre instable Les 18-34 ans et les mineurs représentent ensemble près de 46 % de notre public. Le portrait qui émerge est celui d'une génération tiraillée, comme l'a mis en lumière notre étude « Voix Silencieuses ».

- **L'étudiant étranger :** Il représente environ 10 % de nos usagers. Isolé, sous pression financière intense, naviguant dans une précarité administrative constante pour maintenir son statut, il est souvent au bord de l'épuisement psychologique, loin de sa famille.
- **L'adolescent d'ici :** Né au Québec ou arrivé très jeune, il vit une double contrainte. À la maison, il doit respecter la tradition et la langue ; dehors, il veut être un Québécois comme les autres. Cette tension identitaire le rend vulnérable aux mauvaises rencontres, aux réseaux criminels ou au décrochage, non par rejet de la société, mais par quête éperdue d'appartenance et de reconnaissance.

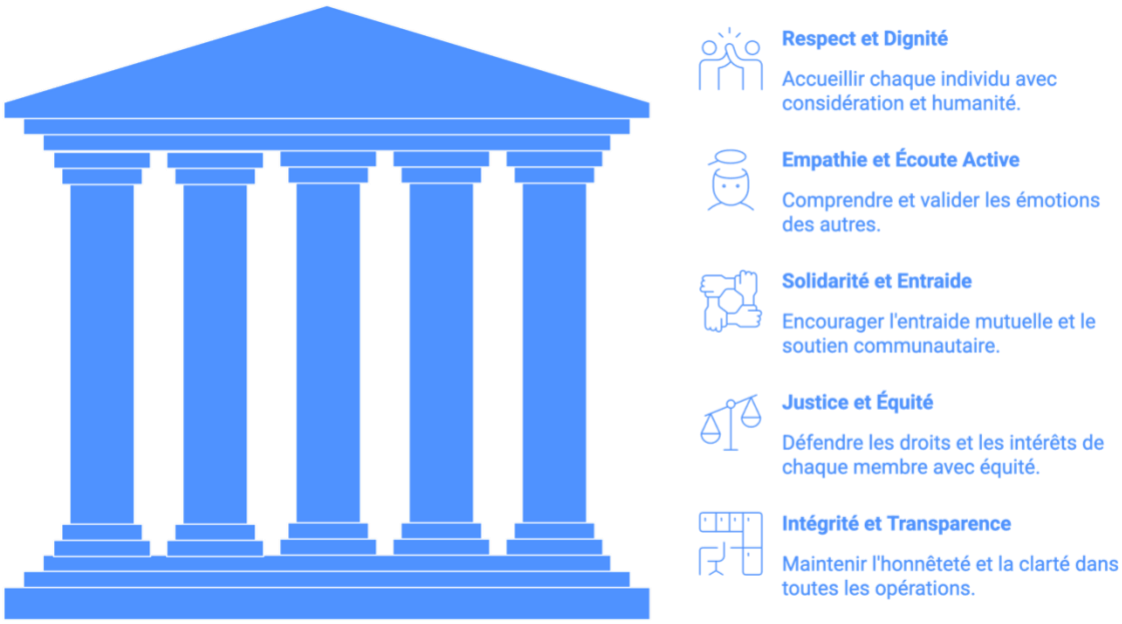
La diversité linguistique comme besoin émotionnel Si 43,7 % des échanges se font en français, 40,1 % se déroulent en arabe. Ce chiffre ne traduit pas un refus d'intégration « nos usagers sont souvent parfaitement francophones » mais un besoin émotionnel. Pour raconter un traumatisme, une violence intrafamiliale ou une angoisse profonde, le retour à la langue maternelle est souvent la seule voie possible pour exprimer la nuance de la souffrance avec authenticité.

V. CADRE ÉTHIQUE ET PHILOSOPHIE D'INTERVENTION

5.1 MISSION ET VISION

Donner un sens à l'action : notre boussole commune

La raison d'être du Centre d'Écoute et d'Aide pour les Maghrébins au Québec (CEAMQ) dépasse la simple prestation de services. Elle s'ancre dans une volonté profonde de restaurer la dignité, de briser le silence et de tisser des liens solides entre les individus et leur société d'accueil. Notre cadre de référence, défini dans nos règlements généraux et notre planification stratégique, n'est pas figé ; il est le reflet vivant d'une communauté en mouvement qui aspire à la pleine citoyenneté.



Notre Mission : Accompagner, Soutenir, Élever

La mission fondamentale du CEAMQ est de garantir à chaque personne un accompagnement personnalisé, bienveillant et accessible pour surmonter les défis du quotidien, faciliter son intégration sociale et culturelle, et renforcer son épanouissement personnel et familial.

Cette mission se déploie selon quatre axes opérationnels majeurs, qui structurent notre intervention au quotidien :

- **L'écoute active et inconditionnelle :** Nous offrons une première ligne d'intervention pour briser l'isolement. Qu'il s'agisse de détresse psychologique, de solitude, de violence ou de questionnements identitaires, notre mission première est d'offrir une présence constante. Nous sommes la voix qui répond quand toutes les autres portes semblent fermées, assurant une disponibilité 12 heures par jour, 7 jours sur 7.

- **L'orientation systémique et juridique :** Notre mandat est d'agir comme une boussole dans le système québécois. Nous facilitons l'accès aux droits en vulgarisant l'information juridique et administrative. Notre rôle n'est pas de nous substituer aux avocats ou aux travailleurs sociaux du réseau public, mais de préparer le terrain, d'expliquer les codes et d'orienter nos bénéficiaires vers les ressources compétentes avec un dossier clair et structuré.

- **La médiation interculturelle :** Nous agissons comme un tiers de confiance entre la communauté et les institutions. Notre mission est de traduire non seulement les langues, mais aussi les réalités culturelles. Nous expliquons le fonctionnement de la DPJ aux familles pour réduire la peur, et nous expliquons les dynamiques familiales aux institutions pour éviter les interventions inadaptées. Ce travail de pont est essentiel pour prévenir les ruptures sociales.

- **L'autonomisation (Empowerment) :** Notre objectif ultime n'est pas de créer une dépendance à nos services, mais de redonner du pouvoir d'agir aux individus. Par l'éducation, le mentorat et l'accès à l'information, nous visons à ce que chaque personne devienne l'architecte de sa propre intégration et contribue positivement à la société québécoise.

Notre Vision : Vers une citoyenneté pleine et épanouie

À l'horizon 2027, le CEAMQ aspire à devenir le centre de référence et d'excellence pour l'accompagnement et le soutien de la communauté maghrébine au Québec. Notre vision est celle d'une société inclusive, équitable et solidaire, où chaque citoyen, quelle que soit son origine, se sent respecté, entendu et capable de réaliser son plein potentiel.

Cette vision ambitieuse repose sur trois piliers de transformation :

- **L'excellence de l'intervention sociale :** Nous voulons incarner un modèle d'intervention communautaire professionnel, qui allie la chaleur de l'entraide traditionnelle à la rigueur des standards cliniques et technologiques modernes. En intégrant l'intelligence artificielle pour le triage et en formant continuellement nos bénévoles, nous visons à offrir un service d'une qualité irréprochable, capable d'inspirer d'autres organismes communautaires.

- **La prévention comme culture :** Notre vision est de passer d'une logique de réaction aux crises à une logique de prévention durable. Nous travaillons pour un avenir où les familles sont outillées avant que les conflits n'éclatent, où les jeunes sont mentorés avant de décrocher, et où les nouveaux arrivants sont guidés avant de s'isoler. Le programme « Zone Zéro Rupture » est l'incarnation de cette vision proactive.

- **Le pont entre les cultures :** Nous voyons le CEAMQ comme un laboratoire du vivre-ensemble. Nous aspirons à construire un pont solide et permanent entre la communauté maghrébine et la société d'accueil, favorisant un dialogue ouvert, dénué de préjugés, et une cohabitation harmonieuse. Nous voulons être l'acteur qui transforme la méfiance en confiance et la différence en richesse collective.

En somme, notre vision est celle d'une communauté qui ne se définit pas par ses manques ou ses difficultés, mais par sa résilience, sa contribution et sa capacité à prendre soin des siens tout en s'ouvrant au monde.

5.2 NOS VALEURS EN ACTION

De la théorie à la pratique : incarner l'éthique au quotidien

Les valeurs du CEAMQ ne sont pas de simples concepts abstraits affichés sur nos murs ; elles constituent le code génétique de chaque intervention. Elles guident le comportement de nos bénévoles, la décision de nos administrateurs et la nature de nos relations avec les bénéficiaires. Voici comment ces principes fondamentaux se vivent concrètement sur le terrain.



1. Respect et Dignité : L'accueil inconditionnel

- **Définition :** Chaque individu est accueilli avec considération, humanité et sans distinction de sexe, d'âge, d'origine, de religion ou de statut migratoire. Nous reconnaissons la valeur intrinsèque de chaque personne.

- **En action sur le terrain :** Cette valeur se manifeste dès la première seconde d'un appel. Lorsqu'un père de famille, honteux de sa situation financière, nous contacte, il n'est jamais jugé sur ses choix passés. Nos intervenants sont formés pour bannir tout ton moralisateur ou condescendant. Nous utilisons le vouvoiement et des formules de politesse qui restaurent l'estime de soi. Le respect, c'est aussi accepter le rythme du bénéficiaire : nous ne forçons jamais une décision, que ce soit pour une séparation ou une démarche légale. Nous informons, nous conseillons, mais nous respectons l'autonomie et la dignité de la personne, même lorsqu'elle est en situation de grande vulnérabilité.

2. Empathie et Écoute Active : La présence bienveillante

- **Définition :** La compréhension de l'autre et l'écoute active sont au cœur de notre pratique. Il s'agit d'entendre au-delà des mots, de valider les émotions et d'offrir un espace sécuritaire pour déposer sa souffrance.

- **En action sur le terrain :** Concrètement, cela signifie que nos bénévoles ne coupent pas la parole et ne cherchent pas à proposer une solution technique immédiate avant d'avoir entendu la détresse émotionnelle. Avec une durée moyenne d'appel de plus de 7 minutes et des pointes à plus de 2 heures, nous prenons le temps nécessaire.

L'empathie se traduit par la reformulation (« Si je comprends bien, vous vous sentez... ») et par la validation des sentiments. Pour une mère inquiète pour son enfant ou un étudiant isolé, savoir qu'une voix humaine, chaleureuse et culturellement proche est à l'autre bout du fil constitue le premier pas vers la guérison.

3. Solidarité et Entraide : La force du collectif

- **Définition :** Nous encourageons l'entraide mutuelle et la mise en commun des ressources pour mieux répondre aux défis. Nous croyons que personne ne devrait affronter seul ses épreuves.

- **En action sur le terrain :** La solidarité au CEAMQ n'est pas de la charité verticale, mais un maillage horizontal. Elle se vit par la mobilisation de notre réseau d'experts bénévoles (avocats, notaires, coachs) qui offrent leur temps pour aider des compatriotes qu'ils ne connaissent pas. Elle se manifeste aussi par nos programmes de mentorat, où des jeunes qui ont réussi leur parcours académique tendent la main aux plus jeunes en difficulté scolaire. C'est l'esprit de « famille élargie » : quand un membre de la communauté tombe, c'est tout le réseau qui se mobilise pour le relever, que ce soit par une aide alimentaire d'urgence ou un soutien moral lors d'un deuil.

4. Justice et Équité : La défense des droits

- **Définition :** Nous nous engageons à défendre les droits et les intérêts de chaque membre avec équité, en luttant contre toute forme de discrimination et d'injustice institutionnelle ou sociale.

- **En action sur le terrain :** Cette valeur est le moteur de notre pôle juridique. Elle s'incarne lorsque nous aidons un locataire à comprendre qu'il ne peut pas être évincé sans motif, ou lorsque nous accompagnons une victime de profilage racial pour porter plainte. Nous ne sommes pas neutres face à l'injustice : nous sommes du côté du droit. Concrètement, cela se traduit par la production de milliers de pages de documentation juridique accessible (FALC) et par notre plateforme *MesDroitsetDevoirs.ca*, qui vise à démocratiser l'accès à la justice pour que le manque de moyens financiers ne soit jamais un obstacle à la défense de ses droits.

5. Intégrité et Transparence : Le pacte de confiance

- **Définition :** Nous prônons l'honnêteté, la loyauté et la clarté dans toutes nos procédures et notre gestion. Nous agissons sans agenda caché, sans prosélytisme et dans le respect absolu des règles éthiques.

- **En action sur le terrain :** L'intégrité signifie que nous connaissons et respectons nos limites : un bénévole ne donnera jamais un avis juridique s'il n'est pas avocat, et ne posera jamais un diagnostic psychologique. Nous orientons vers les professionnels compétents. La transparence se vit aussi dans notre refus de toute instrumentalisation politique ou religieuse. Lorsqu'un bénéficiaire nous demande de l'aide pour une démarche illégale ou moralement douteuse, nous refusons avec fermeté mais pédagogie, en expliquant que notre aide s'inscrit strictement dans la légalité. Cette rigueur est la condition sine qua non de notre crédibilité auprès des institutions comme la DPJ ou le SPVM.

5.3 TABLEAU DE CONFORMITÉ ET MÉCANISMES DE CONTRÔLE

Garantir l'éthique par des processus rigoureux

L'adhésion aux valeurs ne suffit pas ; elle doit être soutenue par des mécanismes de contrôle robustes qui protègent à la fois les bénéficiaires, les bénévoles et l'organisation. Le tableau suivant détaille comment le CEAMQ opérationnalise ses engagements éthiques et s'assure de leur respect continu.



VALEUR / PRINCIPE	ENGAGEMENT CONCRET	MÉCANISME DE CONTRÔLE ET PREUVE
CONFIDENTIALITÉ ET PROTECTION DES DONNÉES	Assurer la protection absolue des renseignements personnels (Loi 25) et la confidentialité des échanges. Aucune information n'est partagée sans consentement, sauf danger imminent.	• **Engagement signé :** Tout bénévole signe une clause de confidentialité stricte avant sa première intervention. • **Sécurité technologique :** Accès au CRM segmenté par rôles (un juriste ne voit pas les notes psy). Journalisation de tous les accès et hébergement chiffré (ISO 27001). • **Cycle de vie :** Anonymisation des données après la clôture du dossier pour les statistiques.
NEUTRALITÉ ET ABSENCE DE PROSÉLYTISME	Interdiction formelle de toute pression politique, religieuse ou idéologique sur les bénéficiaires. Le Centre est un espace laïque et apolitique dédié à l'aide.	• **Charte Éthique (Art. 5) :** Clause spécifique interdisant le prosélytisme. • **Formation :** Module obligatoire sur la posture neutre et l'impartialité lors de l'intégration. • **Supervision :** Écoute aléatoire d'échantillons d'appels par les chefs de pôle pour vérifier la neutralité du ton.

PROFESSIONNALISME ET LIMITES DE COMPÉTENCE	Les intervenants agissent uniquement dans les limites de leurs compétences. Pas d'avis juridique ou médical sans accréditation **professionnelle.**	• **Protocole d'escalade :** Procédure claire pour transférer les cas complexes (juridiques, santé mentale) aux professionnels accrédités. • **Vérification des ordres :** Validation du statut des bénévoles professionnels (Barreau, Ordre des psychologues) avant de leur confier des dossiers techniques. • **Guide du Bénévole :** Instructions précises sur ce qu'il est permis de dire ou non.
INTÉGRITÉ ET GESTION DES CONFLITS D'INTÉRÊTS	Agir avec honnêteté et loyauté. Refuser tout avantage personnel, cadeau ou situation favorisant un intérêt privé au détriment de la mission.	• **Déclaration annuelle :** Les administrateurs et employés clés signent une déclaration d'intérêts. • **Interdiction des cadeaux :** Règle stricte encadrant l'acceptation de dons ou faveurs de la part des bénéficiaires. • **Double signature :** Pour toute dépense financière ou contrat, assurant une probité financière.
NON-DISCRIMINATION ET INCLUSION	Accueil inconditionnel de toute personne, sans égard à son origine, son genre, son orientation sexuelle ou son statut.	• **Politique d'accueil :** Scripts d'appels standardisés pour garantir un traitement équitable à tous. • **Diversité de l'équipe :** Recrutement proactif de bénévoles aux profils variés pour refléter la diversité de la communauté. • **Plaintes :** Mécanisme formel permettant aux usagers de signaler tout comportement discriminatoire.
SÉCURITÉ ET BIENVEILLANCE	Assurer la sécurité physique et psychologique des bénéficiaires et des bénévoles. Tolérance zéro pour la violence ou le harcèlement.	• **Protocole d'urgence :** Procédure d'intervention immédiate en cas de menace suicidaire ou de violence (appel 911, signalement DPJ). • **Sécurité des visites :** Règles pour les interventions à domicile (binôme, signalement des déplacements). • **Soutien aux équipes :** Débriefing psychologique obligatoire après les interventions difficiles.

Ce cadre éthique n'est pas une contrainte, mais notre plus grande force. Il est le garant de la confiance que nous accordent nos bénéficiaires et nos partenaires institutionnels. Il assure que chaque action posée par le CEAMQ est non seulement efficace, mais juste.

VI. GOUVERNANCE ET VIE ASSOCIATIVE :

6.1 COMPOSITION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

La force du Centre d'Écoute et d'Aide pour les Maghrébins au Québec (CEAMQ) ne réside pas uniquement dans ses services, mais dans la solidité de ses fondations. Notre gouvernance est portée par un Conseil d'Administration (CA) dont la composition reflète la diversité, l'expertise et l'engagement de la communauté que nous servons. Loin d'être une tour d'ivoire, notre CA est un espace de réflexion stratégique où chaque décision est pesée à l'aune de notre mission sociale.



Une légitimité démocratique renouvelée Conformément à nos Règlements Généraux, le Conseil d'Administration est composé de cinq à sept administrateurs élus par l'assemblée des membres. Ces administrateurs sont mandatés pour une durée de deux ans, avec un mécanisme de renouvellement échelonné assurant que la moitié des postes soient ouverts chaque année. Cette structure garantit un équilibre vital entre la continuité des dossiers stratégiques et l'apport d'idées nouvelles.

Lors de l'Assemblée Générale Annuelle historique tenue le 1er janvier 2026, la communauté a réaffirmé sa confiance envers ses dirigeants. L'assemblée a procédé à l'élection de nouveaux administrateurs, consolidant ainsi une équipe paritaire et multidisciplinaire.

Le Conseil a également le pouvoir de désigner un Vice-président pour assister le président et un Trésorier pour superviser la saine gestion financière, préparer les budgets et rendre compte de la situation économique aux membres.

Rôles et responsabilités : Une éthique de la responsabilité Être administrateur au CEAMQ n'est pas un titre honorifique ; c'est une responsabilité active. Selon l'article 4.5 de nos règlements, le CA administre les affaires du Centre et exerce tous les pouvoirs nécessaires à la réalisation de sa mission.

« Siéger sur ce conseil, c'est accepter de porter sur ses épaules une part des espoirs de milliers de familles. Nous ne prenons aucune décision à la légère, car nous savons que derrière chaque vote, il y a un jeune à aider ou une famille à soutenir. » Un administrateur du CEAMQ.

6.2 FONCTIONNEMENT DÉMOCRATIQUE

La transparence comme moteur de l'action collective

Au CEAMQ, la démocratie associative n'est pas une formalité administrative, c'est le pouls de notre organisation. Nos Règlements Généraux, mis à jour le 25 novembre 2024, définissent un cadre de fonctionnement rigoureux qui assure que le pouvoir reste entre les mains des membres et que chaque voix compte.

