



RAPPORT D'ACTIVITÉS

2019 | 2020



RAPPORT D'ACTIVITÉS

2019
2020





Table des matières

Mots du président du conseil d'administration et de la directrice générale	7
Conseil d'administration	8
Mission du CACI	11
Historique	12
Secteurs d'activités	15
1. Accueil et intégration	15
1.1 Programme Réussir l'intégration	15
1.1.1 Services individuels	15
1.1.2 Premières démarches d'installation (PDI)	15
1.1.3 Objectif intégration (OI)	18
1.1.4 Séances d'information collectives	19
1.2 Aide alimentaire	19
1.3 Intervention communautaire scolaire (ICS)	20
1.4 Jumelage interculturel	20
1.5 Porte-à-porte	20
1.6 ISOPA pour les proches aidants	20
1.7 QADA (Québec amis des aînés)	21
1.8 Égalité homme-femme	22
1.9 Vers la citoyenneté canadienne	22
1.10 Autres services aux immigrants	23
1.10.1 Demandeurs d'asile	23
1.10.2 Citoyens canadiens	23
2. Employabilité	27
2.1 Services d'aide à l'emploi	27
2.2 Programme d'aide et d'accompagnement social (PAAS Action)	27
3. Services complémentaires à l'intégration	32
3.1 Économie sociale	32
3.1.1 Emploi-Diversité	32
3.1.2 Programme de formation	33
3.2 Régionalisation	34
3.2.1 Partenariat avec le Carrefour BLE	34
3.3 Francisation	35
3.3.1 Programme d'intégration linguistique pour immigrants (PILI)	35
3.3.2 Ateliers de conversation française	42
3.4 Vie communautaire et autres services aux immigrants	43
3.4.1 Intégration socioculturelle et événements festifs	43
3.4.2 Sorties familiales	43
3.4.3 Camp de jour	43
3.4.4 Clinique d'impôt	43
3.4.5 Bénévolat	44
3.4.6 Halte-garderie « Le jouet magique »	46
4. Recherche, sensibilisation et implication sociale	47
4.1 Promotion et valorisation du français	47
4.2 Le comité interculturel de Bordeaux-Cartierville	47
4.3 Nouveaux projets	47
4.3.1 Service de garde à horaires atypiques	47
4.4 Engagement dans le milieu	48
4.6 Communication et visibilité	49
Évaluation des services	53
Ressources humaines : Organigramme	54
Perspectives	55
Notre nouveau bâtiment	56



Mots du président et de la directrice générale

Jamais le CACI n'aura dû puiser autant dans ses capacités d'adaptation. L'année 2019-2020 témoigne de l'ingéniosité et de l'agilité de notre organisme à se réinventer face aux changements et à l'adversité.

À la suite de l'annonce du gouvernement concernant l'admissibilité des travailleurs temporaires et des étudiants étrangers (y compris leurs conjoints et conjointes) en juillet, le CACI a développé ses capacités d'accueil pour offrir ses services à toutes ces personnes immigrantes qui ne pouvaient jusqu'ici en bénéficier. D'emblée, nous leur avons proposé les services de base d'accueil et d'intégration, les séances d'information Premières démarches d'installation (PDI) et Objectif Intégration (OI), les cours de francisation du ministère de l'Immigration ainsi que nos services en employabilité et placement en emploi.

La campagne publicitaire d'envergure que nous avons menée à l'aéroport et dans le réseau de transport collectif métropolitain a porté ses fruits puisque le nombre de nouveaux arrivants qui ont franchi nos portes s'est élevé à 18 590 dont 442 travailleurs temporaires et 504 étudiants étrangers. Ce qui nous a valu d'ouvrir dès mars 2020, dans nos nouveaux locaux sur la rue Laurentien, jusqu'à trois groupes OI (soit près de 90 participants) chaque semaine et 50 groupes de francisation (soit près de 1000 étudiants) pour la seule session d'automne (le nombre total d'étudiants en francisation s'élevant à près de 4 000 sur l'année).

En vue de notre grand déménagement tant attendu, toute l'équipe du CACI a ensuite dû s'adapter très rapidement. Effectivement, le 13 janvier, nous avons investi notre nouvel espace au 12049, boulevard Laurentien. Nous avons vite pris nos marques dans ce magnifique bâtiment flambant neuf de 60 000 pieds carrés abritant des bureaux en espace décroissant, 28 salles de cours, un café interculturel, un toit vert, une salle de réception gigantesque. . .