L'Assemblée Générale : L'autorité suprême Le cœur de notre démocratie bat lors de l'Assemblée des membres. Qu'il s'agisse de l'Assemblée Générale Annuelle (AGA) ou d'Assemblées Générales Extraordinaires (AGE), ces instances constituent l'autorité suprême de l'organisme. Les membres, qu'ils soient réguliers (participants actifs) ou bénévoles (impliqués dans l'écoute), disposent du droit de vote et d'éligibilité au CA après 90 jours d'adhésion. Cette ouverture garantit que la gouvernance reste connectée à la réalité du terrain.

- **Fréquence et Convocation :** L'AGA se tient une fois par an, dans les quatre mois suivant la fin de l'exercice financier. Les membres sont convoqués au moins 10 jours à l'avance, garantissant un processus informé.

- **Quorum et Prise de décision :** Pour assurer la légitimité des débats, un quorum de 10 % des membres est requis. Les décisions, telles que l'élection des administrateurs ou l'adoption des rapports financiers, se prennent à la majorité simple, chaque membre disposant d'un vote égalitaire.

La dynamique du Conseil d'Administration Entre les assemblées, le Conseil d'Administration assure le pilotage du navire avec agilité et rigueur.

- **Fréquence des réunions :** Le CA se réunit au minimum quatre fois par année, et aussi souvent que nécessaire. Cette fréquence permet un suivi serré des opérations et une réactivité face aux crises. En 2025, face à l'explosion de la demande, le CA a démontré sa capacité à se mobiliser rapidement pour valider des partenariats stratégiques comme celui avec la DPJ.

- **Modalités de vote :** Les décisions au sein du CA sont prises à la majorité des voix exprimées. Pour éviter les blocages, le président dispose d'un vote prépondérant en cas d'égalité.

- **Participation moderne :** Reconnaissant les réalités actuelles, nos règlements autorisent explicitement la participation à distance par moyens technologiques, assurant que l'engagement bénévole reste compatible avec la vie professionnelle et familiale des administrateurs.

Gestion des conflits d'intérêts : Un rempart éthique La confiance ne se décrète pas, elle se protège. Nos règlements incluent une clause stricte sur les conflits d'intérêts. Tout administrateur doit déclarer tout intérêt direct ou indirect dans un dossier et s'abstenir de voter ou même de participer aux discussions sur ce sujet. De plus, la Charte éthique adoptée à l'unanimité renforce cette obligation en exigeant loyauté et honnêteté de tous les intervenants.

« Notre fonctionnement démocratique est notre meilleure protection. Il assure que le Centre n'appartient à personne en particulier, mais reste le patrimoine commun de tous ceux qui s'y engagent. » Extrait des discussions de l'AGA.

6.3 CONFORMITÉ ET TRANSPARENCE

Protéger ce que vous avez de plus cher : vos données et votre confiance

Dans un monde numérique où la vulnérabilité des données est une préoccupation majeure, le CEAMQ a fait le choix de l'excellence sécuritaire. Parce que nos bénéficiaires nous confient des pans entiers de leur vie intime (détresse psychologique, statuts juridiques, enjeux familiaux), nous avons érigé une forteresse numérique et éthique autour de ces informations.

Une conformité stricte à la Loi 25 Nous ne voyons pas la Loi 25 sur la protection des renseignements personnels comme une contrainte administrative, mais comme un standard de qualité essentiel. Notre infrastructure technologique, notamment la plateforme de concertation « ConcertAction », est hébergée sur des serveurs québécois (« PlanetHoster ») répondant aux normes internationales les plus sévères (ISO 27001 et SOC 2).

Le secret professionnel comme dogme La confidentialité est la pierre angulaire de notre intervention. Notre Charte éthique est sans équivoque : les informations partagées par les bénéficiaires sont strictement confidentielles et ne sont divulguées qu'avec un consentement explicite ou en cas de danger imminent (Loi de la protection de la jeunesse, danger de mort). Concrètement, chaque bénévole, employé ou partenaire signe un engagement de confidentialité avant même de traiter son premier appel. Cet engagement n'est pas une simple formalité ; il est accompagné d'une formation obligatoire sur la gestion sécurisée des données, l'usage de mots de passe complexes et le cryptage des fichiers sensibles.

Tableau des exigences et mécanismes de contrôle Le tableau ci-dessous illustre comment le CEAMQ transforme ses obligations légales et morales en actions concrètes et vérifiables.

EXIGENCE / PRINCIPE	ACTION CONCRÈTE MISE EN PLACE	PREUVE / MÉCANISME DE CONTRÔLE
Sécurité des données (Numérique)	Hébergement local et chiffré des données bénéficiaires.	Serveurs ISO 27001 / SOC 2. Chiffrement AES-256 des documents sur la plateforme ConcertAction.
Cloisonnement de l'information	Limitation de l'accès aux données sensibles selon le rôle de l'intervenant.	Gestion des droits d'accès dans le CRM (un juriste ne voit pas les notes psy). Journalisation horodatée de tous les accès,.
Consentement éclairé	Aucune action entreprise sans l'accord du bénéficiaire.	Formulaire de prise en charge incluant une clause de consentement explicite pour le partage d'info (ex: avec la DPJ).
Anonymisation pour la recherche	Utilisation des données à des fins statistiques sans compromettre l'identité.	Protocoles d'anonymisation stricte (suppression des Noms/IP) pour les études comme « Voix Silencieuses ».
Transparence financière	Gestion rigoureuse des fonds publics et des dons.	Rapport financier présenté et adopté à l'unanimité lors de l'AGA. Vérification annuelle par un tiers indépendant.
Prévention des conflits d'intérêts	Assurer que les décisions sont prises dans l'intérêt unique de l'organisme.	Déclaration annuelle d'intérêts signée par les administrateurs et employés clés. Clause d'abstention lors des votes au CA.
Droit à l'oubli et accès	Respect des droits des usagers sur leurs propres données.	Procédure permettant à un bénéficiaire de demander l'accès ou la rectification de son dossier conformément à la Loi 25.

VII. MODÈLE D'INTERVENTION :

7.1 LE PARCOURS DE L'USAGER

Du premier appel à la résolution : un chemin balisé vers la résilience

Au Centre d'Écoute et d'Aide pour les Maghrébins au Québec (CEAMQ), nous savons que la première étape pour demander de l'aide est souvent la plus difficile. C'est pourquoi nous avons conçu un parcours de prise en charge qui allie la rapidité de la technologie à la chaleur de l'accompagnement humain. Notre objectif n'est pas seulement de traiter un dossier, mais de sécuriser un parcours de vie.

Voici comment se déroule l'histoire d'une prise en charge typique au sein de notre structure.



Étape 1 : L'Ingestion Multicanale et l'Accueil Bienveillant

Tout commence par une prise de contact. Pour s'adapter aux réalités variées de nos bénéficiaires, nous avons multiplié les portes d'entrée : une ligne téléphonique ouverte 12 heures par jour, 7 jours sur 7, un portail de rendez-vous en ligne, des applications de messagerie (WhatsApp) et même l'accueil physique sans rendez-vous pour les plus vulnérables. Dès les premières secondes, notre priorité est de briser l'isolement. Lorsqu'un usager appelle, il n'est pas laissé dans une file d'attente interminable. Notre système de serveur vocal interactif, assisté par l'intelligence artificielle, accueille la personne dans sa langue (français, arabe, anglais ou berbère). Cette technologie agit comme un "transcripteur automatique" qui convertit la parole en texte en temps réel, permettant une analyse immédiate du contexte émotionnel et des mots-clés de la demande.

« J'avais peur de ne pas savoir expliquer mon problème juridique avec les bons mots. Mais la personne au bout du fil a tout de suite compris que j'étais paniquée et a pris le temps de m'écouter avant de me parler de papiers. » Témoignage d'une bénéficiaire (anonymisé).

Étape 2 : L'Analyse Intelligente et la Création du Dossier

Une fois le contact établi, le processus de qualification s'enclenche. C'est ici que notre modèle hybride prend tout son sens. L'intelligence artificielle (utilisant un modèle LLM type Claude 3.5) analyse les données recueillies pour proposer une ébauche de dossier dans notre CRM.

Cette analyse ne se contente pas de remplir des cases. Elle identifie l'intention principale (ex: besoin juridique, détresse psychologique, aide alimentaire) et génère un résumé clair de la situation. Le système vérifie automatiquement si l'usager est déjà connu de nos services pour assurer une continuité de l'histoire, évitant au bénéficiaire de devoir répéter son trauma à chaque appel.

Étape 3 : La Validation Humaine et le Plan d'Action

La technologie propose, l'humain dispose. Aucune décision automatisée n'est prise sans supervision. Un chef d'équipe ou un intervenant qualifié reçoit la proposition de plan d'action générée par le système et la valide.

C'est à ce stade que se joue la qualité de notre intervention. L'intervenant humain apporte sa sensibilité culturelle et son jugement professionnel pour affiner le plan.

- Si la demande est administrative (ex: lettre pour un visa), des agents spécialisés assistés par l'IA peuvent rédiger les documents officiels.
- Si la demande est complexe (ex: conflit familial avec risque de rupture), l'intervenant planifie une intervention physique ou une médiation.

Étape 4 : L'Orientation et la Coordination

Le parcours se poursuit par la mise en mouvement des ressources. Le Centre ne travaille pas en vase clos. Selon le diagnostic posé, le bénéficiaire est orienté vers le bon expert interne (juriste bénévole, coach, travailleur social) ou vers un partenaire externe (clinique juridique, hôpital, DPJ).

Nous nous assurons que le bénéficiaire ne part pas avec un simple numéro de téléphone, mais avec un rendez-vous ou une démarche balisée. Pour les questions juridiques, nos équipes utilisent des accès aux bases de données légales (comme SOQUIJ) pour fournir une information précise et à jour.

Étape 5 : Le Suivi et la Clôture

Notre responsabilité ne s'arrête pas à la fin de l'appel. Le système de notifications automatisées assure un filet de sécurité, envoyant des rappels de rendez-vous ou des demandes de nouvelles via le canal préféré de l'usager (SMS, WhatsApp).

Un dossier n'est clos que lorsque les attentes du bénéficiaire sont atteintes ou qu'une orientation pérenne est confirmée. Une enquête de satisfaction est alors lancée pour nous assurer que l'aide apportée a été réelle et pertinente.

7.2 CRITÈRES DE PRIORITÉ ET GESTION DE L'URGENCE

Savoir agir vite quand chaque minute compte

Dans un contexte où **46,46 %** des demandes reçues en 2025 ont été classées en « Haute Priorité », la gestion du triage n'est pas une option administrative, c'est une nécessité vitale. Le CEAMQ a mis en place un protocole rigoureux pour identifier, classer et traiter les urgences, garantissant que les situations critiques ne soient jamais noyées dans le flux administratif.

La classification automatique et le "Drapeau Rouge"

Dès l'ingestion de la demande, notre système d'IA analyse les mots-clés et la tonalité de la voix ou du texte. Il classe la demande selon trois niveaux de priorité définis dans nos procédures opérationnelles :

- **Priorité Basse (30,3 %)** : Demandes d'information générale, inscription à des activités, questions administratives non urgentes (ex: cours de langue, loisirs). Le délai de réponse peut être de 24 à 48 heures.
- **Priorité Moyenne (23,23 %)** : Besoins nécessitant une assistance rapide mais sans danger immédiat (ex: aide alimentaire, recherche d'emploi, médiation de voisinage). Prise en charge visée dans la journée.
- **Haute Priorité (46,46 %)** : Situations impliquant la sécurité des personnes, des délais juridiques impératifs ou une détresse aiguë.

Gestion des Situations "Haute Priorité"

Lorsqu'une situation est identifiée comme urgente (détection de mots comme "suicide", "violence", "frapper", "police"), une procédure d'escalade immédiate est déclenchée.

1. Escalade immédiate (< 10 secondes) L'alerte contourne la file d'attente standard. Le dossier est immédiatement poussé vers un chef de pôle ou un intervenant spécialisé en gestion de crise. Si l'appel est géré par un bénévole junior, celui-ci a pour consigne stricte d'alerter son superviseur sans raccrocher.

2. Protocoles de sécurité (Danger imminent) Si la vie d'une personne est en danger (violence conjugale active, propos suicidaires clairs), le Centre applique le **Plan d'Urgence**. Cela implique :

- La priorité absolue à la sécurité physique du bénéficiaire.
- La liaison immédiate avec les services d'urgence (911, Police, Ambulance) si nécessaire.
- Le signalement à la DPJ (Direction de la Protection de la Jeunesse) en cas de danger pour un mineur, conformément à l'article 38 de la LPJ.

3. La réponse juridique urgente L'urgence n'est pas toujours physique ; elle peut être légale. Une arrestation, une expulsion de logement imminente ou une échéance de cour sont traitées comme des priorités hautes. Dans ces cas, le dossier est assigné en priorité à un juriste ou un avocat bénévole pour une intervention rapide (conseil, préparation, référence).

« Quand j'ai appelé, je n'avais plus de solution pour ce soir-là. Ils n'ont pas juste pris mes coordonnées, ils sont restés en ligne jusqu'à ce que je sois en sécurité. » Témoignage recueilli lors du sondage de satisfaction.

7.2 SYNERGIE INTERNE : JURISTES ET TRAVAILLEURS SOCIAUX

Décloisonner pour mieux accompagner : l'approche holistique

La force du modèle d'intervention du CEAMQ réside dans sa conviction que les problèmes juridiques et sociaux sont rarement isolés. Une mère qui nous contacte pour un problème de divorce (Juridique) vit souvent une détresse financière (Social) et une anxiété majeure (Psychologique). Pour répondre à cette complexité, nous avons brisé les silos entre nos départements.

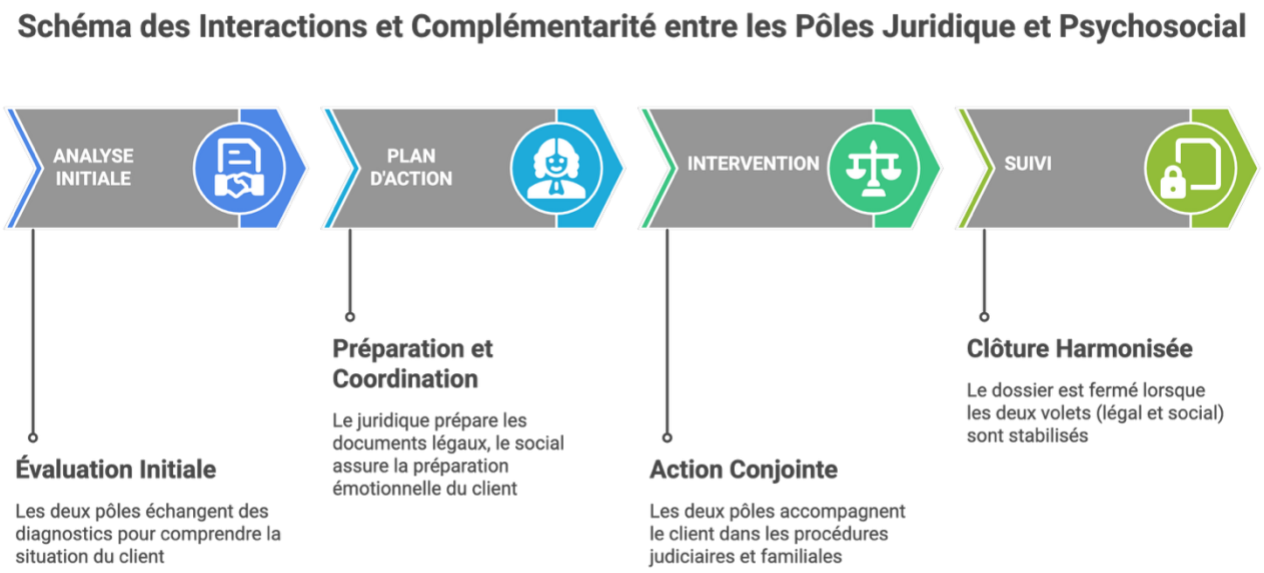
Une collaboration structurelle

Nos équipes de juristes et de travailleurs sociaux ne travaillent pas en parallèle, mais en intersection. Cette synergie est orchestrée par nos Chefs de Pôles et facilitée par nos outils collaboratifs.

- **Le décloisonnement par le CRM :** Notre système de gestion permet à un juriste de voir qu'un dossier est également suivi par un intervenant social (dans le respect des règles de confidentialité et des droits d'accès segmentés). Cela permet d'ajuster la stratégie légale à la réalité psychosociale de la famille.

- **Les réunions de coordination :** Des points de suivi réguliers réunissent les différents pôles pour discuter des cas complexes ("cas de table ronde interne"). Cela permet de croiser les regards : le juriste explique les contraintes de la loi, le travailleur social explique les contraintes de la famille.

Schéma des Interactions et Complémentarité



Le tableau ci-dessous illustre comment les deux expertises s'alimentent mutuellement pour offrir une solution complète au bénéficiaire.

ÉTAPE DE L'INTERVENTION	RÔLE DU PÔLE JURIDIQUE	RÔLE DU PÔLE PSYCHOSOCIAL	SYNERGIE / INTERACTION
ANALYSE INITIALE	Identifie les échéances légales, les droits bafoués et la nature du litige (ex: garde d'enfant).	Évalue l'état émotionnel, la sécurité du milieu de vie et les ressources familiales disponibles.	**Échange diagnostic :** Le social informe le juridique de la vulnérabilité du client pour adapter le langage. Le juridique informe le social de l'urgence des délais.
PLAN D'ACTION	Prépare les documents légaux, explique la procédure judiciaire, réfère à l'aide juridique.	Met en place un filet de sécurité (aide alimentaire, écoute), prépare le client émotionnellement aux audiences.	**Coordination :** Le travailleur social s'assure que le client est apte (calme, préparé) pour ses rendez-vous juridiques, maximisant l'efficacité des avocats bénévoles.
INTERVENTION	Accompagnement à la Cour, médiation légale, rédaction de mises en demeure.	Médiation familiale, coaching parental (Zone Zéro Rupture), soutien lors des crises.	**Action conjointe :** Dans les cas de DPJ, le juriste explique la loi, le travailleur social aide les parents à corriger les comportements reprochés pour récupérer la garde.
SUIVI	Vérification du respect des ententes ou jugements.	Soutien à la réinsertion, prévention de la récidive ou de la rechute.	**Clôture harmonisée :** Le dossier n'est fermé que lorsque les deux volets (légal et social) sont stabilisés.

L'exemple de la "Zone Zéro Rupture"

Notre programme phare « Zone Zéro Rupture » est l'incarnation parfaite de cette synergie. Il mobilise simultanément du coaching PNL, de l'hypnose clinique (santé) et du soutien juridique pour prévenir le placement des enfants. L'intervenant juridique ne pourrait pas réussir sans le travail de stabilisation émotionnelle fait par ses collègues, et inversement.

Grâce à cette approche intégrée, facilitée par la plateforme numérique *ConcertAction* qui permet le partage sécurisé d'informations, nous réduisons les délais, évitons les messages contradictoires et offrons au bénéficiaire un visage cohérent et rassurant.

VIII. PÔLE INTERVENTION SOCIALE ET JEUNESSE :

8.1 INTERVENTION PRIORITAIRE : AU CŒUR DE LA DÉTRESSE

Écouter pour guérir : analyse des maux de l'année 2025

En tant que coordonnateur de l'intervention sociale, je peux affirmer que l'année 2025 a marqué un changement de paradigme. Nous ne sommes plus seulement un centre d'écoute ; nous sommes devenus, par la force des choses, une salle d'urgence psychosociale pour une communauté en pleine mutation.

Volume et intensité : une pression constante Les chiffres parlent d'eux-mêmes, mais ils ne racontent pas tout. Si le volume global des appels a atteint le record de **17 289**, c'est la nature de ces appels qui interpelle. L'analyse de nos dossiers montre que la **détresse psychologique et l'isolement** représentent le premier motif de consultation, cumulant **26,26 %** des demandes directes. À cela s'ajoute la violence conjugale et intrafamiliale (13,13 %), créant un tableau clinique où près de 40 % de nos interventions touchent à la santé mentale et à la sécurité physique des personnes.

Notre ligne d'écoute, ouverte 12 heures par jour et 7 jours sur 7, n'a jamais cessé de sonner. Avec une durée moyenne d'appel de plus de 7 minutes et des pointes allant jusqu'à 2h37 pour les cas de crise suicidaire ou de violence active, nos bénévoles ont fait preuve d'une résilience exceptionnelle. Ils ont offert ce que le système public peine parfois à donner dans l'urgence : du temps et une écoute culturellement sécurisante.

Les "Maux de 2025" : Diagnostic de terrain Au-delà des catégories statistiques, trois grandes souffrances ont dominé l'année :

- **L'effondrement silencieux des pères :** C'est une spécificité de notre Centre. Avec **58,4 %** d'hommes parmi nos bénéficiaires, nous assistons à une libération de la parole masculine inédite. Ces hommes, souvent en perte de statut social due à la déqualification professionnelle ou au chômage (qui touche 12,5 % de la communauté), vivent une détresse identitaire profonde. Ils nous appellent pour parler de leur honte de ne plus pouvoir pourvoir aux besoins de la famille, de leur sentiment d'inutilité et de l'isolement qui en découle.

- **L'anxiété parentale face aux institutions :** La peur de la Direction de la protection de la jeunesse (DPJ) est omniprésente. Elle paralyse les relations familiales. De nombreux parents n'osent plus exercer leur autorité de peur d'être signalés, créant un vide éducatif anxiogène. Nos intervenants passent des heures à expliquer, rassurer et déconstruire les mythes entourant l'intervention sociale au Québec.

- **La solitude des aînés et des nouveaux arrivants :** L'isolement social (1,70 % des demandes explicites, mais sous-jacent à beaucoup d'autres) frappe durement ceux qui n'ont pas de réseau. Pour un nouvel arrivant, le froid de l'hiver québécois se double d'un froid social. Pour un aîné ne parlant pas français, le Centre est souvent la seule fenêtre vers l'extérieur.

« Je n'avais plus la force de me lever. J'avais honte de dire à ma femme que j'avais perdu mon emploi. Au téléphone, le bénévole ne m'a pas jugé. Il m'a parlé en arabe, il a compris mon code d'honneur. C'est la première fois que je pleurais depuis dix ans. » Témoignage anonyme d'un bénéficiaire (Père de famille, 45 ans).

8.2 PRÉVENTION JEUNESSE

Protéger l'avenir : agir avant la rupture

Avec environ **168 000 jeunes** de moins de 25 ans dans notre communauté, la jeunesse n'est pas un sujet parmi d'autres ; c'est l'urgence absolue. En 2025, notre pôle Jeunesse a pivoté d'une logique d'animation vers une logique de protection active face aux risques de délinquance et de décrochage.

Le contexte : Une jeunesse ciblée Les rapports de terrain et notre collaboration avec SPVM confirment une réalité inquiétante : les réseaux criminels ciblent activement nos jeunes pour les vols de véhicules et le trafic. Les jeunes, en quête d'appartenance et d'argent rapide, sont des proies faciles, surtout lorsqu'ils vivent un conflit de loyauté entre la culture familiale et la société d'accueil.

Programme phare : Zone Zéro Rupture Lancé en juin 2025, ce programme est notre réponse structurelle. Il ne s'agit pas de simple loisir, mais d'un filet de sécurité holistique.

ZONE ZÉRO RUPTURE

- **Mentorat et modèles positifs :** Nous avons jumelé des jeunes à risque avec des mentors issus de la communauté ayant réussi (ingénieurs, entrepreneurs, artistes). L'objectif est de montrer qu'il existe une autre voie de réussite que celle de l'argent facile.

- **Médiation parent-ado :** Nous intervenons au cœur des familles pour rétablir le dialogue rompu. Souvent, le jeune ne rejette pas sa famille, mais il se sent incompris. Le parent ne rejette pas son enfant, mais il a peur. Nos médiateurs traduisent les émotions de l'un à l'autre.

L'innovation pédagogique : "Militaire d'un soir" L'événement du 26 mars 2025 restera un moment fort. En emmenant 84 jeunes en immersion avec le 4e Bataillon du Royal 22e Régiment, nous avons brisé des barrières mentales. Ces jeunes, souvent méfiants envers l'uniforme, ont découvert la discipline, la fraternité et le dépassement de soi. Comme l'a noté notre rapport, le message militaire a résonné car il répondait à un manque de cadre et de reconnaissance. Ce n'était pas du recrutement, c'était de la valorisation citoyenne.





Le travail de rue numérique Nous avons compris que la rue d'aujourd'hui, c'est aussi TikTok et Instagram. Avec la production de **120 capsules vidéo** spécifiques sur la prévention de la délinquance et les droits juridiques, nous avons fait du "travail de rue numérique". Nous sommes allés chercher les jeunes là où ils sont, avec leurs codes, pour leur parler de consentement, de casier judiciaire et de conséquences légales, générant plus de 1,25 million d'impressions.

Ateliers "Bulle de Confort" Pour les jeunes filles et garçons souffrant d'anxiété de performance ou d'écoanxiété, nous avons mis en place des ateliers utilisant le chant et la voix pour libérer les émotions. Animés par des coachs experts, ces espaces permettent d'exprimer ce qui ne peut être dit.



PAROLE AUX JEUNES

Ce qu'ils nous disent (Extraits de l'étude "Voix Silencieuses" et des ateliers)

« À l'école, on me demande d'être Québécois. À la maison, on me demande d'être Maghrébin. Et dans la rue, la police me demande ce que je fais là. Je suis fatigué de devoir me justifier partout. » **Anis, 17 ans**.

« Mes parents ont peur de la DPJ, alors ils ne demandent jamais d'aide. Quand ça va mal à la maison, on ferme les fenêtres et on crie en silence. » **Sonia, 19 ans.**

« Les gangs, ils te donnent du respect tout de suite. L'école, il faut attendre dix ans pour avoir un diplôme et peut-être pas de job. Le choix est vite fait parfois. » **Bilan atelier prévention.**

8.3 PROGRAMMES COMMUNAUTAIRES

Les ateliers (au Centre et sur le terrain)

L'intervention sociale ne se limite pas à la gestion de crise. Elle passe aussi par la prévention, l'éducation et la reconstruction du tissu communautaire, surtout dans un contexte d'immigration où l'isolement, le choc culturel et les pressions économiques peuvent fragiliser les familles. C'est pourquoi le CEAMQ a fait des « ateliers » un pilier central : des espaces concrets où l'on apprend, où l'on échange, et où l'on reprend confiance, ensemble.

À ce jour, le Centre a organisé plus de **83 ateliers**, au sein du CEAMQ et à l'extérieur (dans des milieux partenaires et des espaces communautaires), afin d'aller vers les familles et rejoindre aussi celles qui n'osent pas toujours demander de l'aide. Ces ateliers ne sont pas de simples conférences : ils favorisent une participation active, des échanges encadrés et des outils pratiques applicables immédiatement. Ils contribuent à briser l'isolement, à réduire les tensions, à prévenir l'escalade des conflits et à renforcer une solidarité durable entre familles, intervenants et ressources du milieu.



Mawada : Rencontres authentiques entre femmes et hommes



« Mawada » est un programme de rencontres authentiques entre femmes et hommes, né d'un constat simple : de nombreux conflits familiaux s'installent lorsque la communication se bloque, que les non-dits s'accumulent et que chacun se sent incompris. Le mot "Mawada" (affection / lien en arabe) reflète l'objectif : créer un cadre respectueux et sécuritaire pour se parler autrement, avec écoute, dignité et responsabilité.

Concrètement, Mawada propose des ateliers participatifs où l'on aborde, sans jugement, des sujets sensibles : la relation de couple, l'éducation des enfants, la place des valeurs, la gestion du stress, les attentes culturelles, et les réalités de la vie au Québec. Les rencontres permettent de clarifier les malentendus, de mieux comprendre le point de vue de l'autre et d'acquérir des outils de communication (désescalade, formulation, limites, réparation). Le programme agit comme un levier de prévention : moins de tensions, plus de dialogue, et une capacité accrue à chercher des solutions avant que la situation ne devienne une crise.

Le Cercle des pères immigrants



Le « Cercle des pères immigrants » est une initiative unique et essentielle. Dans plusieurs contextes culturels, l'homme se sent tenu d'être fort, de ne pas faillir et de porter seul le poids de la famille. Or, en immigration, cette pression augmente : difficultés professionnelles, adaptation, perte de repères, et crainte de voir les enfants s'éloigner des valeurs d'origine. Le Cercle offre un espace « confidentiel », structuré et respectueux, où cette "armure" peut être déposée sans honte.

On y parle de la place du père au Québec, de la relation avec l'école, de l'autorité, des conflits intergénérationnels, du stress financier, des émotions difficiles et de la redéfinition de la masculinité dans un cadre nouveau. Les échanges, accompagnés et orientés vers des solutions, ont un effet profondément apaisant. Le groupe contribue à réduire les tensions qui, autrement, risqueraient de s'accumuler et de se transformer en conflits de couple ou en comportements violents. Il renforce aussi l'engagement des pères dans la parentalité, ce qui stabilise directement le climat familial.

Soutien concret au quotidien

Le vivre-ensemble, c'est aussi être présent dans les étapes les plus fragiles de la vie, lorsque les familles sont dépassées et que les démarches deviennent lourdes. Le CEAMQ intervient alors comme un pont : écoute, orientation, accompagnement et mise en lien avec les ressources existantes, tout en respectant la dignité des personnes et leur réalité culturelle.

- **Deuil et funérailles :** nous accompagnons les familles endeuillées dans les démarches de sépulture, la coordination des étapes administratives et l'orientation vers les ressources appropriées. C'est un moment de grande vulnérabilité où un soutien humain, clair et stable est indispensable autant sur le plan pratique que sur le plan psychosocial.

- **Sécurité alimentaire et logement :** bien que représentant 6,40 % des demandes directes, le logement demeure une préoccupation constante et transversale. Les difficultés de logement créent du stress, fragilisent les couples et aggravent l'anxiété chez les parents et les enfants. Le CEAMQ oriente les familles vers les banques alimentaires, les services de logement social et les organismes spécialisés, et les aide à comprendre les étapes, préparer les documents et faire les démarches au bon endroit. Cette présence, à la fois pratique et rassurante, réduit la charge mentale et évite que les problèmes du quotidien ne dégénèrent en crises familiales.

Célébrer l'appartenance Des événements comme le Grand Iftar (380 participants en mars 2024) ou les activités du Club de Soccer du Petit Maghreb ne sont pas que festifs. Ils sont des vecteurs d'intégration. Ils permettent aux jeunes de se sentir fiers de leur identité tout en partageant ces moments avec la société d'accueil, renforçant le sentiment d'être "chez soi" au Québec.



8.4 PROGRAMMES COMMUNAUTAIRES

L'honnêteté du terrain : analyser pour mieux servir

L'année 2025 a été une année de succès, mais aussi une année d'épreuves. En tant que coordinateur, je me dois de poser un regard lucide sur les obstacles rencontrés par notre équipe sociale.

1. Le poids de l'urgence et le risque d'épuisement Notre plus grand défi opérationnel est la gestion du volume. Avec **46,46 %** de dossiers classés "Haute Priorité", nos équipes opèrent sous une tension quasi permanente. Nos bénévoles sont confrontés à des récits de souffrance intense. Malgré les séances de débriefing et la supervision, le risque de traumatisme vicariant (usure de compassion) est réel. Nous avons appris qu'il faut impérativement renforcer le soutien psychologique pour nos propres intervenants.

2. Les dilemmes éthiques et culturels Nous faisons face à des demandes parfois moralement complexes. Certains bénéficiaires, poussés par le désespoir ou la méconnaissance du système, attendent de nous une solidarité "aveugle".



« Vous êtes de la communauté, vous devez m'aider à cacher ça » ou *« Aidez-moi à contourner telle règle »*. Nous avons dû faire preuve de beaucoup de pédagogie pour expliquer que le CEAMQ aide dans le respect absolu du droit québécois. Refuser une demande illégale tout en maintenant le lien de confiance avec la personne est un exercice d'équilibriste quotidien pour nos intervenants.

3. La barrière de la méfiance institutionnelle Malgré nos efforts et la table ronde historique de juin, la méfiance envers la DPJ et la police reste viscérale chez une partie des familles. Certains parents retardent l'appel à l'aide par peur que nous "donnions leur nom" aux autorités. Nous avons appris que la transparence sur notre politique de confidentialité doit être répétée à chaque interaction. Le chemin pour devenir un véritable "tiers de confiance" est long et exige une constance absolue.

4. La complexité des profils jeunesse Nous avons rencontré des difficultés à capter certains jeunes "invisibles", ceux qui ne fréquentent ni l'école, ni les mosquées, ni les maisons de jeunes. Les réseaux criminels sont parfois plus rapides que nous pour leur offrir un sentiment d'appartenance. La leçon de 2025 est que nous devons intensifier notre travail de rue, physique et numérique, et ne pas attendre que les jeunes viennent à nous.

5. Le manque de ressources spécialisées Nous nous heurtons souvent à un mur lorsque nous devons référer un cas : listes d'attente interminables pour un psychologue au public, manque de ressources en arabe pour les enfants autistes (TSA) ou ayant des troubles d'apprentissage. Le CEAMQ se retrouve souvent à devoir "gérer l'attente", ce qui met une pression immense sur nos coachs et bénévoles qui ne peuvent remplacer des soins médicaux spécialisés.

Ces défis ne nous découragent pas. Au contraire, ils dessinent la feuille de route pour 2026 : professionnaliser encore davantage nos équipes, renforcer nos partenariats pour ne pas porter seuls la charge, et continuer inlassablement notre travail d'éducation populaire.

IV. DONNÉES D'IMPACT ET ANALYSE STRATÉGIQUE :

9.1 VOLUME ET FLUX D'APPELS

Le pouls de la communauté : au-delà des chiffres, une présence vitale

L'analyse de la volumétrie 2025 ne se lit pas comme un simple rapport d'activité téléphonique. Elle se lit comme l'électrocardiogramme d'une communauté en mouvement. Avec une augmentation spectaculaire des sollicitations, le Centre a confirmé son statut de « premier répondant » social. Ces données valident notre choix d'un modèle hybride (IA + Humain) qui a permis d'absorber la vague sans sacrifier la qualité de l'écoute.

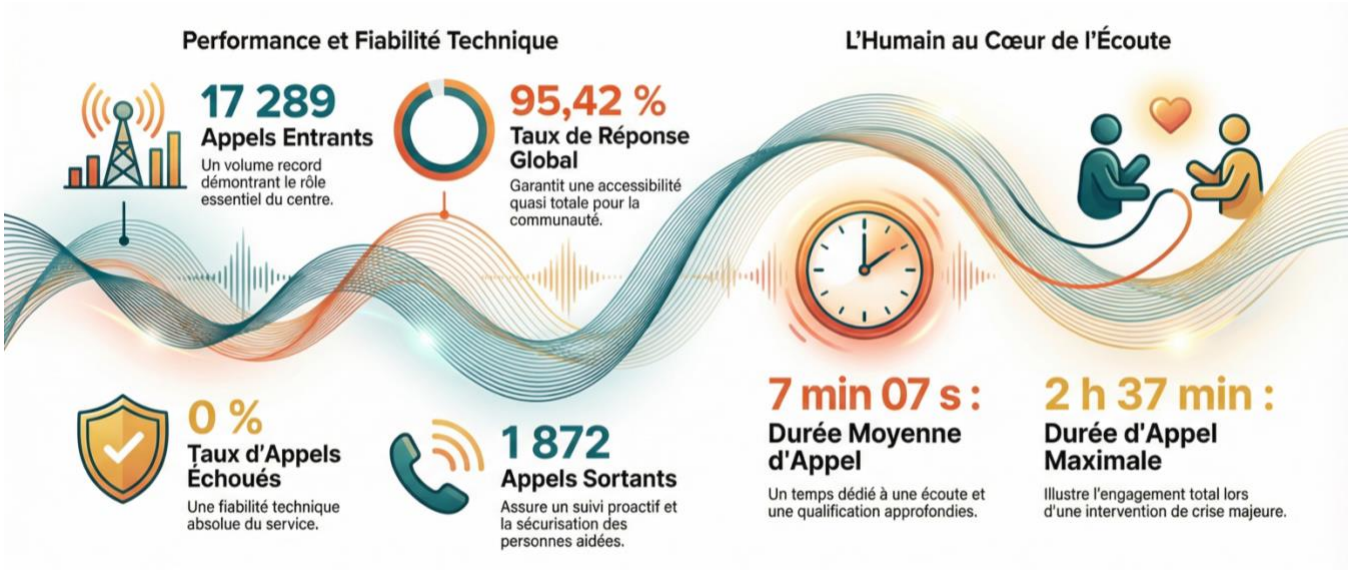


Tableau de Synthèse : Volumétrie et Performance 2025

INDICATEUR DE PERFORMANCE	VALEUR 2025	TENDANCE / OBSERVATION
Appels téléphoniques entrants	**17 289**	Volume record, confirmant le rôle central du CEAMQ.
Appels sortants (Suivi)	**1 872**	Démarche proactive de relance et de sécurisation des parcours.
Taux de réponse global	**95,42 %**	Accessibilité quasi totale, éliminant la « barrière du répondeur ».
Taux d'appels échoués	**0 %**	Fiabilité technique absolue de l'infrastructure.
Durée moyenne d'un appel	**7 min 07 s**	Temps nécessaire pour une qualification humaine approfondie.
Durée maximale enregistrée	**2 h 37 min**	Intervention de crise majeure (situation de haute détresse).

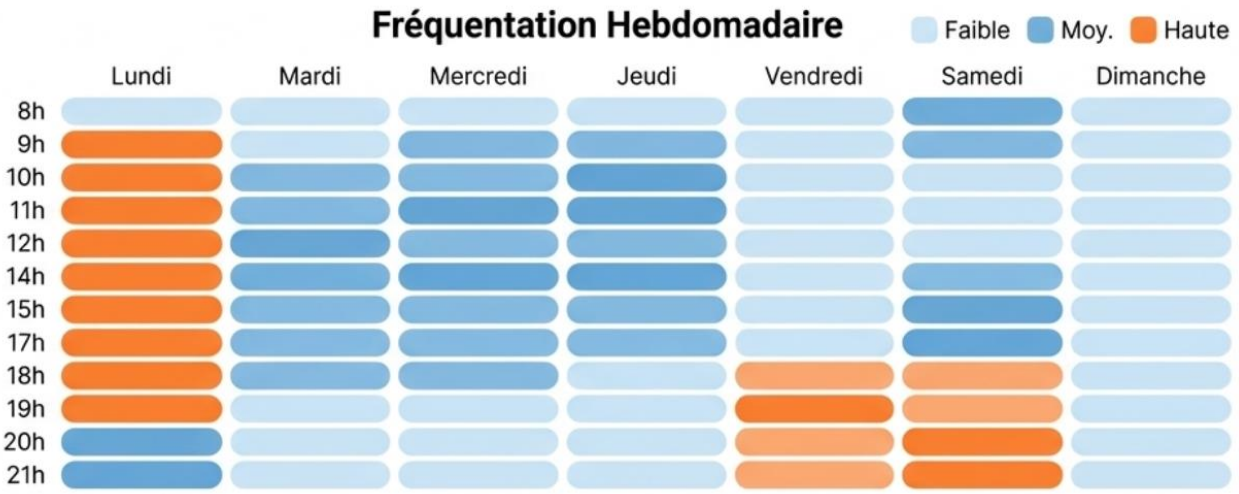
Analyse Narrative : Comprendre la densité des échanges

1. L'accessibilité comme premier rempart contre la détresse Le chiffre le plus éloquent de ce tableau n'est pas le volume total, mais le **taux de réponse de 95,42 %**. Dans le secteur communautaire, où les ressources sont souvent limitées, atteindre un tel niveau de disponibilité est une prouesse. Cela signifie concrètement que lorsqu'une personne compose notre numéro, souvent avec la boule au ventre, elle tombe sur une voix humaine et non sur une boîte vocale.