Toutefois, une période de transition s'est imposée durant laquelle l'équipe s'est scindée en deux afin d'assurer une prestation de services de qualité dans nos nouveaux locaux sans pour autant perturber le déroulement de certaines activités alors en cours dans les anciens.

Puis, tout comme un grand nombre d'organismes et d'entreprises au Québec et à travers le monde, le CACI s'est vu confronté à la crise sanitaire sans précédent liée au nouveau coronavirus. Là encore, le CACI a su mobiliser ses forces.

Après la mise en place de mesures conformes aux consignes sanitaires du gouvernement, une partie du personnel a offert en présentiel les services essentiels (aide à la déclaration d'impôt des primo-déclarants indispensable à la demande des prestations pour enfants, assistance à la demande de l'assurance-emploi et de l'aide sociale, et banque alimentaire) pendant que le reste de l'équipe a continué d'offrir nos services en accueil/intégration et employabilité par téléphone, courriel et visioconférence.

À tout moment, le CACI a pu compter sur le soutien de ses membres, partenaires, bailleurs de fonds et bénévoles. Nous tenons à leur exprimer ici nos plus chaleureux remerciements.

Malgré notre retour au bureau, au moment de la mise sous presse du présent document, la situation reste incertaine. Toutefois, nous tenons à réaffirmer que le CACI et l'ensemble de ses employés dévoués ne ménageront aucun effort pour accomplir leur mission d'appui aux personnes immigrantes et vulnérables, quelles que soient les circonstances.

Merci pour votre confiance en notre capacité d'innovation et d'adaptation.



Lulzim Laloshi
Président du CA



Anait Aleksanian
Directrice générale

Conseil d'administration

Anna Oganessian Deveau
Analyste en informatique
Vice-présidente



Youcef Ait Abdeslam
CPA auditeur, CGA Associé
Trésorier



André Gagnière
Gestionnaire - Professeur
Administrateur



Lulzim Laloshi
Consultant international Energy/mines
Président



Ilia Kravtsov
Avocat
Secrétaire



Samir Kemmoune
Gestionnaire MBA
Directeur développement des affaires
Communautés culturelles
Administrateur



Georgina Kokoun
Inspectrice CNESST
Enquêtrice des conformités
réglementaires et législatives
Administratrice

Sommaire général

1

Secteurs d'activités		Hommes	%	Femmes	%	Total clients	Services	Interventions
Accueil et intégration	PRint - 1 ^{re} Rencontre	3 801	49%	3 983	51%	7 784	61 494	17 514
	PRint - Autres	631	49%	656	51%	1 287	10 167	2 896
	PRint - Total	4 432	49%	4 639	51%	9 071	71 661	20 410
	Accueil - Autres clients	1 352	51%	1 309	49%	2 661	10 868	6 653
Emploi	Service d'aide à l'emploi (SAE)	309	49%	316	51%	625	3 250	1 875
	Autres que SAE	508	50%	504	50%	1 012	5 262	2 530
Cours de langues	Cours de français	2 248	48%	2 452	52%	4 700	10 340	7 050
	Cours d'anglais	81	40%	120	60%	201	543	442
Habitation	Logements	157	49%	163	51%	320	832	480
Total		9 087		9 503		18 590	102 756	39 439
		49%		51%				

Profil général

2

Groupe d'âge	Hommes	Femmes	Total	%
Moins de 24 ans	862	843	1 705	9%
Adulte de 25 à 34 ans	2 144	2 776	4 920	26%
Adulte de 35 à 44 ans	3 338	3 364	6 702	36%
Adulte de 45 à 54 ans	1 657	1 495	3 152	17%
Autres adultes	1 086	1 025	2 111	11%
Total	9 087	9 503	18 590	100%
	49%	51%		

Durée au Canada	Hommes	Femmes	Total	%
0-12 mois	2 747	2 498	5 245	28%
13-24 mois	1 712	1 775	3 487	19%
2-3 ans	1 182	1 127	2 309	12%
3-4 ans	799	802	1 601	9%
4-5 ans	872	961	1 833	10%
Plus de 5 ans	1 775	2 340	4 115	22%
Total	9 087	9 503	18 590	100%