Cette immédiateté est cruciale : pour un usager en crise suicidaire ou une victime de violence, chaque seconde d'attente creuse le sentiment d'abandon. Le taux de **0 % d'appels échoués** confirme la robustesse de notre infrastructure technologique qui agit comme un filet de sécurité infaillible.

2. La qualité du temps : une écoute qui ne compte pas les minutes La durée moyenne de **7 minutes et 7 secondes** par appel révèle la nature de notre intervention. Nous ne sommes pas un centre d'appel administratif qui vise à « écouler le flux ». Ce temps est celui de la décompression émotionnelle, de la reformulation et de la mise en confiance. Plus marquant encore, les pointes d'appels dépassant les **2 heures (2h37 record)** témoignent de situations d'une gravité extrême. Ces appels correspondent souvent à des interventions de « Haute Priorité » (46,46 % des cas), où nos bénévoles gèrent des crises en temps réel « violence conjugale active, menace d'expulsion immédiate ou détresse psychologique aiguë » en attendant l'arrivée des secours ou la stabilisation de la personne.

3. La rythmique de la semaine : deux visages de la précarité L'analyse temporelle de nos flux révèle une dichotomie saisissante dans les besoins de la communauté :



- **Le Syndrome du Lundi (9h-19h) :** Nous observons une saturation des lignes en début de semaine. Ce pic correspond à une urgence administrative et juridique. Après un week-end à ruminer des problèmes non résolus (courrier reçu le vendredi, conflit de garde), les usagers appellent massivement pour obtenir des solutions rationnelles.

- **La Détresse du Week-end (Soirs 18h-21h) :** À l'inverse, la haute fréquentation des vendredis et samedis soirs signale une souffrance plus intime. Lorsque les bureaux ferment et que l'activité sociale ralentit, l'isolement social et les tensions intrafamiliales remontent à la surface. C'est à ces moments que notre rôle de soutien psychosocial prend le pas sur le rôle de guichet administratif.

« J'ai appelé un samedi soir parce que je n'en pouvais plus du silence chez moi. Je pensais tomber sur un répondeur. Quand quelqu'un a décroché, j'ai pleuré de soulagement avant même de dire bonjour. » Témoignage d'un bénéficiaire (anonymisé).

9.2 ANALYSE DES MOTIFS ET BESOINS

Cartographie des vulnérabilités : de l'intégration à la survie

L'examen des motifs de consultation pour l'année 2025 dépeint une communauté résiliente mais confrontée à des défis systémiques lourds. Loin de se limiter à des demandes d'aide matérielle, les besoins exprimés révèlent une soif de justice, de stabilité familiale et de santé mentale. Le CEAMQ agit désormais comme une interface indispensable entre le citoyen et les institutions.

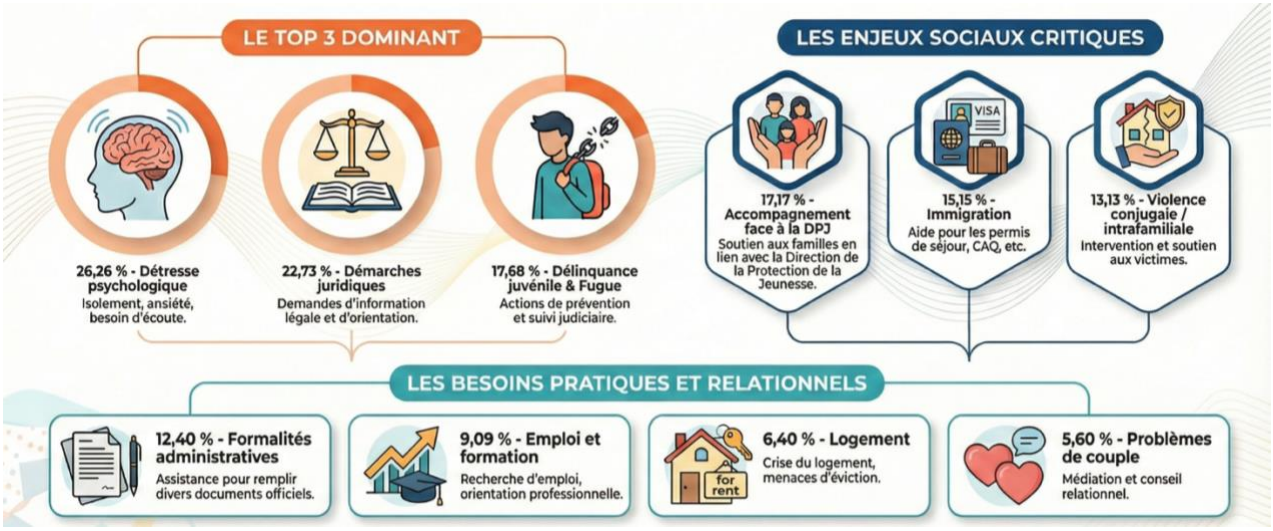


Tableau de Répartition Thématique des Demandes (Top 10)

RANG	CATÉGORIE DE BESOIN	POURCENTAGE (%)	CONTEXTE D'INTERVENTION
1	**Détresse psychologique / Écoute**	**26,26 %**	Isolement, anxiété, besoin de parler.
2	**Démarches juridiques**	**22,73 %**	Besoin d'information légale et d'orientation.
3	**Délinquance juvénile & Fugue**	**17,68 %**	Prévention, inquiétude parentale, justice.
4	**Accompagnement face à la DPJ**	**17,17 %**	Médiation familiale, peur du placement.
5	**Immigration (Permis, CAQ)**	**15,15 %**	Statut précaire, réunification familiale.
6	**Formalités administratives**	**12,40 %**	Accès aux services publics, formulaires.
7	**Violence conjugale / intrafamiliale**	**13,13 %**	Sécurité physique, gestion de crise.
8	**Emploi et formation**	**9,09 %**	Recherche d'emploi, reconnaissance acquis.
9	**Logement**	**6,40 %**	Crise du logement, éviction, insalubrité.
10	**Problèmes de couple / Divorce**	**5,60 %**	Médiation, droit de la famille.

Note : Les pourcentages peuvent dépasser 100% car une demande peut toucher plusieurs thématiques (ex: Divorce + Violence + Logement).

Analyse Narrative : Les trois piliers de la demande

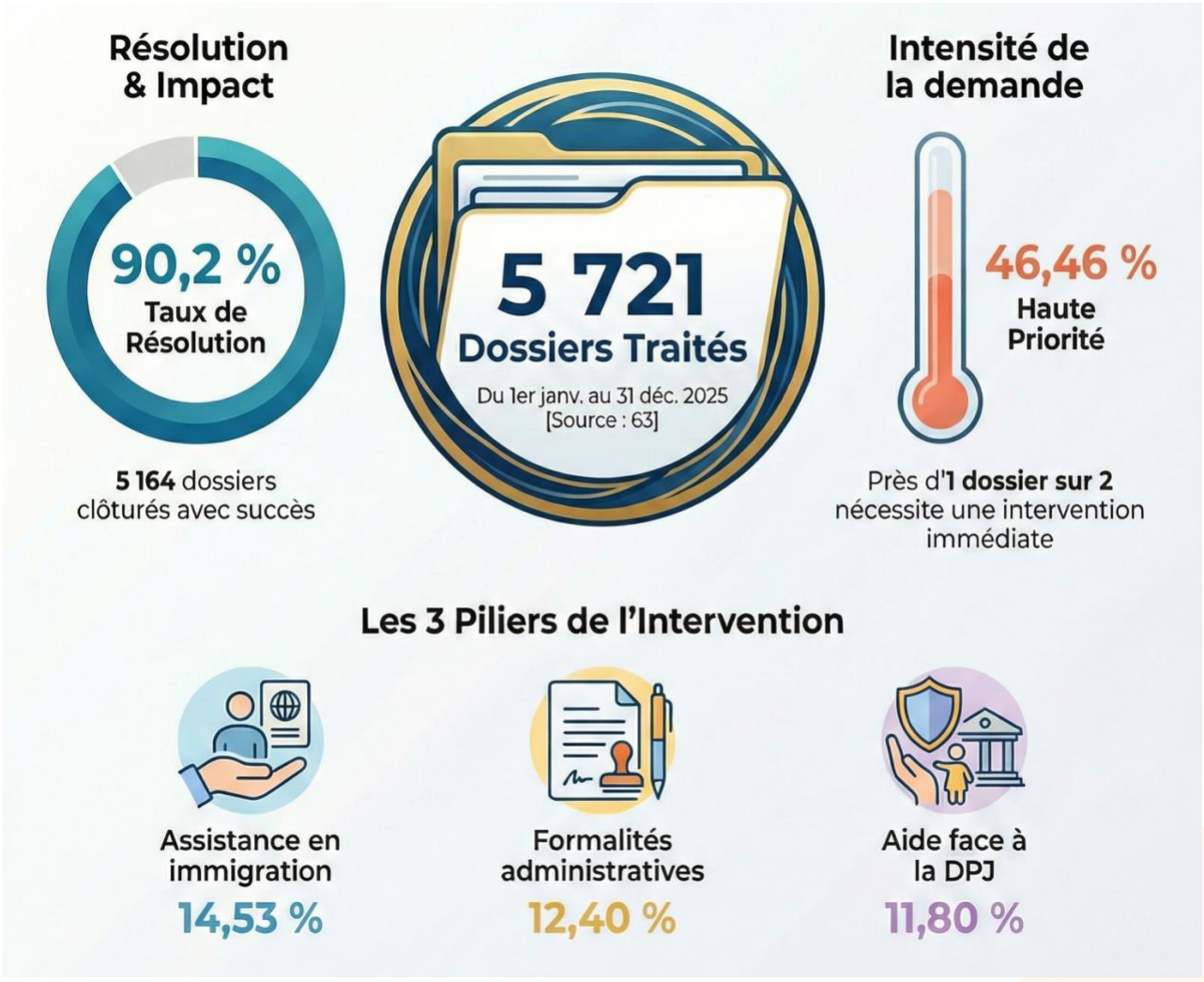
1. La santé mentale comme urgence silencieuse (26,26 %) C'est le constat le plus frappant de 2025 : le premier motif de consultation n'est pas matériel, mais psychologique. La détresse et l'isolement dominent le tableau. Cela reflète le coût humain de l'intégration, exacerbé par un climat social parfois anxiogène. Pour beaucoup d'hommes (qui constituent 58,4 % de notre public), le CEAMQ est le seul espace où il est acceptable de dire "je ne vais pas bien". Cette demande massive justifie pleinement notre investissement dans des thérapies innovantes comme le neurofeedback et le renforcement de notre équipe de coachs PNL.

2. La judiciarisation du quotidien (Immigration + Juridique + DPJ) Si l'on cumule les démarches juridiques, l'immigration et les dossiers DPJ, on constate que près de la moitié de nos interventions visent à aider l'usager à naviguer dans un système complexe.

- **L'effet "Labyrinthe" :** Les usagers ne cherchent pas à contourner la loi, mais à la comprendre. La demande en immigration (15,15 %) et en formalités administratives (12,40 %) montre une volonté de régularisation et de conformité qui se heurte à la complexité bureaucratique.

- **La peur de la DPJ (17,17 %) :** Ce chiffre élevé est un cri d'alarme. Il ne signifie pas que 17 % de nos familles sont négligentes, mais que 17 % d'entre elles vivent dans l'angoisse d'une incompréhension culturelle avec les services de protection. Notre rôle de tiers de confiance est ici vital pour désamorcer les conflits avant la rupture du lien familial.

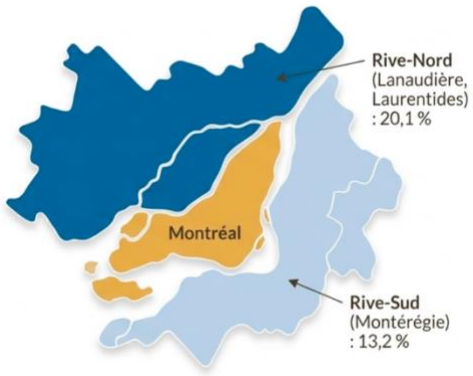
3. La jeunesse en zone de turbulence (17,68 %) Les demandes liées à la délinquance juvénile et aux fugues ne sont pas anecdotiques. Elles traduisent l'inquiétude des parents face à l'exposition de leurs enfants aux réseaux criminels (vols de véhicules, gangs). Ce chiffre valide la pertinence de notre programme « Zone Zéro Rupture » et de nos actions de terrain comme l'exercice « Militaire d'un soir ». Il indique que la prévention n'est pas un luxe, mais une nécessité de sécurité publique.



9.3 RÉPARTITION TERRITORIALE

Une communauté en expansion : le défi de la proximité

L'année 2025 confirme une mutation démographique majeure. Si Montréal reste le cœur battant de la communauté maghrébine, nous assistons à un déplacement centrifuge vers les couronnes, motivé par la recherche d'espaces plus grands et l'accession à la propriété. Cette nouvelle géographie nous oblige à repenser notre maillage territorial pour ne laisser personne en marge.



1. Saint-Léonard : 18,7 %
2. Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension : 12,9 %
3. Ahuntsic-Cartierville : 11,95 %

Près de la moitié de notre clientèle montréalaise se concentre dans ce trio de tête. C'est ici que nous devons intensifier nos partenariats avec les écoles, les bibliothèques et les services de police de quartier, et valoriser notre rôle auprès des élus locaux.

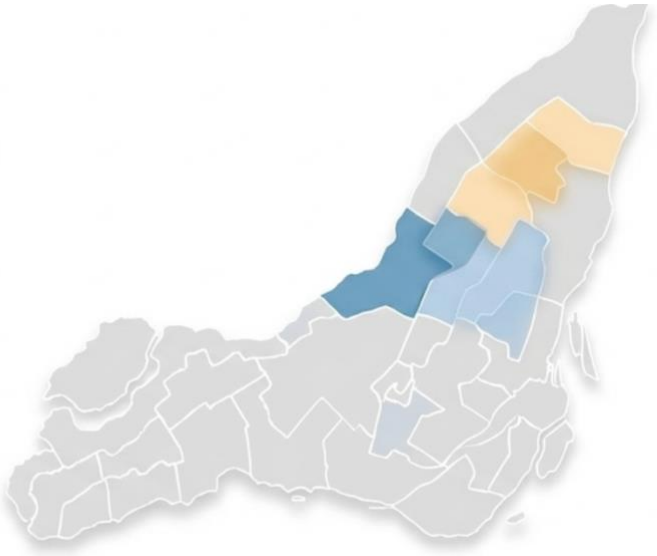


Tableau de Répartition Géographique (Grand Montréal)

ZONE GÉOGRAPHIQUE	PART DES BÉNÉFICIAIRES (%)	ANALYSE DE LA DYNAMIQUE
Île de Montréal	**59,8 %**	Reste le pôle central, mais en légère érosion au profit des banlieues.
Rive-Nord (Laval, Laurentides)	**20,1 %**	Forte croissance. Zone de relocalisation familiale prioritaire.
Rive-Sud (Montérégie)	**13,2 %**	Présence significative, nécessitant une antenne locale.
Autres régions	**6,9 %**	Dispersion vers Québec, Gatineau, et régions.

Focus : Top 5 des Arrondissements Montréalais

ARRONDISSEMENT	%	CARACTÉRISTIQUES DU BESOIN
Saint-Léonard	**18,70 %**	Bastion historique. Besoins mixtes (aînés + jeunes).
Villeray–St-Michel–Parc-Ext.	**12,90 %**	Zone de densité forte, enjeux de précarité et logement.
Ahuntsic-Cartierville	**11,95 %**	Quartier d'accueil important, besoins scolaires et familiaux.
Montréal-Nord	**11,00 %**	Enjeux socio-économiques et jeunesse prioritaires.
Saint-Laurent	**9,80 %**	Profils plus établis mais besoins juridiques présents.

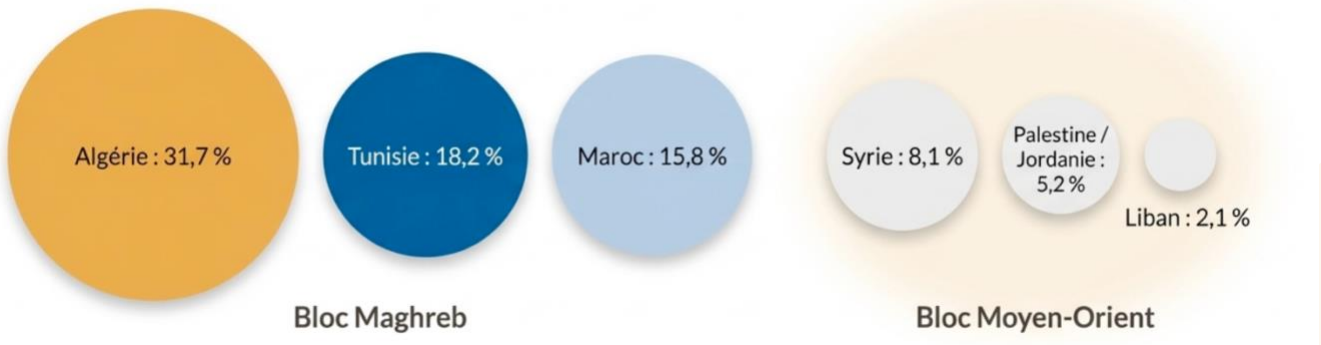
Analyse Narrative : L'exode vers les couronnes et l'ancrage local

1. L'effet centrifuge : le défi logistique de la Rive-Nord Avec **20,1 %** de nos bénéficiaires désormais installés sur la Rive-Nord (principalement Laval), le CEAMQ ne peut plus se penser comme un organisme uniquement montréalais. Cette migration vers la banlieue, souvent perçue comme un signe de réussite sociale (accès à la propriété), s'accompagne paradoxalement d'un nouvel isolement. Loin des réseaux de transport dense et des services communautaires de proximité de Montréal, ces familles se retrouvent parfois démunies face à une crise. Notre défi pour 2026 sera de projeter nos services physiquement dans ces zones pour y recréer du lien.

2. Saint-Léonard et le Nord-Est : le cœur historique La concentration de près de **43 %** de notre clientèle montréalaise dans l'axe Saint-Léonard / Saint-Michel / Montréal-Nord confirme la pertinence de notre siège social actuel. Nous sommes installés là où le besoin est le plus dense. Ces quartiers cumulent des enjeux de densité de population, de jeunesse nombreuse et de défis socio-économiques. C'est dans ce "triangle d'or" démographique que notre travail de rue et nos partenariats avec les postes de quartier (PDQ) prennent tout leur sens.