Arrondissement	Hommes	Femmes	Total	%
Ahuntsic-Cartierville	4 630	5 144	9 774	53%
St-Laurent	2 005	2 014	4 019	22%
Laval	722	803	1 525	8%
Côte-des-Neiges	238	186	424	2%
St-Michel	218	181	399	2%
Montréal-Nord	172	179	351	2%
Pierrefonds-Roxboro	82	117	199	1%
Autre	1 020	879	1 899	10%
Total	9 087	9 503	18 590	100%

Scolarité	Hommes	Femmes	Total	%
Universitaire	4 687	4 729	9 416	51%
Collégial	2 364	2 484	4 848	26%
Secondaire	1 351	1 487	2 838	15%
Primaire	281	406	687	4%
Aucune	404	397	801	4%
Total	9 087	9 503	18 590	100%

Statut	Hommes	Femmes	Total	%
Résident permanent	5 135	5 783	10 918	59%
Demandeur d'asile	1 642	1 511	3 153	17%
Étudiant étranger	543	443	986	5%
Travailleur temporaire	520	350	870	5%
Demandeur d'asile reconnu	336	317	653	4%
Demande résidence à l'étude	118	149	267	1%
Autre	793	950	1 743	9%
Total	9 087	9 503	18 590	100%

Pays d'origine	Hommes	Femmes	Total	%
Syrie	2 271	2 262	4 533	24%
Algérie	868	745	1 613	9%
Maroc	433	602	1 035	6%
Inde	452	470	922	5%
Haïti	395	451	846	5%
Cameroun	269	278	547	3%
Liban	207	239	446	2%
Côte d'Ivoire	221	213	434	2%
Mexique	216	203	419	2%
Tunisie	220	198	418	2%
Autres pays	3 535	3 842	7 377	40%
Total	9 087	9 503	18 590	100%

Langue maternelle	Hommes	Femmes	Total	%
Arabe	4 082	4 023	8 105	44%
Français	706	692	1 398	8%
Arménien	650	644	1 294	7%
Espagnol	689	602	1 291	7%
Créole	360	428	788	4%
Anglais	226	213	439	2%
Kabyle	128	139	267	1%
Portugais	69	102	171	1%
Lingala	63	78	141	1%
Chinois	34	75	109	1%
Autre	2 080	2 507	4 587	25%
Total	9 087	9 503	18 590	100%



Mission du CACI

Fondé le 23 avril 1993, le CACI est un organisme à but non lucratif dont la mission principale est d'accompagner les nouveaux arrivants dans leurs démarches d'installation, ainsi que l'ensemble des communautés immigrantes dans leur processus d'intégration socioprofessionnelle à la société d'accueil.

Objectifs généraux

- Accueillir les nouveaux arrivants, évaluer leurs besoins, les informer sur leurs droits et responsabilités
- Faciliter leur accès aux services et aux programmes internes et externes selon les situations
- Aider à l'intégration socioéconomique des membres des communautés culturelles
- Favoriser la participation citoyenne et le rapprochement interculturel entre les personnes issues de l'immigration et celles de la société d'accueil
- Aider à la recherche de logement et à la résolution de problèmes survenant en cours d'installation

Clientèle et territoire couvert

Le CACI offre ses services à l'ensemble de la population du Québec, mais principalement aux habitants de l'arrondissement Ahuntsic-Cartierville, Saint-Laurent, etc. Constituée de résidents permanents, citoyens canadiens et demandeurs d'asile, la clientèle du CACI est d'origines ethnoculturelles diverses, et provient de la Syrie, de l'Algérie, du Maroc, du Cameroun, d'Haïti, de la Côte d'Ivoire, de la Tunisie, du Liban, de la République démocratique du Congo, de la Chine, etc.

Énoncé de vision

« Se positionner comme un des organismes qui assurent un continuum de services complets aux nouveaux arrivants ». Même si le CACI existe depuis seulement 27 ans, il est parmi les rares organismes à offrir un vaste éventail de services harmonisés aux nouveaux arrivants, et ce, dès leur arrivée sur le territoire jusqu'à leur intégration sociale et professionnelle. Le CACI soutient aussi leur maintien en emploi.

Philosophie et valeurs

La clientèle est au centre de nos préoccupations. Notre souci est de répondre favorablement à leurs attentes en réalisant des projets d'intégration réussis. Cette réussite, nous la devons aussi à notre professionnalisme, à notre esprit d'équipe et à notre grande ouverture par rapport à la diversité. Ce principe est un gage de succès que nous nous appliquons à perpétuer.





Historique

C'est au cours de l'année 1993 que les Sœurs de la Providence, des acteurs du milieu et le ministère de l'Immigration du Québec ont décidé de créer un organisme d'accueil dans Cartierville pour accompagner des nouveaux arrivants qui arrivent en grand nombre du Liban, de Grèce et d'Italie. C'est aussi, grâce à l'implication active de Monsieur Éric Gervais, alors conseiller en partenariat au ministère de l'Immigration du Québec, que le Centre d'appui aux communautés immigrantes a vu le jour le 23 avril 1993. L'objectif de ce nouvel organisme est d'accueillir et d'accompagner les immigrants dans leurs démarches d'installation et leur processus d'intégration à la société d'accueil.

En 1995, le CACI compte déjà 6 employés (1 coordonnatrice, 1 organisatrice communautaire, 1 intervenant responsable du jumelage, 1 intervenant responsable de la banque de logement, 2 secrétaires réceptionnistes) et recense 674 clients. Sa mission se décline en quatre volets : Accueil et établissement, Briser l'isolement, Francisation et Sensibilisation. Petit à petit, l'organisme prend de l'ampleur. Son budget de fonctionnement était de 187 000 dollars.

Au fil des années, le nombre de familles accompagnées a augmenté. En 2001, le chiffre a grimpé à 800 personnes. Pour répondre à la demande de services, d'autres ressources sont embauchées et 3 nouvelles offres de services sont proposées : Employabilité, Participation civique, Activités ponctuelles et rencontres d'information. Le budget avoisinait alors les 335 000 dollars.

En 2006, le CACI dont l'effectif était de 11 employés, disposait de 400 475 dollars de budget répartis principalement comme suit : Centraide (126 500 dollars), Francisation (49 047 dollars), ministère de l'Immigration (149 378 dollars), Emploi-Québec (11 616 dollars) et Autofinancement (17 876 dollars).

Parallèlement, le CACI étend géographiquement ses programmes. En effet, l'organisme a contribué activement à la construction des deux bâtisses de Maison CACI soit : Maison CACI I (28 logements) en 2007 et Maison CACI II (89 logements) en 2009, deux immeubles à vocation sociale et communautaire.

Maison CACI est une entité indépendante avec un conseil d'administration différent de celui du CACI. De plus, pour des raisons de coût et d'efficacité, le CACI fait l'achat de la bâtisse qui abrite ses locaux. Plus tard, l'organisme louera entièrement le bâtiment annexe, propice à la mise en œuvre et à la promotion du français. En 2014, pour faciliter la réalisation de nouveaux projets, le CACI fera l'acquisition de la maison attenante à la bâtisse principale.

En 2013, le CACI devient un parrain actif dans le cadre du programme de parrainage privé des réfugiés syriens. Son expérience fait de l'organisme une ressource indispensable pour la communauté, grâce à son plan d'accueil et d'installation des réfugiés syriens. Au 31 mars 2018, plus de 3 900 réfugiés ont été accompagnés par nos services.

Toujours en 2013, le Centre d'appui aux communautés immigrantes devient officiellement une ressource externe d'Emploi-Québec dans le cadre du programme SAE (Service d'aide à l'emploi).

L'organisme poursuit ses réflexions dans le but d'offrir un continuum de services intégrés afin de répondre aux multiples besoins de sa clientèle. En mai 2015, son projet d'économie sociale voit le jour sous le vocable « Emploi Diversité », un service chargé d'accompagner les immigrants dans la recherche d'emploi de qualité, tout en assurant des services à la carte de médiation interculturelle, une offre de services de formations aux entreprises et des activités de réseautage.

Enfin, toujours en 2015, le CACI s'associe au Carrefour BLE, un organisme à but non lucratif spécialisé dans l'intégration en emploi de professionnels d'origine immigrante, principalement dans les secteurs de l'agroalimentaire, de l'agronomie et de l'agroenvironnement. Bien que sous la même direction et sous le même toit, le Carrefour BLE reste une entité distincte avec son propre conseil d'administration.

En 2017, le CACI travaille à consolider ses acquis et services. Son personnel se compose de 36 employés, dont 1 directrice générale, 1 adjoint à la direction, des intervenants sociaux, des conseillers en emploi, des intervenants ICSI et une solide équipe administrative et technique.