3. La dématérialisation comme réponse à la dispersion Face à cet éclatement géographique (de la Rive-Sud aux Laurentides), notre stratégie numérique s'avère payante. Le fait que **73 %** des contacts initiaux se fassent désormais par voies numériques ou téléphoniques nous permet de desservir équitablement une famille de Longueuil et une famille de Villeray. La technologie abolit la distance physique, garantissant que l'équité d'accès aux services n'est pas conditionnée par le code postal.

« J'habite maintenant à Laval. Avant, je passais au bureau. Maintenant, je prends rendez-vous en ligne. C'est la seule façon pour moi de garder le lien avec une aide qui comprend ma culture. » Père de famille, résident de Laval.



X. DOSSIER SPÉCIAL : ÉTUDE « VOIX SILENCIEUSES » :

Comprendre pour mieux agir : plongée au cœur d'une génération en quête de sens



L'année 2025 a été marquée par une initiative de recherche sans précédent. Face à la montée des signaux d'alarme - décrochage, délinquance, mal-être - le CEAMQ a refusé de naviguer à l'aveugle. Nous avons lancé l'étude « Voix Silencieuses » avec une conviction : on ne peut soigner que ce que l'on comprend. Ce dossier ne présente pas de simples statistiques ; il dévoile le vécu intime de milliers de jeunes Québécois d'origine maghrébine qui cherchent leur place entre deux mondes.

10.1 MÉTHODOLOGIE ET RIGUEUR SCIENTIFIQUE

Une démarche ancrée dans le terrain, validée par la science

Pour garantir la crédibilité de nos actions futures, nous avons déployé un protocole de recherche multidimensionnel, alliant la rigueur académique à la sensibilité communautaire. Cette étude n'a pas été menée « sur » les jeunes, mais « avec » eux.

Une approche mixte et collaborative L'architecture de l'étude repose sur la triangulation des données pour éviter tout biais d'interprétation.

- **Le volet quantitatif :** Un questionnaire anonyme comportant quarante items a été diffusé massivement. Il explorait six dimensions clés : le bien-être psychologique, le sentiment d'appartenance, les relations familiales, le parcours scolaire, la discrimination et les aspirations d'avenir. L'utilisation d'échelles simples a permis de limiter la fatigue des répondants et de maximiser le taux de réponse.

- **Le volet qualitatif :** Pour aller au-delà des chiffres, nous avons mené des entretiens semi-dirigés de trente minutes. Ces échanges, basés sur une grille ouverte, ont permis aux jeunes de raconter leur histoire sans filtre. Deux analystes ont codé ces récits séparément en double aveugle avant de converger vers une interprétation commune, assurant ainsi une objectivité maximale.

- **Le volet participatif :** Des groupes de discussion (focus groups) ont réuni jeunes, parents et intervenants pour valider les constats intermédiaires et co-construire les pistes de solution.

Éthique et confidentialité La confiance était la condition *sine qua non* de cette recherche.

- Toutes les données sont stockées sur des serveurs sécurisés avec sauvegardes nocturnes.

- Les enregistrements audio des entrevues ont été transcrits puis détruits, ne conservant que des codes anonymes.

- Un comité d'éthique indépendant, présidé par M. François Morency, a veillé à l'intégrité du processus, garantissant que la parole recueillie serve uniquement à l'amélioration des conditions de vie.

L'ampleur de la mobilisation L'étude a réussi à mobiliser plus de **1 200 jeunes** âgés de 15 à 29 ans, ainsi qu'une soixantaine de chercheurs et intervenants communautaires. Ce volume de participation confère à nos résultats une représentativité rare pour une étude communautaire au Québec.

10.2 RÉSULTATS MAJEURS : LE PORTRAIT D'UNE JEUNESSE TIRAILLÉE

Entre résilience et fragilité : les vérités qui dérangent

L'analyse des données de la phase exploratoire (février – juin 2025) dresse le portrait d'une génération lucide mais vulnérable. Les résultats mettent en lumière une "double peine" : celle de la pression de réussite familiale et celle de l'exclusion sociale ressentie.

1. La santé mentale : une urgence silencieuse Le constat le plus alarmant concerne l'état psychologique de nos jeunes et leur rapport aux soins.

- **L'isolement face à la détresse : 62 %** des jeunes interrogés déclarent ne pas savoir vers qui se tourner en cas de mal-être ou de stress chronique. Ce chiffre traduit une solitude immense face à l'anxiété.
- **L'invisibilité des services :** Plus grave encore, **53 %** affirment n'avoir jamais entendu parler de services d'aide en santé mentale adaptés à leur réalité culturelle. Il ne s'agit pas d'un manque de services, mais d'un fossé de communication.
- **Le lien identité-santé :** Pour **72 %** des répondants, leur santé mentale est directement affectée par le manque de reconnaissance de leur identité multiple. Le sentiment de devoir "choisir" entre être Québécois ou Maghrébin crée une dissonance cognitive douloureuse.

« Je me sens comme un caméléon fatigué. À l'école, je suis Québécois. À la maison, je suis Algérien. Et quand je suis triste, je ne suis personne, car je ne sais pas dans quelle langue pleurer pour être compris. » Témoignage anonyme issu de l'étude (Jeune homme, 19 ans).

2. La méfiance institutionnelle et le sentiment d'exclusion L'étude révèle une fracture de confiance entre la jeunesse et les institutions publiques.

- **54 %** des jeunes expriment une faible confiance envers les institutions (police, école, services sociaux).
- **Un jeune sur trois (36 %)** rapporte avoir vécu une expérience de discrimination directe ou indirecte ayant impacté son bien-être.
- **À l'école : 47 %** des jeunes se sentent mal compris dans leur milieu scolaire. L'absence de modèles positifs qui leur ressemblent dans le corps professoral ou les programmes alimente ce sentiment d'étrangeté.

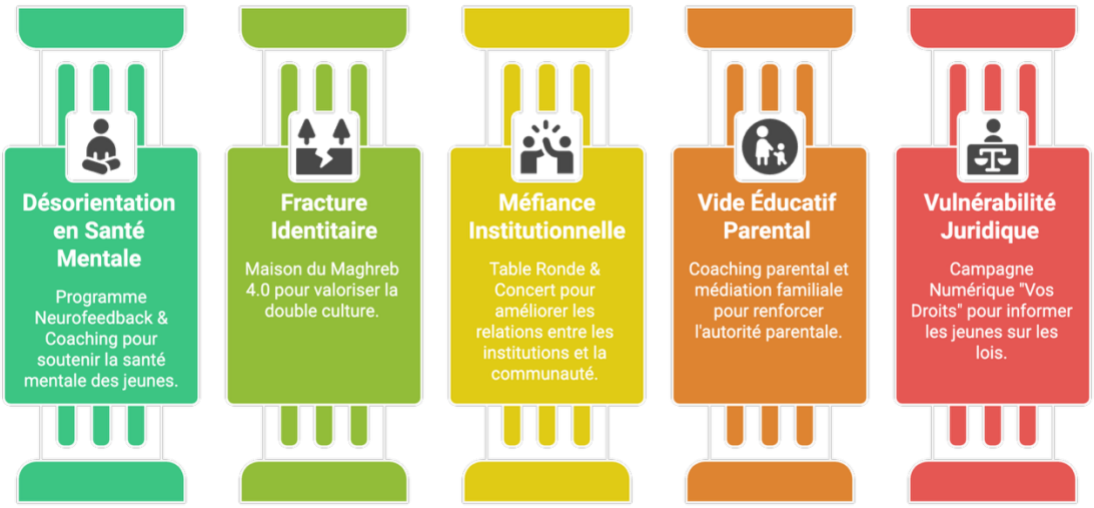
3. La famille : refuge et pression La famille reste le pilier central, mais elle est aussi source de tensions.

- **50 %** des jeunes ressentent un écart culturel majeur entre les attentes de leurs parents (souvent axées sur la réussite académique traditionnelle et l'obéissance) et les codes de la société québécoise.
- Ce fossé générationnel crée un silence toxique : par peur de décevoir ou d'inquiéter des parents déjà fragilisés par leur propre parcours migratoire, les jeunes cachent leurs échecs ou leurs fréquentations jusqu'à ce qu'il soit trop tard.

4. Les trajectoires de risque L'étude a permis de modéliser le glissement vers la délinquance. Le décrochage scolaire (qui touche près de 25 % des jeunes de la communauté) n'est pas un événement soudain, mais l'aboutissement d'un processus d'exclusion. Les réseaux criminels comblent souvent le vide laissé par l'école et la famille en offrant un sentiment d'appartenance immédiat et une valorisation financière rapide.

10.3 MATRICE : CONSTATS, RISQUES ET RÉPONSES

De l'analyse à l'action : comment le CEAMQ transforme les défis en programmes



Ce tableau synthétise la manière dont les résultats de l'étude ont directement influencé notre programmation pour 2025 et 2026.

CONSTATS (Étude "Voix Silencieuses")	RISQUES IDENTIFIÉS	RÉPONSE OPÉRATIONNELLE DU CEAMQ
Désorientation en santé mentale **62 % des jeunes ne savent pas où demander de l'aide et craignent le jugement.**	Aggravation des troubles anxieux, risque suicidaire, automédication par les drogues.	**Programme Neurofeedback & Coaching** Introduction de thérapies non verbales (4 500 séances visées) pour contourner la barrière de la parole et de la honte ("Hchouma").
Fracture identitaire **72 % lient leur mal-être au manque de reconnaissance de leur double identité.**	Rejet de la société d'accueil, repli communautaire, radicalisation ou adhésion aux gangs de rue.	**Maison du Maghreb 4.0** Création d'un espace (physique et numérique) valorisant la double culture à travers les arts, le leadership et le mentorat par des modèles de réussite.
Méfiance institutionnelle **Peur de la DPJ et de la police, sentiment d'être "fiché" ou incompris.**	Non-recours aux droits, escalade des conflits mineurs en dossiers judiciaires lourds.	**Table Ronde & ConcertAction** Dialogue direct DPJ-SPVM (21 juin) et lancement de la plateforme de coordination pour humaniser les relations.
Vide éducatif parental **Parents désemparés face aux codes québécois, n'osant plus intervenir par peur de la loi.**	Perte d'autorité parentale, exposition des jeunes aux réseaux criminels sans filtre protecteur.	**Zone Zéro Rupture** Coaching parental et médiation familiale pour réoutiller les pères et mères dans l'exercice de leur autorité bienveillante.
Vulnérabilité juridique **Méconnaissance des conséquences légales des actes (défis TikTok, vols).**	Judiciarisation précoce, casier judiciaire à vie hypothéquant l'avenir professionnel.	**Campagne Numérique** "Vos Droits" : Diffusion massive de 120 capsules vidéo sur TikTok expliquant les lois en langage jeune.

10.4 RECOMMANDATIONS ET PISTES D'ACTION 2026

Feuille de route pour un avenir partagé

L'étude ne doit pas rester lettre morte. Elle appelle à une mobilisation générale. Voici les quatre chantiers prioritaires que le CEAMQ pilotera ou soutiendra en 2026, basés sur les conclusions du rapport.

1. Pour les Familles : Restaurer la compétence parentale

- **Action :** Déployer massivement des ateliers de "formation parentale interculturelle".
- **Objectif :** Expliquer aux parents le fonctionnement réel de la DPJ et de l'école québécoise pour réduire la peur. Leur donner des outils pour maintenir le dialogue avec leurs adolescents sans conflit culturel frontal.
- **Cible :** Toucher 500 familles via le programme "Mawada" et les cercles de parents.

2. Pour les Jeunes : Créer des espaces de "Sécurité Culturelle"

- **Action :** Institutionnaliser le mentorat par les pairs et les modèles de réussite.
- **Objectif :** Que chaque jeune en difficulté puisse parler à un adulte significatif qui partage ses codes culturels mais qui a réussi son intégration socioprofessionnelle.
- **Outil :** La plateforme "Maison du Maghreb" servira de hub pour jumeler mentors et mentorés.

3. Pour les Institutions : Le "Réflexe Interculturel"

- **Action :** Mettre en place le comité permanent de suivi DPJ-SPVM-CEAMQ décidé lors de la table ronde.
- **Objectif :** Créer un canal d'alerte rapide pour les cas complexes où une mauvaise interprétation culturelle risque de conduire à un placement d'enfant ou une judiciarisation évitable.
- **Livrable :** Production de guides conjoints pour les intervenants sociaux publics.

4. Pour la Communauté : La prévention par l'emploi

- **Action :** Lancer des programmes de mentorat sport-entrepreneuriat post-LSJPA (Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents).
- **Objectif :** Offrir une alternative concrète à l'économie souterraine des gangs. Montrer que la réussite légitime est possible et accessible.
- **Partenariat :** Collaboration avec les postes de quartier.

« Ce rapport n'est pas une fin, c'est un commencement. Il nous donne la carte routière pour transformer la méfiance en confiance et la vulnérabilité en force. » El Amine SERHANI, PhD.

XI. PARTENARIATS ET RELATIONS INSTITUTIONNELLES :

11.1 RELATIONS INSTITUTIONNELLES : DE LA MÉFIANCE À LA CO-CONSTRUCTION

Tisser le filet de sécurité sociale, maille par maille

L'année 2025 restera gravée comme celle où le Centre d'Écoute et d'Aide pour les Maghrébins au Québec (CEAMQ) a franchi un cap décisif. Nous avons cessé d'être perçus uniquement comme un organisme communautaire pour devenir un partenaire stratégique incontournable des instances publiques.

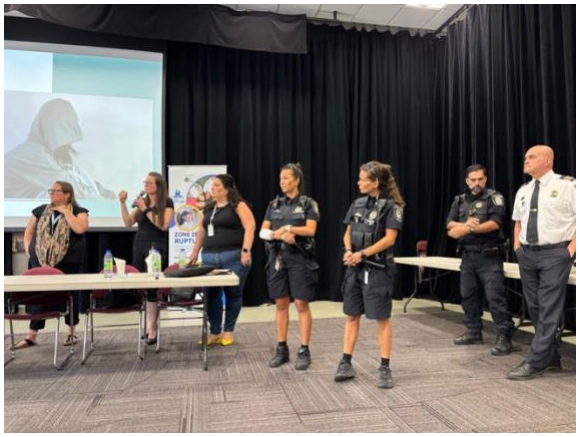
Notre philosophie partenariale a évolué : nous ne cherchons plus seulement à représenter la communauté auprès des institutions ; nous travaillons *avec* elles pour transformer leurs pratiques de l'intérieur. Cette approche, fondée sur la franchise et la coresponsabilité, a permis de débloquer des dossiers qui stagnaient depuis des années.

Service de Police de la Ville de Montréal (SPVM) : Une alliance pour la prévention



La relation avec le SPVM est passée d'une collaboration ponctuelle à une synergie opérationnelle quotidienne. La visite du directeur Fady Dagher dans nos locaux, le 16 septembre 2024, suivie de celle de François Labonté, chef du poste 42, a posé les fondations d'un dialogue fondé sur la reconnaissance mutuelle.

En 2025, cette alliance s'est concrétisée sur le terrain :



Les binômes mixtes : Nous avons instauré une collaboration étroite entre nos travailleurs de rue et les agents socio-communautaires (Mme Julie Mazerolle et Mme Mai Dang). Ensemble, ils patrouillent dans les parcs de Saint-Léonard pour repérer les jeunes vulnérables avant qu'ils ne basculent dans la délinquance.

Gestion de crise : Un canal de communication direct a été établi. Lorsqu'une famille nous contacte pour une disparition ou une crainte liée aux gangs, nous pouvons activer des relais policiers sans passer par la lourdeur administrative habituelle, tout en rassurant la famille sur le fait qu'elle ne sera pas "fichée" inutilement.

« Avant, quand je voyais une auto-patrouille, je changeais de trottoir. Aujourd'hui, je sais que l'agente Mai travaille avec le Centre. J'ai osé lui parler de mon fils qui traînait avec les mauvaises personnes. Elle ne l'a pas arrêté, elle l'a orienté vers le gymnase.» Témoignage d'un père résidant à Saint-Michel (anonymisé).

Direction de la Protection de la Jeunesse (DPJ) : Ouvrir la "boîte noire"

C'est sans doute le chantier le plus sensible et le plus vital. La peur de la DPJ est une réalité viscérale pour de nombreuses familles maghrébines. Notre rencontre formelle du 3 septembre 2025 avec la direction du CIUSSS du Centre-Sud a marqué un tournant.

Nous avons convenu d'une double trajectoire de collaboration :



La voie opérationnelle immédiate : Nous ne pouvons pas attendre des années de recherche pour agir. Nous avons donc lancé la validation conjointe de nos outils d'intervention et la co-production de capsules vidéo "Main dans la main avec la DPJ". L'objectif est de démystifier le processus : expliquer qu'un signalement n'égale pas un retrait automatique (rappelons que 62 % des enfants restent dans leur milieu).

La voie de la recherche éthique : Pour aller plus loin, nous collaborons avec l'Institut universitaire Jeunes en difficulté pour documenter scientifiquement les biais culturels, dans le respect strict de la Loi 25 et des comités d'éthique.



11.2 BILAN DE LA TABLE RONDE : RÉSULTATS ET SUITES

21 juin 2025 : Le jour où nous nous sommes parlé pour vrai

L'événement "Ensemble pour nos enfants" n'était pas une conférence comme les autres. En réunissant dans une même salle la DPJ, le SPVM et les familles, nous avons pris le pari risqué de la vérité.

Un succès de participation et d'engagement



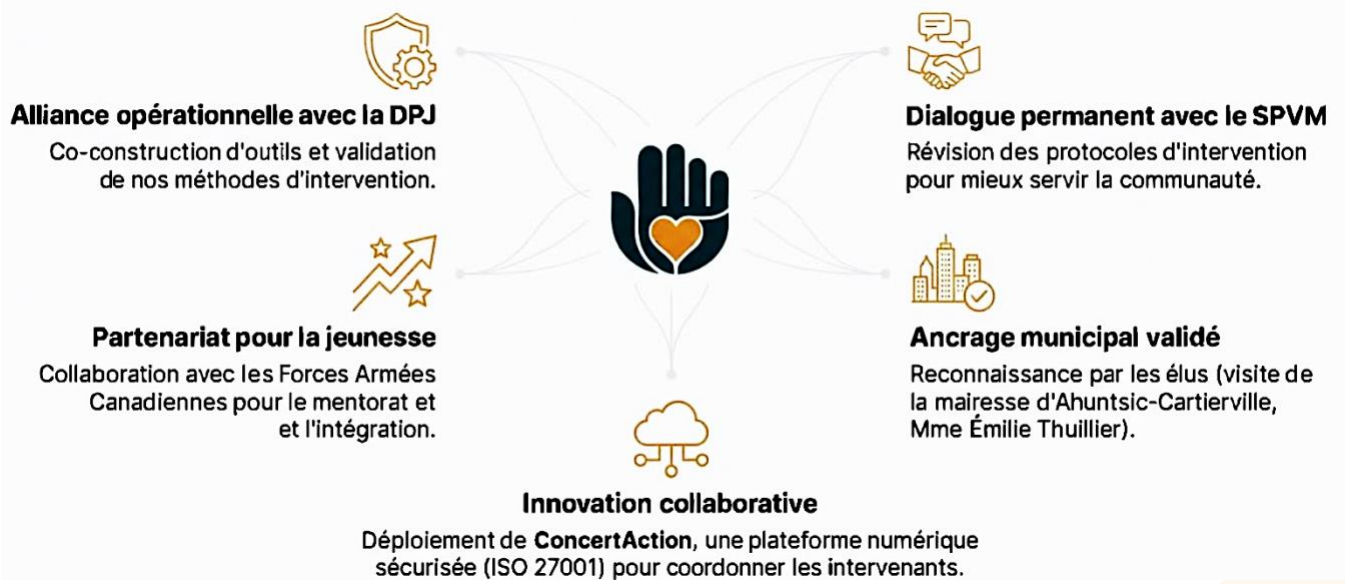
Malgré la crainte palpable de certaines familles de s'exposer publiquement, la participation a dépassé nos espérances grâce au format hybride :

-67 participants en salle (bravant la peur d'être vus).