À la fin de l'année, le CACI prend un virage à 180 degrés à l'occasion d'une assemblée générale spéciale, dans le but de donner un nouveau souffle à l'organisme. Nous enregistrons alors l'arrivée de 5 nouveaux membres au conseil d'administration ; du sang neuf qui génère de nouvelles implications professionnelles et engagées. Dès lors, nous verrons la création de trois comités essentiels (audit, gouvernance et ressources humaines), l'élaboration d'un plan d'action évolutif, la refonte des statuts et règlements, et la modernisation de la gouvernance et la restructuration des services.

L'hiver de la même année, les groupes de francisation ont augmenté de façon exponentielle. Le CACI comptait alors 44 groupes par session. Pour 2017-2018, le CACI est passé à 48 groupes par session.

Du 1^{er} avril 2017 au 31 mars 2018, plusieurs activités et programmes ont été mis en chantier.

Le CACI a travaillé d'arrache-pied à la réalisation de projets soutenus par des bailleurs de fonds qui se sont résolument impliqués dans l'intégration socioprofessionnelle des réfugiés syriens, et nous citons : Centraide du Grand Montréal, la Ville de Montréal, la Croix-Rouge, les Sœurs de la Providence, le MIDI, etc.

Dans le souci d'ajuster ses services aux besoins des communautés culturelles de l'arrondissement, le CACI a mis en œuvre le nouveau programme ICSI (Intervention communautaire scolaire interculturelle) auprès des classes d'accueil d'établissements scolaires de Bordeaux-Cartierville avec pour objectif la prévention de l'isolement des réfugiés syriens et autres jeunes nouveaux arrivants.

En 2016-2017, convaincu que l'intégration des immigrants non francophones passe par la francisation, un domaine dans lequel l'organisme excelle, le CACI s'est lancé avec enthousiasme dans la promotion de la langue française et a organisé avec brio plusieurs activités dans le cadre de la promotion et de la valorisation du français soutenu par l'Office québécois de la langue française (OQLF) et le Secrétariat à la politique linguistique : « En français, oh là là ! ». En 2017-2018, le CACI a développé de nouveaux

projets sous les thèmes : « Tout schuss en français ! » ; « En français, STE plaît ! » ; « Oh là là, je parle français ! ». Ce dernier projet de valorisation du français favorise une proximité entre des membres des communautés culturelles et des employeurs québécois.

Les perspectives restent encore nombreuses et le CACI continue sur sa lancée pour que ses offres de services soient conformes aux attentes de sa clientèle qui dépasse les 14 000 immigrants.

L'année 2018-2019 restera dans les annales du CACI. En effet, le projet de construction de sa nouvelle bâtisse s'est concrétisé lors de la « première pelletée de terre » qui a marqué l'ouverture officielle du chantier.

1^{re} pelletée de terre du nouveau siège social du CACI

Le 9 juillet 2018, en présence d'employés du CACI et de résidents du quartier, plusieurs personnalités de marque dont l'Honorable Mélanie Joly, ministre fédérale du Tourisme, des Langues officielles et de la Francophonie, Mme Christine St-Pierre, députée de l'Acadie et ministre québécoise des Relations internationales et de la Francophonie, Mme Émilie Thuillier, mairesse d'Ahuntsic-Cartierville, M. Éric Gervais, sous-ministre adjoint du MIDI, Mme Effie Giannou, conseillère de la Ville, District électoral de Bordeaux-Cartierville, Mme Marwah Rizqy, alors candidate à la députation dans Saint-Laurent, M. Pierre-Constantin Charles, conseiller en planification et en développement à Centraide du Grand Montréal, M. Yves Gibeau, directeur général Caisse Desjardins de Bois-Franc-Bordeaux-Cartierville et Soeur Claire Houde, supérieure provinciale des Soeurs de la Providence ont participé activement à la cérémonie qui s'est tenue à l'angle du boulevard Laurentien et de la rue Périnault à Cartierville où s'érigera le nouveau siège social.



Grâce à ce bâtiment spacieux et moderne, le CACI répond mieux à la demande croissante pour ses services d'intégration. Il peut également diversifier ces services, ce qui aura un impact positif sur l'activité économique

et culturelle de l'arrondissement et, par voie de conséquence, sur le bien-être des habitants.

Un an et demi après la cérémonie de la première pelletée, les employés du CACI ont investi leurs nouveaux locaux, situés à l'angle de la rue Périnault et du boulevard Laurentien, le 13 janvier 2020. L'édifice de 4 étages offre des bureaux en espace décroissant, 28 salles de cours équipées, deux salles d'informatique, une salle de réception pouvant accueillir 450 personnes, des cuisines professionnelles, un café interculturel, un toit vert... Il abrite également le Carrefour BLE, partenaire historique du CACI. La banque alimentaire s'est, quant à elle, installée en face du bâtiment, rue Périnault. Le CACI s'est ainsi donné la capacité de développer et diversifier ses services en intégration, francisation et employabilité afin de mieux répondre à la demande croissante des nouveaux arrivants.



2019-2020, un exercice que le CACI a terminé avec des sentiments contradictoires. Après l'euphorie du déménagement au 12049, boulevard Laurentien, en janvier, le CACI s'est vu touché de plein fouet, comme la plupart des organismes et entreprises du monde entier, par la crise sanitaire liée à la pandémie COVID-19 dès le début du mois de mars.

Toutefois, plus que jamais dévoués à la cause des nouveaux arrivants, les employés du CACI, sous l'impulsion de la direction, se sont mobilisés pour continuer de fournir les services habituels. Alors qu'une dizaine d'employés offraient en présentiel les services essentiels dans le respect des consignes sanitaires émises par le gouvernement, le reste de l'équipe offrait son assistance par courriel, téléphone et visioconférence.

Le CACI n'a pas lésiné sur les moyens pour offrir ses services essentiels en présentiel : masques, produits désinfectants et nettoyants, gants, visières, cabines sécurisées, plaques en plexiglass, signalétique au sol, sécurité à l'entrée, nettoyage et désinfection constants des surfaces et équipements, etc.



Parmi ces services, mentionnons le dépannage alimentaire, l'aide pour la déclaration d'impôt et l'assistance pour les demandes de chômage et d'aide sociale. Étant donné la situation difficile dans laquelle se trouvaient certaines personnes vulnérables, le CACI a vite mis sur pied un service de dépannage alimentaire d'urgence sur inscription et rendez-vous et un service de livraison de paniers alimentaires à domicile.

Tout au long des pires moments de la crise, les conseillers en employabilité ainsi que les conseillers en accueil et intégration ont continué de fournir les services habituels en les ajustant à la situation. Ainsi, nous avons offert un soutien psychosocial assidu aux proches aidants d'âinés par téléphone et nous avons concentré l'aide à la recherche d'emploi sur l'utilisation des outils informatiques et Internet.

Une fois de plus, le CACI démontrait sa capacité à réagir et à s'adapter rapidement.

Reconnaissance publique

L'efficacité du CACI à développer et à mener avec brio des projets structurés lui a valu plusieurs récompenses publiques :

- En 2010, le CACI a été finaliste du Prix Égalité dans la catégorie « Travail-famille ». Grâce à son projet de services d'accueil gratuit et d'aide aux devoirs à des enfants âgés de 6 à 14 ans, après leur sortie de l'école ou en soirée, le CACI a permis à leurs parents, principalement à leurs mères, d'avoir une chance égale de trouver un travail, de devenir autonomes et de s'intégrer pleinement à la société québécoise au même titre que les hommes.
- En avril 2010, le CACI a été lauréat du prix « Mérites en francisation des nouveaux arrivants » dans la catégorie « Partenaire institutionnel ou communautaire en francisation ». Ce prix est at-

tribué par le MICC et l'Office québécois de la langue française (OQLF) aux organismes qui, par leurs réalisations, sont intervenus auprès des personnes immigrantes en vue de favoriser leur potentiel et leurs capacités de s'intégrer à la société d'accueil.

- En 2011, l'organisme a été lauréat au gala « Plein feu sur les mérites d'ici » dans la catégorie « Communautaire / organisme structurant ». Cet événement, organisé par la Corporation de développement économique (CDEC), a rendu hommage au CACI pour ses multiples services et programmes offerts aux nouveaux arrivants, pour la diversité de ses activités à caractère social et pour sa capacité à développer des projets adaptés aux besoins de sa clientèle.
- En 2012, le CACI a reçu le « Prix interculturel de Montréal Abe-Limonchik », catégorie « Organisme ». Cette distinction souligne son exceptionnelle contribution dans l'amélioration des relations interculturelles et la promotion de la diversité sur le territoire montréalais. C'est une récompense pour les efforts remarquables déployés par le CACI en vue de briser l'isolement des membres des communautés culturelles, développer leur autonomie et favoriser leur intégration pleine et durable à la société d'accueil.
- En 2014, La directrice générale a reçu au nom du CACI le « Prix gestion au féminin-2014 » de l'HIQ (Horizons Interculturels Québec) pour souligner son brillant parcours et sa réussite en relevant un double défi, être une femme et immigrante.
- En janvier 2016, la branche canadienne de l'Union générale arménienne de bienfaisance (UGAB) et l'école Alex Manoogian ont salué le travail de la directrice générale du CACI en lui remettant le « Prix de l'excellence » au nom de la Couronne arménienne en commission des affaires publiques (CAPAC) pour son travail dans le cadre du parrainage et accueil des réfugiés syriens.