-598 participants en ligne (via Facebook Live), démontrant un besoin immense d'information sécuritaire. Le taux de rétention de 83 % durant l'événement prouve la pertinence des sujets abordés.



Résultats concrets : Ce qui a changé depuis juin



En consolidant ces partenariats, le CEAMQ ne se contente pas d'aider les individus ; il répare le tissu social du Québec, fil par fil.

Cette table ronde a accouché de décisions, pas seulement de vœux pieux. Voici les acquis validés dans notre rapport de concertation :

1. **Création du Comité Permanent :** Une structure DPJ-SPVM-CEAMQ se réunit désormais trimestriellement pour suivre les "dossiers chauds" et éviter les ruptures de service.

2. **Le Guichet Interculturel :** La DPJ s'est engagée à mettre en place une ligne et un portail facilitant l'accès en français, arabe et tamazight, réduisant ainsi les malentendus linguistiques lors des évaluations.

3. **Lancement de "ConcertAction" :** Notre plateforme numérique sécurisée (ISO 27001) est devenue l'outil central pour coordonner ces acteurs en temps réel, réduisant les délais de coordination de près de 90 %.

Tableau des Partenaires Stratégiques 2025

Ce tableau synthétise l'écosystème que nous avons bâti pour entourer nos bénéficiaires.

PARTENAIRE / INSTITUTION	NATURE DE LA COLLABORATION	IMPACT CONCRET POUR L'USAGER
SPVM	**Sécurité et Prévention** Participation au comité de suivi, présence communautaire, gestion conjointe des disparitions.	Désamorçage des conflits mineurs avant judiciarisation. Sentiment de sécurité accru dans les parcs.,
DPJ (CIUSSS Centre-Sud)	**Protection de la Jeunesse** Validation des outils cliniques, formation croisée des intervenants, co-création de contenu.	Meilleure compréhension des plans d'intervention par les parents. Réduction des signalements fondés sur des malentendus culturels.,
Forces Armées Canadiennes (4R22eR)	**Mentorat et Discipline** Organisation de l'exercice "Militaire d'un soir", stages de leadership.	Alternative positive aux gangs de rue. Valorisation de l'image de soi pour 84 jeunes participants.,
Ville de Montréal (Arr. Ahuntsic)	**Ancrage Local** Soutien logistique, reconnaissance politique, maillage avec les services municipaux.	Accès facilité aux infrastructures sportives et culturelles pour les activités jeunesse.,
Ligne RENFORT	**Santé Mentale** Protocole de référencement bidirectionnel, partage d'expertise en prévention de la violence.	Prise en charge psychologique plus rapide et culturellement adaptée. Continuité des soins.,
Élus (Provincial / Fédéral)	**Plaidoyer Politique** Rencontres avec les députés (A. Fontecilla, A. Morin) pour porter les enjeux systémiques.	Sensibilisation des décideurs aux enjeux de reconnaissance des diplômes et de profilage.,

Les Suites : Vers une institutionnalisation

La table ronde nous a donné un mandat clair de la part de la communauté : **maintenir la pression bienveillante**. Pour 2026, nous prévoyons d'élargir ce modèle de concertation aux commissions scolaires, car l'école est souvent le premier lieu où se cristallisent les incompréhensions.

« Ce que nous avons vu ce soir, c'est ce que le vivre-ensemble produit quand il cesse d'être un slogan pour devenir un projet. » Me Nazar Saaty, lors de la clôture de la Table ronde.

XII. COMMUNICATION ET RAYONNEMENT:

12.1 STRATÉGIE : L'INFORMATION COMME PREMIER REMPART

Passer de la visibilité à l'utilité sociale



En 2025, notre approche de la communication a opéré une mutation profonde. Nous avons cessé de considérer la communication comme une simple fonction de "relations publiques" pour l'intégrer comme un **pilier opérationnel de notre intervention**. Notre conviction est désormais ancrée : dans un monde saturé de bruit, l'information fiable est le premier rempart contre la précarité. « Quand on voit, on comprend. Quand on comprend, on agit ».

Une stratégie offensive et bienveillante Notre plan de communication, déployé méthodiquement, visait un double objectif : briser l'isolement des personnes vulnérables qui ne savent pas où chercher de l'aide, et positionner le CEAMQ comme un interlocuteur crédible auprès des institutions. Pour y parvenir, nous avons adopté une posture de "média communautaire d'utilité publique". Nous ne nous contentons pas d'annoncer nos services ; nous produisons du contenu qui *aide* directement. Que ce soit pour expliquer une nouvelle loi sur l'immigration ou déstigmatiser la santé mentale, chaque message est pensé pour outiller le bénéficiaire.

L'écosystème numérique intégré Nous avons bâti un maillage numérique cohérent pour ne laisser personne de côté :

- **Réseaux sociaux (Le lien quotidien) :** Facebook et Instagram pour le grand public, TikTok pour rejoindre une jeunesse souvent difficile à capter, et LinkedIn pour nos partenaires institutionnels.
- **Automatisation et personnalisation :** Grâce à l'intelligence artificielle, nous avons segmenté nos envois. Une mère de famille ne reçoit pas la même infolettre qu'un étudiant étranger. Cette pertinence a permis de maintenir un lien de confiance fort.
- **Identité visuelle rassurante :** Nous avons adopté une esthétique inspirée du "bleu du Québec" (Pantone 293) pour ancrer notre appartenance et inspirer la stabilité et la sérénité nécessaire à la médiation.

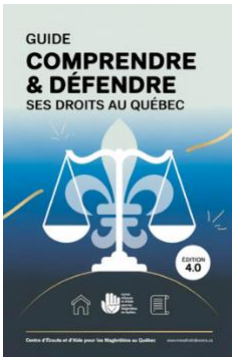
« Je suis tombé sur votre vidéo TikTok par hasard, à 2h du matin. Je pensais être le seul à vivre ça avec mes parents. C'est cette vidéo qui m'a donné le courage de prendre rendez-vous. » Témoignage reçu via messagerie privée (Jeune homme, 19 ans).

12.2 CONTENUS PRODUITS : UNE USINE À SOLUTIONS

Massifier la connaissance pour démocratiser le droit

L'année 2025 fut celle de la production industrielle de contenu, mais avec une exigence artisanale de qualité. Nous avons produit et diffusé **7 100 capsules vidéo** et contenus éducatifs. Ce volume, colossal pour un organisme communautaire, répond à une soif d'information vérifiée.

Vulgarisation Juridique et Sociale Face à la complexité administrative, nous avons fait le pari de la simplicité radicale.



Guide Droits 4.0 : Notre guide « Comprendre et Défendre ses Droits » ne s'est pas limité au papier. Il a été décliné en 5 700 vidéos explicatives et balados, rendant le droit accessible aux personnes peu alphabétisées ou malvoyantes (normes WCAG 2.1).

Campagnes ciblées : Nous avons lancé des séries thématiques percutantes, comme les capsules "Vos droits face à la police" (fouches, perquisitions) qui ont généré un fort engagement, ou la série sur les "Fausses accusations". Ces contenus, validés par notre comité d'avocats bénévoles, offrent une sécurité juridique immédiate.

Campagnes de Prévention et Partenariats Notre communication a aussi servi de porte-voix à nos partenaires.



Ligne d'écoute : En octobre 2024, nous avons soutenu le lancement provincial de la Ligne d'écoute par une campagne de bannières web et une mobilisation terrain, amplifiant le message contre la violence armée.

Zone Zéro Rupture : La promotion de ce programme a utilisé des témoignages de résilience pour détabouer la demande d'aide parentale.

Le Studio CEAMQ Pour garantir cette cadence, nous avons internalisé nos moyens de production (éclairage, son, montage). Ce n'est pas du luxe, c'est un outil d'autonomie qui nous permet de réagir à l'actualité en quelques heures.

12.3 CONTENUS PRODUITS : UNE USINE À SOLUTIONS

L'explosion de l'audience : la preuve par les chiffres

Les indicateurs de performance de 2025 sont sans appel : le CEAMQ a changé d'échelle. Nous ne parlons plus à un cercle restreint, mais à une communauté élargie qui dépasse les frontières de Montréal.



Tableau de Bord d'Impact Numérique 2025

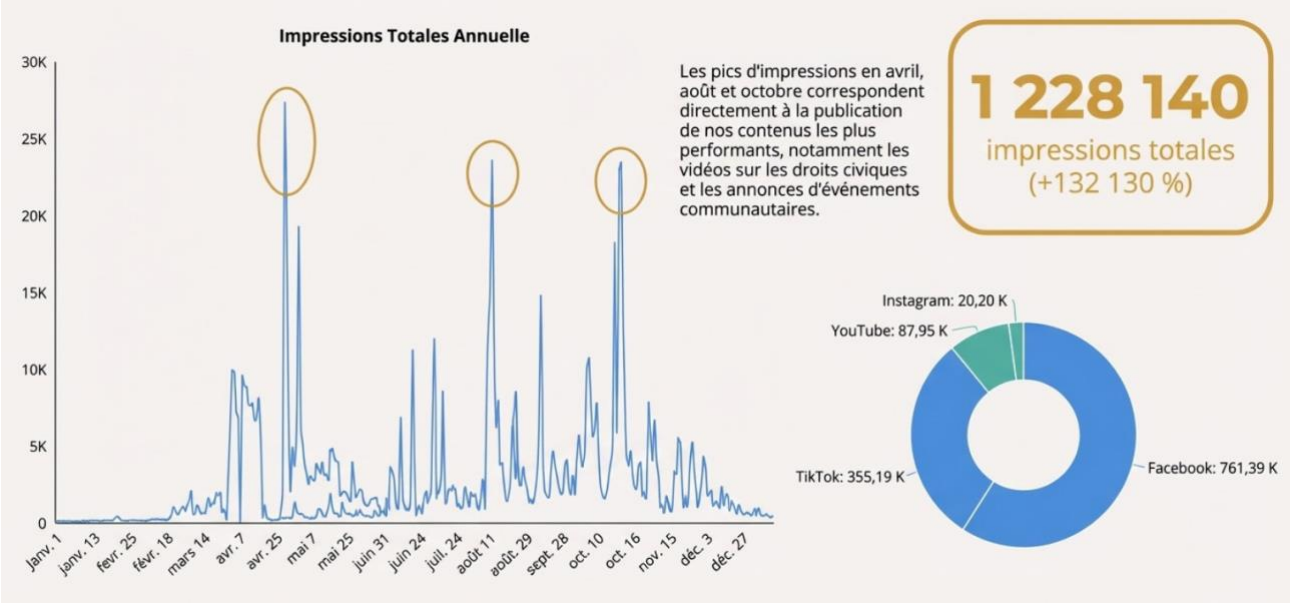
INDICATEUR CLÉ	RÉSULTAT 2025	ANALYSE DE LA PERFORMANCE
Impressions Totales	**1,23 Million**	Une visibilité exceptionnelle, prouvant la pertinence des sujets traités.
Croissance Facebook	**+ 3 896 %**	Une explosion de l'audience adulte et familiale.
Croissance TikTok	**+ 1 377 %**	Réussite majeure pour capter le public 15-25 ans.
Nouveaux Abonnés	**+ 8 833**	Une communauté organique, acquise sans achat de "faux clics".
Interactions	**41 000 +**	J'aime, partages et commentaires : un engagement actif, pas passif.
Avis Google	**5 / 5**	Note parfaite basée sur les retours usagers, gage de crédibilité.

Analyse des "Hits" de l'année L'analyse de nos publications les plus performantes révèle les préoccupations profondes de notre audience.

1. **Immigration et Études :** La vidéo sur les "Nouvelles règles pour étudiants étrangers" a cumulé **22 711 vues** organiques avec un temps de visionnage très élevé, signe d'une inquiétude majeure sur le statut.

2. **Santé et Tradition :** La capsule sur la "Talbina" (aliment prophétique) a généré **22 673 vues**, montrant l'importance de connecter bien-être et ancrage culturel.

3. **Justice et Droits :** Les contenus sur le tribunal ("Se présenter au tribunal", "Faussement accusé") ont des taux de partage élevés, indiquant que ces vidéos sont utilisées comme des outils de référence que l'on s'envoie entre proches.



Géographie de l'audience Si notre action est centrée au Québec, nos statistiques web montrent une portée qui s'étend. Sur Google, **57,32 %** des gens nous trouvent par recherche directe (signe d'une notoriété de marque) et **42,68 %** via Google Maps, confirmant le besoin d'ancrage local pour nos bureaux de Montréal et Laval.

*« Nous avons réussi le pari de la viralité positive. Chaque vue, chaque partage est potentiellement une personne qui sort de l'isolement. Notre croissance numérique de **3896%** n'est pas une statistique de vanité, c'est un indicateur de besoin social comblé. »* Extrait du Bilan Numérique 2025.



Perspectives Communication 2026 Forts de ces résultats, nous lancerons en 2026 nos **12 podcasts communautaires**. L'objectif est de donner la parole aux sans-voix dans des formats longs, pour aller au-delà de la capsule informative et entrer dans le temps du récit et de la guérison.

XIII. RESSOURCES HUMAINES ET BÉNÉVOLAT :

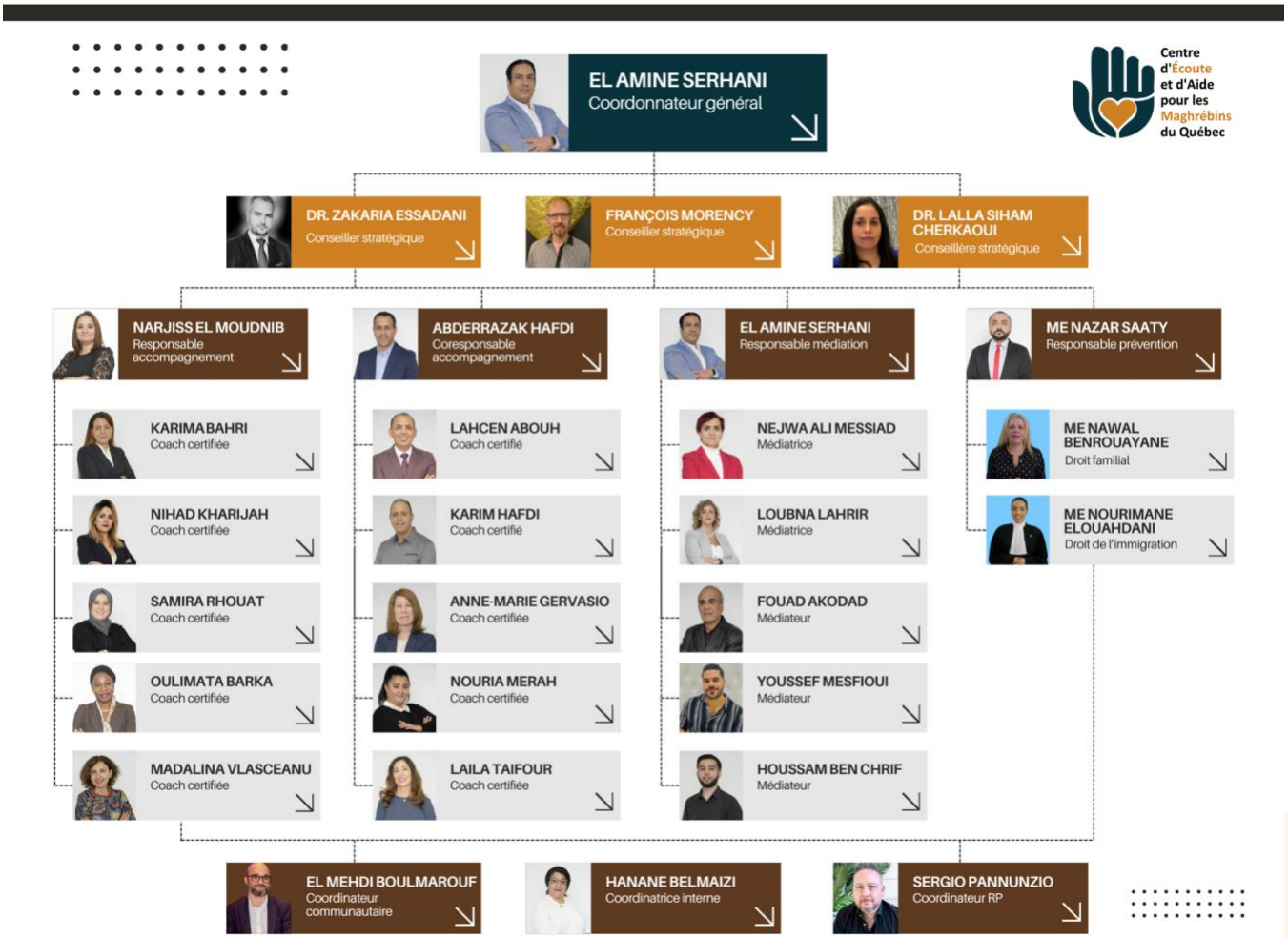
13.1 ÉQUIPE : EXPERTISE, RIGUEUR ET DÉVELOPPEMENT CONTINU

Professionnaliser la compassion : notre engagement envers l'excellence

Si la technologie et l'intelligence artificielle nous permettent de gérer le volume, c'est l'humain qui donne son sens à notre action. En 2025, le CEAMQ a consolidé une structure organisationnelle hybride, unique en son genre, où l'expertise pointue des professionnels salariés s'articule parfaitement avec le dévouement de nos bénévoles spécialisés. Nous ne sommes pas une simple administration ; nous sommes une "organisation apprenante" qui investit massivement dans le capital humain.

Une architecture de compétences multidisciplinaires

Notre organigramme n'est pas une hiérarchie de pouvoir, mais une chaîne de responsabilité. Sous la supervision du coordinateur générale, qui fixe les orientations stratégiques et veille au respect de la mission, l'équipe est structurée en pôles d'expertise dirigés par des chefs de pôles qualifiés.



La formation comme pilier de la qualité

Pour garantir un service irréprochable, nous avons refusé l'improvisation. Chaque personne qui rejoint le Centre, qu'elle soit salariée ou bénévole, intègre un parcours de formation rigoureux piloté par Hanane Belmaizi, responsable du département de la Formation.

1. Le cursus d'intégration obligatoire Nul ne prend un appel sans avoir maîtrisé les fondamentaux. La formation initiale couvre :

- **La Charte Éthique :** Compréhension profonde des principes de neutralité, d'impartialité et d'absence de prosélytisme.
- **La Loi 25 et la confidentialité :** Formation stricte sur la protection des données personnelles, l'usage des mots de passe sécurisés et le cryptage, car la confiance est notre actif le plus fragile.
- **Les outils technologiques :** Maîtrise du CRM, du serveur vocal assisté par l'IA et des protocoles de consignation des dossiers.

2. La formation continue et spécialisée L'année 2025 a vu le déploiement de modules avancés pour répondre à la complexité croissante des cas :

- **Gestion de crise :** Repérage des signaux suicidaires et protocoles d'escalade d'urgence (violence conjugale).
- **Notions juridiques de base :** Compréhension du système québécois (civil, pénal, immigration) pour orienter sans induire en erreur.
- **Médiation interculturelle :** Techniques de gestion des conflits familiaux adaptées aux spécificités culturelles de notre communauté.