Secteurs d'activités

1. Accueil et intégration

Les activités du CACI visent à éviter l'isolement, à favoriser l'autonomie et à améliorer la qualité de vie des nouveaux arrivants. En vue de l'atteinte de ces objectifs, les différents services et projets sont déployés dans 3 secteurs : Accueil et intégration, Employabilité et Services administratifs et projets ponctuels à la francisation, dont le travail est soutenu par une équipe de professionnels en recherche, développement et sensibilisation.

1. Accueil et intégration

En 2019-2020, le CACI a accueilli 18 590 personnes, dont la grande majorité provient de Syrie, Algérie, Maroc, Inde, Cameroun, Tunisie, Côte d'Ivoire, Haïti, Liban, etc. Un nombre très important de ces nouveaux arrivants soit 79,54 % habite les quartiers suivants : Ahuntic-Cartierville (52 %), Saint-Laurent (21 %) et Laval (11 %).

Pour faciliter leur intégration, ces immigrants ont bénéficié d'un large éventail de services comme *l'inscription aux cours de français, une halte-garderie ainsi qu'un service de garde à horaires atypiques, les séances d'information Premières démarches d'installation (PDI), la session de formation Objectif intégration (OI), l'inscription des enfants à l'école, de l'aide d'un intervenant communautaire scolaire (ICS), de l'aide à la recherche d'un logement, de l'aide alimentaire (pour ceux qui en ont besoin), du jumelage interculturel, des activités pour les aînés et les proches aidants, etc.*

De plus, l'organisme met à la disposition de sa clientèle six commissaires à l'assermentation accrédités par le ministère de la Justice du Québec qui valident et assermentent les déclarations faites dans des documents tels les lettres de consentement de voyage à l'étranger, les certificats d'hébergement, les preuves de résidence, les affirmations solennelles, etc.

1.1 Programme Réussir l'intégration (PRint)

Dans le cadre de ce programme financé par le ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration (MIFI), près de 12 000 personnes uniques ont bénéficié de nos services. De ce nombre, 7 784 correspondent à des premières rencontres. Selon l'entente avec le MIFI, la cible annuelle du CACI est de 6 928 premières rencontres ; nous avons donc donné des services à 856 personnes supplémentaires, soit 12,36 % de dépassement.

Parmi les objectifs du programme PRint, mentionnons les suivants :

- Accélérer et faciliter les démarches d'installation et

d'intégration des personnes immigrantes afin qu'elles puissent participer pleinement à la vie collective.

- Aider les personnes immigrantes à s'adapter à leur nouvel environnement et à mieux comprendre le fonctionnement de la société québécoise.

Les intervenants du CACI accompagnent également la personne immigrante dans l'identification de ses besoins en matière d'intégration sociale, culturelle et économique, notamment en matière de reconnaissance des compétences sociales et linguistiques. Ils dirigent ensuite le client vers les ressources, services et programmes offerts à l'ensemble de la collectivité, notamment en matière de logement, de santé, de services sociaux, d'éducation ou de consommation.

1.1.1 Services individuels

Une aide technique et administrative est offerte aux nouveaux arrivants dans le but notamment de les aider dans leurs démarches en vue d'un regroupement familial, de l'obtention des pièces d'identité (carte de résident permanent, carte d'assurance maladie, etc.). Les clients reçoivent aussi de l'aide pour les demandes du crédit pour la TPS/TVH et du crédit d'impôt pour la solidarité, de la prestation canadienne pour enfants, des paiements de soutien aux enfants, ainsi que pour l'admission aux cours de français à temps complet et à temps partiel, sans oublier les services de médiation interculturelle, la traduction et l'interprétariat, les demandes d'aide du dernier recours, etc.

Les nouveaux arrivants, notamment les résidents permanents (sans famille et aucun historique de crédit) bénéficient d'un soutien pour la recherche d'un logement. Le CACI joue alors un rôle de médiateur entre eux et les éventuels propriétaires. Ils sont aussi informés sur leurs droits et obligations, les procédures de recours ou la rédaction d'un bail. Parallèlement, les propriétaires sont sensibilisés par rapport à la situation que vivent les nouveaux arrivants. 320 personnes ont eu recours à ce service en 2019-2020.