LE SOIN DE CEUX QUI SOIGNENT

Prévenir l'usure de compassion

« Pour aider l'autre, il faut d'abord aller bien soi-même. »

Conscients de la charge émotionnelle lourde que portent nos équipes (récits de violence, précarité extrême), nous avons mis en place des mécanismes de protection psychologique robustes.

- **Débriefing systématique :** Après chaque intervention difficile, un temps de parole est organisé avec un superviseur pour évacuer la charge mentale.
- **Groupes de parole :** Des sessions encadrées par des psychologues permettent aux intervenants de partager leur vécu et de briser l'isolement émotionnel.
- **Limites claires :** Nous formons nos équipes à reconnaître leurs limites : un écoutant n'est pas un sauveur, et savoir passer le relais est une compétence professionnelle.

13.2 BÉNÉVOLES : LA COLONNE VERTÉBRALE DU CENTRE

Hommage à l'engagement citoyen : 134 cœurs qui battent à l'unisson

Les bénévoles ne sont pas de la main-d'œuvre gratuite ; ils sont l'âme et la "colonne vertébrale" du CEAMQ. Sans leur dévouement, leur disponibilité soirs et week-ends, et leur intelligence du cœur, notre mission serait impossible. Avec plus de **134 bénévoles actifs** en 2025, nous avons la preuve vivante que la solidarité n'est pas un vain mot.

Un impact mesurable et profond



Leur rôle dépasse largement la simple prise d'appel. Ils sont les artisans du lien social :

Les Gardiens d'Écoute : Ils assurent les tours de rôle sur la ligne téléphonique, offrant une présence 12h/jour, 7j/7. Ce sont eux qui, à 20h le vendredi soir, rassurent une mère angoissée.

Les Mentors et Tuteurs : Ils accompagnent les jeunes dans leur scolarité ou les nouveaux arrivants dans leurs démarches d'emploi, transformant leur propre expérience d'intégration en levier pour les autres.

Les Accompagnateurs Terrain : Ils effectuent des visites à domicile, accompagnent des personnes vulnérables à l'hôpital ou au tribunal, jouant souvent le rôle vital de traducteur culturel et linguistique.

Profils diversifiés, engagement unique La richesse de notre bassin de bénévoles réside dans sa diversité. Nous comptons parmi nous des étudiants en droit, des retraités de l'enseignement, des ingénieurs en activité et des mères au foyer. Chacun apporte un savoir-faire (langues, administration, écoute) et un savoir-être irremplaçable.

Données Clés du Bénévolat 2025 :

INDICATEUR	VOLUME / DONNÉE	ANALYSE DE L'IMPACT
Nombre de bénévoles actifs	**+ 134**	Une force de frappe communautaire en croissance constante.
Heures de bénévolat (estim.)	**> 15 000 h**	Valeur économique et sociale inestimable pour le Québec.
Taux de rétention	**Élevé**	Signe d'un sentiment d'appartenance fort et d'un encadrement sain.
Diversité linguistique	**4 langues**	Français, Arabe, Anglais, Berbère/Kabyle maîtrisés.
Sessions de formation	**92**	Formations, ateliers et supervision collective dispensés.

Hommage et Reconnaissance



À vous, chers bénévoles, qui donnez sans compter, nous voulons dire merci. Vous êtes ceux qui transformez l'angoisse en espoir lors d'un appel nocturne. Vous êtes ceux qui remplissez des formulaires complexes pour redonner ses droits à un père de famille. Vous êtes ceux qui organisez des événements festifs pour briser la solitude des aînés.

Comme le souligne notre guide interne : *"Vous faites partie d'une famille de bénévoles, tous animés par une volonté commune : celle de tendre la main à ceux qui en ont besoin. Votre contribution est précieuse, et elle change des vies"*.

L'année 2025 fut une année de records grâce à vous. L'année 2026 sera celle de la consolidation de vos acquis, avec encore plus d'outils pour faciliter votre noble mission.

PAROLES DE L'OMBRE

Ce que l'engagement nous apporte (Témoignages anonymes de bénévoles)

« Au début, je pensais venir pour aider les autres. Mais je réalise que chaque appel m'aide à grandir. Quand j'entends le soulagement dans la voix d'une personne que j'ai pu orienter vers le bon service, je me sens utile comme jamais. » Bénévole, pôle social.

« J'ai appris ici ce qu'aucune école ne m'a appris : l'écoute sans jugement. Le Centre m'a donné un cadre, des outils et une famille. On ne laisse personne tomber, ni les bénéficiaires, ni les collègues. » Bénévole, étudiant en droit.

« Être bénévole ici, c'est voir la réalité en face, parfois dure, mais c'est surtout voir la force incroyable de notre communauté quand elle s'unit. » Bénévole, retraitée.

XIV. QUALITÉ, GESTION DES RISQUES ET CONFORMITÉ :

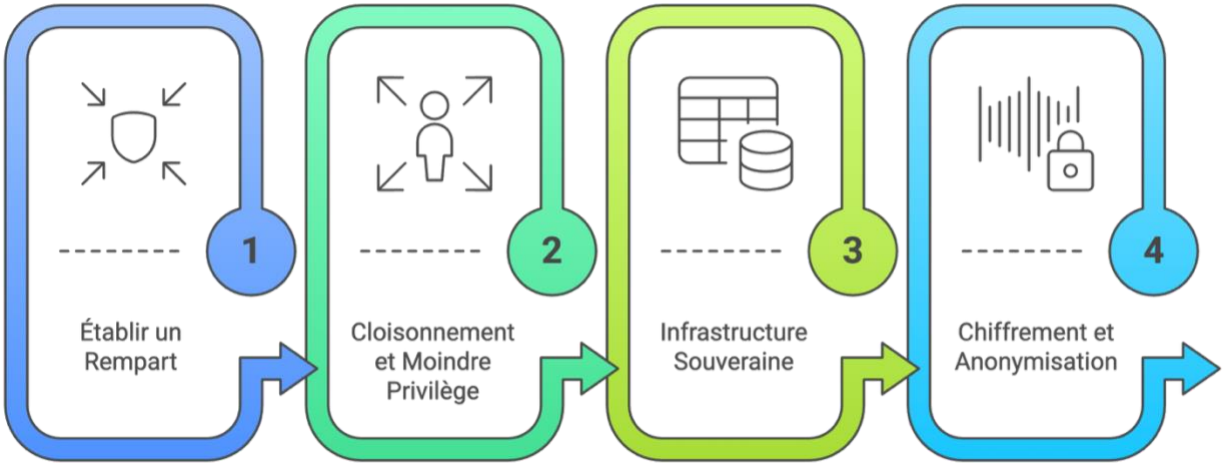
14.1 UNE CULTURE DE L'EXCELLENCE ET DE LA VIGILANCE

Parce que la confiance est notre actif le plus précieux

Au Centre d'Écoute et d'Aide pour les Maghrébins au Québec (CEAMQ), nous considérons que la qualité n'est pas une simple case à cocher dans un formulaire de reddition de comptes. C'est une promesse morale faite à chaque personne qui compose notre numéro. Lorsqu'une mère en détresse ou un jeune en rupture nous contacte, nous n'avons pas le droit à l'erreur. C'est pourquoi, en 2025, nous avons institutionnalisé une culture de vigilance et d'amélioration continue qui irrigue chaque strate de l'organisation.

Cette démarche repose sur une conviction forte : l'entraide communautaire ne doit pas être synonyme d'amateurisme. Au contraire, la vulnérabilité de nos publics exige des standards de protection supérieurs à la moyenne. Notre politique de gestion des risques couvre trois dimensions critiques : la sécurité des données, l'intégrité éthique et la sécurité humaine.

La Forteresse Numérique : Protection des Données (Loi 25)



Dans un monde où la cybercriminalité menace les institutions, nous avons érigé un rempart autour de la vie privée de nos bénéficiaires. La conformité à la Loi 25 n'est pas une contrainte, c'est le socle de notre pacte de confiance.

- **Cloisonnement et Moindre Privilège :** L'accès à l'information n'est jamais total. Nous appliquons le principe du "besoin d'en connaître". Un juriste n'accède pas aux notes psychologiques d'un bénéficiaire, sauf si une intervention croisée est validée par la direction. Chaque accès au CRM est segmenté par rôle et journalisé pour une traçabilité absolue.

- **Infrastructure Souveraine :** Nous avons fait le choix éthique et sécuritaire d'héberger nos données, notamment celles de la plateforme *ConcertAction*, sur des serveurs québécois (PlanetHoster) répondant aux normes internationales ISO 27001 et SOC 2. Vos données ne quittent pas le territoire.

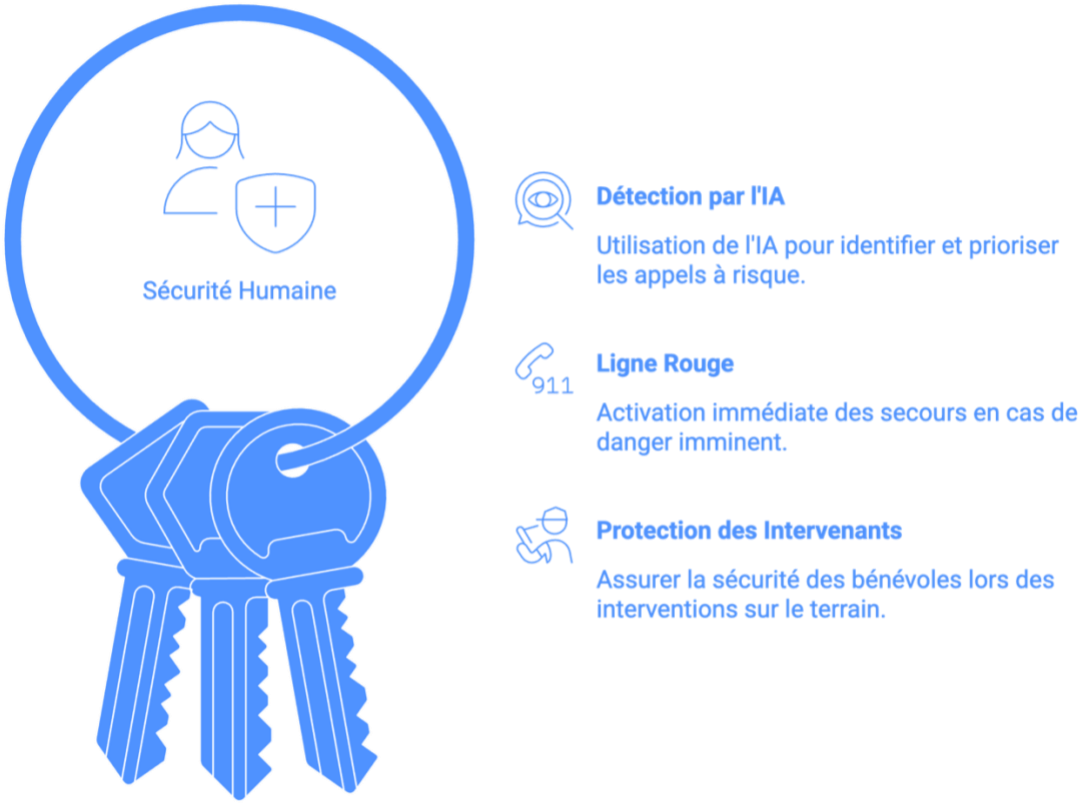
- **Chiffrement et Anonymisation :** Les données sensibles sont chiffrées (AES-256) et, lors de nos études comme "Voix Silencieuses", les protocoles d'anonymisation sont stricts : les adresses IP sont purgées et les identités sont codées pour empêcher toute ré-identification.

La Sécurité Humaine : Protocoles d'Urgence et de Crise

Le risque zéro n'existe pas dans l'intervention sociale, mais la préparation permet de sauver des vies. En 2025, avec 46,46 % de dossiers classés "Haute Priorité", nous avons dû gérer des situations de violence conjugale active et de risque suicidaire.

Nos bénévoles ne sont jamais laissés seuls face au danger. Le "Guide Complet du Bénévole" définit des protocoles d'escalade immédiate :

- **Détection par l'IA :** Notre système analyse la conversation en temps réel. Si des mots-clés liés au suicide ou à la violence sont détectés, l'appel est priorisé et transféré à un superviseur en moins de quelques secondes.
- **Ligne Rouge :** En cas de danger imminent, la priorité absolue est la sécurité physique. Nos intervenants sont formés pour maintenir le lien tout en activant les secours (911, Police) via un canal d'urgence, sans mettre la victime en péril.
- **Protection des Intervenants :** Pour les interventions terrain, aucun bénévole ne part "à l'aveugle". Chaque déplacement est validé par un chef de pôle, noté dans le CRM avec heure de retour prévue, et souvent réalisé en binôme si la zone ou le contexte familial présente une instabilité.



14.2 AUDITS ET MÉCANISMES DE CONTRÔLE

Vérifier pour rassurer : la transparence comme mode de gestion

La confiance n'exclut pas le contrôle. Pour garantir la pérennité de l'organisme et la qualité du service, le CEAMQ s'astreint à des mécanismes de vérification internes et externes rigoureux.

Audit Financier et Saine Gestion

En tant qu'organisme sans but lucratif gérant des fonds publics et des dons, nous avons un devoir de transparence totale.

- **Vérification Indépendante :** Conformément à nos Règlements Généraux (Art. 9.3), nos états financiers sont vérifiés annuellement par un expert externe indépendant nommé par l'Assemblée Générale. Ce rapport est présenté aux membres pour adoption, garantissant qu'aucun dollar n'est détourné de sa mission sociale.
- **Double Signature :** Pour prévenir tout risque de fraude ou d'erreur, tout décaissement, chèque ou contrat engageant financièrement l'organisme nécessite obligatoirement la signature de deux administrateurs autorisés.

Audit Qualité et Écoute

Comment savoir si nous aidons vraiment ? Nous ne nous fions pas aux impressions, mais aux preuves.

- **Contrôle Qualité des Appels :** Des échantillons d'appels (enregistrés avec le consentement explicite des usagers) sont réécoutés de manière aléatoire par les responsables de pôles. L'objectif n'est pas de fliquer le bénévole, mais de vérifier la qualité de l'accueil, la précision de l'information juridique donnée et le respect de la neutralité bienveillante.
- **La Boucle de Rétroaction :** Nous avons mis en place un système automatisé de sondage de satisfaction post-intervention. Dès qu'un dossier est clos, le bénéficiaire reçoit une invitation à évaluer son expérience. En 2025, cette note moyenne s'établit à 5/5 sur nos plateformes publiques, un indicateur que nous surveillons comme le lait sur le feu.

TÉMOIGNAGE INTERNE

« La rigueur qui protège »

« Au début, je trouvais les procédures du CRM et les protocoles de validation un peu lourds. Je voulais juste aider. Mais un jour, j'ai eu un cas très complexe de garde d'enfant avec des allégations de violence. Grâce aux notes précises laissées par ma collègue la veille et au protocole juridique clair, j'ai su exactement quoi dire et ne pas dire pour ne pas mettre la mère en danger juridique. J'ai compris ce jour-là que ces règles ne sont pas de la bureaucratie, elles sont notre filet de sécurité à tous. » Témoignage d'une bénévole du Pôle Social, recueilli lors de la supervision annuelle.

14.3 AUDITS ET MÉCANISMES DE CONTRÔLE

Apprendre de chaque interaction pour grandir ensemble

L'excellence est un chemin, pas une destination. Le CEAMQ est une "organisation apprenante" qui utilise chaque difficulté rencontrée comme un levier de progression.

Le Cycle d'Amélioration (La méthode PDCA)

Notre processus de gestion, décrit dans le Guide du Bénévole, suit une logique cyclique :

1. **Collecter :** Nous remontons les incidents, les plaintes (rares mais traitées avec sérieux) et les suggestions des bénévoles lors des réunions mensuelles.
2. **Analyser :** Les comités de pilotage thématiques (Jeunesse, DPJ, Juridique) décortiquent ces retours. Par exemple, si nous notons une hausse des demandes sur un sujet précis (comme les permis d'études en 2025), nous identifions le besoin de formation.
3. **Ajuster :** Nous créons de nouveaux outils. C'est ainsi qu'est né notre module de formation sur la "Gestion des fausses accusations", en réponse directe aux remontées du terrain.

Gestion des Risques Éthiques et Conflits d'Intérêts

Dans une communauté où "tout le monde se connaît", le risque de conflit d'intérêts ou de pression sociale est réel. Notre Charte Éthique est notre boussole :

- **Neutralité et Absence de Prosélytisme :** Il est strictement interdit d'utiliser le Centre pour promouvoir une opinion politique, religieuse ou idéologique. Nos bénévoles signent un engagement à ce sujet. Nous sommes un service technique et humain, pas une tribune.
- **Refus des Cadeaux :** Pour maintenir une relation professionnelle saine, l'acceptation de dons personnels ou de faveurs de la part des bénéficiaires est encadrée et généralement proscrite. Cela protège le bénévole de toute accusation de favoritisme.
- **Gestion des Conflits d'Intérêts :** Si un bénévole connaît personnellement un bénéficiaire (lien familial, voisin), il a l'obligation de se retirer du dossier et de le transférer à un collègue. Cette règle d'or garantit l'impartialité du traitement,.

Tableau de Bord des Risques et Mitigations 2025

TYPE DE RISQUE	NIVEAU	MESURE D'ATTÉNUATION MISE EN PLACE
Fuite de données personnelles	Critique	Chiffrement CRM, hébergement ISO 27001, formation Loi 25 obligatoire.
Erreur de conseil juridique	Élevé	Validation des plans d'action par un chef de pôle, interdiction de donner des avis légaux sans titre, recours aux avocats bénévoles.
Usure de compassion (Burnout)	Moyen	Séances de débriefing psychologique, supervision collective, rotation des équipes.
Conflit d'intérêts	Moyen	Déclaration obligatoire, transfert de dossier, politique stricte dans la Charte.
Perte de financement / Trésorerie	Moyen	Diversification des sources, audit financier annuel, double signature des chèques.

Cette architecture de qualité n'a qu'un seul but : assurer que le CEAMQ reste une maison de verre, solide, transparente et sûre pour ceux qui y cherchent refuge.

XV. AU CŒUR DE L'HUMAIN : PARCOURS DE RÉSILIENCE :

15.1 GRANDS CHANTIERS : L'INNOVATION COMME LEVIER D'ACCÈS

Derrière chaque dossier, une vie qui se reconstruit

Les statistiques, aussi impressionnantes soient-elles, ne raconteront jamais toute l'histoire. Elles ne disent pas la voix qui tremble au téléphone à 23h00, le soulagement d'un père qui comprend enfin une lettre juridique, ou le sourire d'un adolescent qui retrouve le chemin de l'école.

En 2025, nous avons traité **5 721 histoires uniques**. Parmi elles, nous avons sélectionné cinq parcours emblématiques. Ils illustrent la diversité des défis rencontrés par notre communauté, mais surtout l'efficacité de notre modèle d'intervention holistique. Ces récits sont la preuve vivante que lorsque la compétence rencontre la compassion, la résilience devient possible.

Note : Pour préserver la confidentialité, les prénoms et certains détails identifiants ont été modifiés, tout en conservant la véracité des problématiques et des interventions.

15.2 CINQ ÉTUDES DE CAS : DE LA RUPTURE À L'ESPOIR

CAS N°1 : AMAL ET SAAD – RECONSTRUIRE LE LIEN BRISÉ

Thématique : Protection de la jeunesse (DPJ) et incompréhension culturelle.

1. La Rupture (Le Problème) Amal et Saad, parents de trois enfants, sont arrivés au Québec il y a quatre ans. Suite à un signalement provenant de l'école concernant des traces inexpliquées sur le bras de leur fille cadette, Sara, la famille s'est retrouvée plongée dans le tourbillon d'une enquête de la Direction de la protection de la jeunesse (DPJ). Terrifiés à l'idée de perdre la garde de leurs enfants et ne maîtrisant pas les codes de l'intervention sociale québécoise, les parents se sont fermés. Leur peur a été interprétée comme un manque de collaboration, aggravant la situation. Le climat familial est devenu toxique, marqué par l'angoisse et le sentiment d'injustice.

2. Le Pont (L'Action du CEAMQ) Le couple a contacté le Centre en état de crise aiguë (classé "Haute Priorité"). Notre intervention s'est déployée sur trois niveaux :

- **Médiation et Traduction Culturelle :** Un intervenant spécialisé a expliqué à Amal et Saad, dans leur langue maternelle, le mandat de protection de la DPJ, déconstruisant le mythe du "ravisseur d'enfants". Nous leur avons fait comprendre que collaborer ne signifiait pas s'avouer coupable, mais protéger l'intérêt de Sara.
- **Accompagnement Juridique :** Notre pôle juridique a aidé les parents à préparer les rencontres d'évaluation, en leur expliquant leurs droits et devoirs, transformant leur attitude défensive en une posture proactive.
- **Soutien Psychosocial :** À travers le programme *Mawada*, le couple a bénéficié d'espaces de parole pour gérer leur stress et ne pas le transmettre aux enfants.

3. L'Horizon (Le Résultat) Le dossier a été résolu sans placement. La DPJ a reconnu la capacité des parents à assurer la sécurité de Sara une fois le malentendu culturel dissipé. Le dialogue intrafamilial a été rétabli.

« Grâce au Centre, Sara a pu comprendre que nous l'aimons, malgré les malentendus. Le dialogue a été rétabli, et nous sommes plus unis que jamais. » Amal et Saad.

CAS N°2 : ASMAA – SORTIR DE L'OMBRE

Thématique : Violence conjugale et reconstruction personnelle.

1. La Rupture (Le Problème) Asmaa, 34 ans, vivait depuis plusieurs années sous l'emprise d'un conjoint violent. Isolée socialement, sans autonomie financière et craignant des représailles sur son statut d'immigration (parrainage en cours), elle n'osait pas parler. La violence n'était pas seulement physique, mais psychologique et économique. Elle nous a contactés un soir, après une crise particulièrement violente, ne sachant pas si elle avait le droit de rester au Canada si elle quittait son mari.

2. Le Pont (L'Action du CEAMQ) L'intervention a suivi notre protocole d'urgence strict pour les violences conjugales, :

- **Sécurisation Immédiate :** L'évaluation par l'IA a détecté les mots-clés de danger imminent. L'appel a été priorisé vers une intervenante senior qui a établi un plan de sécurité (filet de sécurité).
- **Clarification Juridique :** Nos experts en immigration l'ont rassurée sur le fait que la violence conjugale ne conduit pas à l'expulsion et qu'il existe des programmes spécifiques pour les victimes. Cette information a été le déclic pour l'action.
- **Accompagnement Global :** Nous l'avons orientée vers un refuge partenaire tout en assurant un suivi psychologique continu pour déconstruire la culpabilité et la peur.

3. L'Horizon (Le Résultat) Asmaa a quitté le domicile conjugal en sécurité. Elle a entamé des démarches d'autonomisation et suit actuellement une formation professionnelle. Elle n'est plus une victime, mais une survivante en reconstruction.

« Après des années de souffrance, j'ai enfin trouvé la force de demander de l'aide. Grâce au Centre, je peux enfin envisager un avenir serein. » Asmaa.

CAS N°3 : LE FILS DE FATIHA – ÉVITER LE PIÈGE DE LA RUE

Thématique : Prévention de la délinquance, intimidation et jeunesse.

1. La Rupture (Le Problème) Yassine, 16 ans, fils de Fatiha, était un élève sans histoire jusqu'à ce qu'il commence à fréquenter un groupe de jeunes impliqués dans des actes d'intimidation et de petite délinquance. Fatiha, mère monoparentale, se sentait dépassée par le changement de comportement de son fils (baisse des notes, agressivité) et craignait qu'il ne soit recruté par des réseaux criminels ou qu'il ne finisse avec un casier judiciaire.

2. Le Pont (L'Action du CEAMQ) Le Centre a activé le dispositif "Zone Zéro Rupture", :

- **Intervention Précoce :** Nous avons rencontré Yassine non pas comme des juges, mais comme des mentors. Un coach jeune a travaillé avec lui pour comprendre ce qu'il cherchait dans ce groupe (protection, appartenance).
- **Conseil Juridique Préventif :** Un avocat bénévole a expliqué à Yassine et à sa mère les conséquences concrètes d'un casier judiciaire sur son avenir (voyages, emploi), utilisant un langage clair et percutant (Capsules "Vos Droits").
- **Ancrage Positif :** Yassine a été intégré à nos activités sportives et a participé à l'exercice "Militaire d'un soir", où il a découvert la valeur de la discipline et de la camaraderie positive.

3. L'Horizon (Le Résultat) Yassine s'est éloigné des fréquentations toxiques. Il a repris confiance en lui et s'investit désormais dans le sport. Aucune charge criminelle n'a été retenue contre lui.

« Mon fils faisait partie d'un groupe accusé d'intimidation. Le Centre a offert un soutien moral et des conseils précieux. Aujourd'hui, il participe à des activités positives. » Fatiha.

CAS N°4 : KHALID – L'ÉTUDIANT ENTRE DEUX RIVES

Thématique : Immigration, statut précaire et santé mentale.

1. La Rupture (Le Problème) Khalid, étudiant étranger de 22 ans, est arrivé au Québec avec des rêves de réussite. Cependant, la pression financière, l'isolement loin de sa famille et les récents changements aux règles sur les permis d'études et de travail l'ont plongé dans une anxiété paralysante. Il risquait de perdre son statut par méconnaissance des nouvelles normes, tout en s'enfonçant dans une dépression silencieuse.

2. Le Pont (L'Action du CEAMQ) Khalid nous a contactés via notre portail numérique après avoir vu une vidéo sur les "Nouvelles règles pour étudiants étrangers".

- **Stabilisation Administrative :** Notre équipe a vérifié son dossier, clarifié les exigences d'heures de travail permises et l'a aidé à régulariser sa situation académique pour éviter l'expulsion.
- **Soutien Psychologique :** Il a bénéficié de séances de *Neurofeedback* pour gérer son anxiété de performance et son insomnie, une approche non verbale qui lui a permis de traiter sa détresse sans avoir à "trop parler" au début.
- **Mentorat :** Nous l'avons mis en lien avec un mentor de la Chambre de Commerce Maghrébine pour le guider vers des opportunités de stage légitimes.

3. L'Horizon (Le Résultat) Khalid a réussi son année universitaire et a renouvelé son permis d'études sans encombre. Il est devenu bénévole au Centre pour aider d'autres étudiants à naviguer le système.

« Je suis Khalid. Quand on grandit ou qu'on arrive au Québec avec des rêves, on ne s'attend pas à ce mur invisible. Le Centre m'a donné les clés pour le franchir. » Inspiré du témoignage de Khalid.

CAS N°5 : M. HASSAN – FACE À LA JUSTICE PÉNALE

Thématique : Droit criminel, fausses accusations et défense des droits.

1. La Rupture (Le Problème) M. Hassan, père de famille respecté, s'est retrouvé visé par une accusation criminelle à la suite d'un conflit de voisinage qui a dégénéré. Ne comprenant pas le système judiciaire canadien et se sentant victime de profilage, il était paniqué à l'idée de se présenter au tribunal seul, n'ayant pas les moyens de payer un avocat privé et n'étant pas éligible à l'aide juridique gouvernementale.

2. Le Pont (L'Action du CEAMQ) Le Centre a agi comme un rempart contre l'arbitraire :

- **Information Juridique de Première Ligne :** Nos juristes bénévoles ont analysé les documents de la Cour avec lui. Ils lui ont expliqué étape par étape ce qui allait se passer ("Se présenter au tribunal"), réduisant drastiquement son niveau de stress.
- **Préparation à la Défense :** Bien que nous ne puissions pas le représenter formellement à la Cour (avant le projet pilote 2026), nous l'avons aidé à structurer son récit, à rassembler ses preuves et à comprendre la pertinence de la médiation.
- **Soutien Moral :** Un accompagnateur bénévole a été présent avec lui au palais de justice pour qu'il ne soit pas seul dans les couloirs, offrant une présence rassurante.

3. L'Horizon (Le Résultat) M. Hassan a pu faire valoir sa version des faits. Les accusations ont été retirées faute de preuves suffisantes, et le conflit a été orienté vers une médiation citoyenne. Il a évité un casier judiciaire qui aurait détruit sa carrière.

« Je pensais que le système allait m'écraser. Le Centre m'a aidé à relever la tête et à faire valoir mes droits avec dignité. » Inspiré du dossier "Défense des droits".

LA MÉCANIQUE DE L'HUMAIN

Comment nous transformons la détresse en action

Ces cinq histoires reposent sur une méthodologie invisible mais robuste, décrite dans notre processus de prise en charge :

1. **L'Écoute (Collecte) :** Nous ne coupons jamais la parole. Nous laissons le récit se déployer.
2. **L'Analyse (Diagnostic) :** L'intelligence humaine et artificielle croisent les données pour identifier l'urgence réelle (est-ce juridique ? social ? vital ?).
3. **Le Plan (Action) :** Nous ne laissons personne repartir avec un "je ne sais pas". Chaque cas a un plan d'action validé par un superviseur.
4. **Le Suivi (Lien) :** Nous rappelons. Toujours. Car la résilience ne se construit pas en un seul appel.

XVI. ACTIONS COLLECTIVES ET RAYONNEMENT DU CENTRE

Quatre temps forts qui ont marqué la vie du Centre et renforcé son impact auprès de la communauté.

16.1 Un lancement historique pour la communauté

Le 28 février 2025, le Centre d'Écoute et d'Aide pour les Maghrébins au Québec a été officiellement lancé lors d'une conférence au Centre Sheraton Montréal. Ce moment phare a réuni plus de 140 invités, dont des dignitaires, des experts, des partenaires institutionnels et communautaires. Ce projet unique au Québec a pour ambition de fournir un soutien global et structuré aux familles et jeunes maghrébins confrontés à des difficultés : discrimination, conflits familiaux, enjeux avec la DPJ, délinquance juvénile ou encore intégration professionnelle.

Le Centre propose une gamme étendue de services : soutien juridique, santé mentale, orientation professionnelle, accompagnement familial et parental, prévention de la délinquance. Il est soutenu par plus de 70 bénévoles, une ligne d'écoute ouverte 12h/7, une base de ressources de plus de 6 000 vidéos, et une technologie IA disponible 24/7. Une campagne de sensibilisation contre la délinquance juvénile a aussi été dévoilée avec 120 capsules vidéos éducatives, 86 séances de coaching de groupe en 2025 et un contenu en 4K soutenu par Google et Microsoft for Non-Profit.

Cette initiative est dirigée par Mme Narjiss EL MOUDNIB, coach certifiée en PNL. Le projet bénéficie du soutien de personnalités politiques telles que Mme Patricia Lattanzio, M. André A. Morin, Mme Arij El Korbi, M. Leonardo Munoz, Mme Roselyne Mavungu, M. Stephen Brown, M. Pierreson Vaval, et M. Ousmane Ndiaye.



16.2 "Militaire d'un soir" – Une immersion inédite avec les Forces armées canadiennes

Le 26 mars 2025, le Centre a organisé l'événement « Militaire d'un soir » en collaboration avec les Forces armées canadiennes. Cette activité immersive a réuni 84 jeunes et une vingtaine d'accompagnateurs dans une caserne militaire. Au programme : démonstrations d'exercices, simulation de tir, ateliers de topographie et échanges autour d'un Iftar avec des soldats issus de la diversité.

Cette initiative visait à offrir une expérience unique sur les valeurs militaires : discipline, responsabilité, cohésion et exploration de carrières. L'événement a également servi à créer des ponts entre les jeunes maghrébins et des figures inspirantes de leur communauté déjà engagées dans les Forces.

« Nous remercions les Forces armées pour cette belle collaboration qui montre aux jeunes une autre voie de réussite. » El Amine SERHANI, PhD







16.3 Une visite porteuse d’espoir – Mme Thuillier et Mme Goulet au Centre

Le 14 mars 2025, le Centre d’Écoute et d’Aide pour les Maghrébins au Québec a eu l’honneur d’accueillir Mme Émilie Thuillier, mairesse d’Ahuntsic-Cartierville, accompagnée de Mme Nathalie Goulet, conseillère de la Ville. Leur visite a permis une immersion complète dans les activités du Centre et dans la réalité des familles accompagnées.

Les élues ont pu rencontrer les bénévoles, assister à des présentations vidéo, découvrir le fonctionnement de la ligne d’écoute et du studio multimédia, et surtout échanger avec les professionnels engagés. Ce moment d’échange a souligné la reconnaissance institutionnelle du travail mené auprès des jeunes et des familles de la communauté maghrébine.

Le Centre espère que cette rencontre marquera le début d’un partenariat renforcé avec la Ville pour des projets structurants et durables. L’accueil chaleureux, les échanges ouverts et les perspectives de collaboration ont fait de cette visite un moment clé du développement communautaire local.







16.4 Porte-voix des familles : Un dialogue continu avec Andrés Fontecilla

L'année 2025 a scellé une alliance stratégique entre le CEAMQ et M. Andrés Fontecilla, député de Laurier-Dorion. Cette collaboration s'est construite en deux temps forts, marquant le passage de l'écoute institutionnelle à l'action de proximité.

Le mardi 15 avril 2025, une première rencontre dans son bureau de circonscription a permis de poser les jalons d'une coopération sur la crise du logement et la politique jeunesse. Mais c'est le jeudi 12 juin, lors de sa visite au Centre, que ce lien s'est véritablement cristallisé. En venant à notre rencontre, M. Fontecilla a pu toucher du doigt la réalité des obstacles systémiques vécus par nos familles.

Cette démarche prouve que pour défendre efficacement une communauté, il faut en connaître le cœur battant. Grâce à ces échanges, les enjeux du terrain remontent désormais directement vers l'Assemblée nationale.





16.5 Un pont vers Ottawa : Dialogue constructif avec Emmanuella Lambropoulos

Le lundi 12 mai 2025, une délégation du CEAMQ s'est rendue au bureau de circonscription de Mme Emmanuella Lambropoulos, députée fédérale de Saint-Laurent. Cette rencontre a marqué une étape clé dans notre stratégie de rayonnement, portant pour la première fois la voix des familles maghrébines directement auprès d'une représentante du gouvernement fédéral.

Saint-Laurent étant un carrefour d'accueil majeur pour notre communauté, cet échange a permis d'aborder des enjeux cruciaux relevant de la compétence fédérale, notamment les défis du parcours migratoire et l'intégration économique des nouveaux arrivants. Mme Lambropoulos a démontré une grande écoute face aux réalités exposées par le Centre, reconnaissant notre rôle essentiel de « tiers de confiance » pour assurer la cohésion sociale.

Cette visite jette les bases d'une collaboration précieuse pour s'assurer que les besoins spécifiques de notre jeunesse résonnent jusqu'à Ottawa, transformant les défis de l'immigration en réussites partagées.



16.6 De la méfiance à l'alliance : Un pacte historique pour notre jeunesse

Le vendredi Le 21 juin 2025, le Centre a marqué un tournant décisif en organisant la table ronde historique « Ensemble pour nos enfants ». Réunissant la Direction de la protection de la jeunesse (DPJ), le SPVM (PDQ 42) et les familles, cet événement visait à briser le mur de silence et la peur du signalement qui isolent trop souvent notre communauté.

Loin des discours de façade, cette rencontre hybride, suivie par près de 665 participants en salle et en ligne, a permis un « dialogue vérité ». Parents, policiers et intervenants ont convenu d'une boussole commune : la sécurité de l'enfant et la nécessité de tenir le filet de sécurité d'une même main.

Cette journée a scellé un nouveau pacte social, concrétisé par la création d'un comité permanent de suivi. En remplaçant la crainte par la collaboration, nous ne construisons pas seulement des ponts institutionnels, nous tissons une protection durable pour éviter les ruptures qui brisent des vies.







16.7 Au-delà du protocole : Alliance et fraternité autour d'une table

Le vendredi 19 septembre 2026, le CEAMQ a eu l'honneur d'accueillir le Dr André Albert Morin, porte-parole de l'opposition officielle en matière de justice et d'immigration, accompagné de sa directrice Mme Nezha Omary, ainsi que M. Aref Salem, Chef de l'opposition officielle à la Ville de Montréal.

Si cette visite visait à consolider nos actions pour l'intégration et l'accès à la justice, c'est la chaleur humaine qui en fut le véritable ciment. En partageant un couscous convivial en marge des discussions officielles, nous avons transformé une rencontre institutionnelle en un lien de confiance authentique. Ce repas incarne parfaitement l'âme de notre Centre : bâtir des ponts durables entre la communauté et les décideurs, en prouvant que le vivre-ensemble se nourrit autant de dialogue politique que d'hospitalité partagée.







16.8 L'éclat d'une étoile : Rachid Badouri, porte-voix de notre jeunesse

Le mardi 30 septembre 2025, le CEAMQ a vibré d'une énergie particulière en accueillant une icône culturelle majeure : l'humoriste Rachid Badouri, accompagné de Mme Sylvie Savard, directrice de l'agence KO Scène.

Bien plus qu'une visite de courtoisie, cette rencontre a scellé un « partenariat d'impact » essentiel pour notre mission. En prêtant son image et sa notoriété à notre campagne « 5 minutes pour faire entendre ta voix », Rachid Badouri offre une résonance inespérée à nos actions, permettant de rejoindre une jeunesse souvent éloignée des institutions.

Sa présence incarne un pont vivant entre la culture québécoise et nos racines. Grâce à cet allié de taille, le message du Centre traverse les murs pour atteindre directement le cœur d'une génération en quête de modèles, prouvant que l'influence artistique est un puissant levier de transformation sociale.







16.89 Un carrefour d'influence : De la méfiance à l'alliance sacrée

En l'espace d'une année, le CEAMQ s'est imposé comme le point de convergence incontournable entre la communauté et les décideurs. Des sommets de la sécurité publique avec le directeur du SPVM Fady Dagher et le commandant François Labonté, aux échanges stratégiques avec les leaders politiques Dr André Albert Morin, Mme Patricia Lattanzio, M. Andrés Fontecilla, Mme Emmanuella Lambropoulos, Mme Arij El Korbi, et M. Aref Salem, chaque visite a transcendé le simple protocole pour sceller des engagements concrets.

Que ce soit autour d'un couscous convivial ou lors de la table ronde historique brisant les tabous avec la DPJ, nous avons œuvré pour remplacer la peur institutionnelle par le dialogue. L'apport d'alliés culturels majeurs comme Rachid Badouri, combiné à l'expertise de partenaires tels que Roselyne Mavungu (CPRMV) et Pierreson Vaval (POZÉ), valide notre approche globale. En unissant autour d'une même table la police, la politique, la culture et l'intervention sociale, nous ne construisons pas seulement des ponts : nous tissons un filet de sécurité indestructible pour l'avenir de notre jeunesse.