1.1.2 Premières démarches d'installation (PDI)

D'une durée de trois heures, cette séance d'information s'adresse à tous les nouveaux arrivants qui ont obtenu ou sont sur le point d'obtenir leur résidence permanente, et qui s'expriment déjà en français.

Cette année, 271 nouveaux arrivants ont participé aux séances PDI au CACI.

Au cours de la séance, les participants sont informés sur divers sujets pratiques qui leur permettent d'avoir une meilleure compréhension de la société québécoise : obtention de documents importants, ouverture d'un compte bancaire, recherche de logement, système scolaire, inscription des enfants à l'école, crédits d'impôt et aides financières, droits des consommateurs, installation en région, etc.

Il est possible de s'y inscrire auprès du Service d'accueil du ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration (MIFI) à l'aéro-

Programme Réussir l'intégration (P_RInt) 3

Groupe d'âge	Hommes	Femmes	Total	%
Moins de 24 ans	459	439	898	10%
Adulte de 25 à 34 ans	947	1 305	2 252	25%
Adulte de 35 à 45 ans	1 589	1 609	3 198	35%
Adulte de 45 à 54 ans	827	728	1 555	17%
Autres adultes	610	558	1 168	13%
Total	4 432	4 639	9 071	100%
	49%	51%		

Durée au Canada	Hommes	Femmes	Total	%
0-12 mois	1 048	986	2 034	22%
13-24 mois	737	739	1 476	16%
2-3 ans	525	497	1 022	11%
3-4 ans	473	524	997	11%
4-5 ans	678	759	1 437	16%
Plus de 5 ans	971	1 134	2 105	23%
Total	4 432	4 639	9 071	100%

Arrondissement	Hommes	Femmes	Total	%
Ahuntsic-Cartierville	2 244	2 471	4 715	52%
St-Laurent	966	921	1 887	21%
Laval	458	529	987	11%
Côte-des-Neiges	93	88	181	2%
Montréal-Nord	72	80	152	2%
St-Michel	79	72	151	2%
Pierrefonds-Roxboro	53	70	123	1%
Autre	467	408	875	10%
Total	4 432	4 639	9 071	100%

Scolarité	Hommes	Femmes	Total	%
Universitaire	2 384	2 315	4 699	52%
Collégial	1 081	1 278	2 359	26%
Secondaire	635	698	1 333	15%
Primaire	128	162	290	3%
Aucune	204	186	390	4%
Total	4 432	4 639	9 071	100%

Statut	Hommes	Femmes	Total	%
Résident permanent	3 261	3 563	6 824	75%
Demande résidence à l'étude	59	75	134	1%
Demandeur d'asile reconnu	184	166	350	4%
Demandeur d'asile	7	3	10	0%
Travailleur temporaire	256	181	437	5%
Étudiant étranger	274	231	505	6%
Autre	391	420	811	9%
Total	4 432	4 639	9 071	100%

Pays d'origine	Hommes	Femmes	Total	%
Syrie	1 526	1 552	3 078	34%
Algérie	465	389	854	9%
Maroc	268	314	582	6%
Inde	202	226	428	5%
Cameroun	181	179	360	4%
Tunisie	169	153	322	4%
Côte d'Ivoire	155	147	302	3%
Haïti	115	155	270	3%
Liban	109	136	245	3%
Autres pays	1 242	1 388	2 630	29%
Total	4 432	4 639	9 071	100%

Langue maternelle	Hommes	Femmes	Total	%
Arabe	2 342	2 322	4 664	51%
Français	502	472	974	11%
Arménien	424	470	894	10%
Espagnol	200	195	395	4%
Créole	114	157	271	3%
Kabyle	84	84	168	2%
Anglais	59	59	118	1%
Chinois	32	75	107	1%
Autre	675	805	1 480	16%
Total	4 432	4 639	9 071	100%

PRint - 1^{re} rencontre

4

Groupe d'âge	Hommes	Femmes	Total	%
Moins de 24 ans	408	396	804	10%
Adulte de 25 à 34 ans	841	1 133	1 974	25%
Adulte de 35 à 45 ans	1 362	1 388	2 750	35%
Adulte de 45 à 54 ans	694	605	1 299	17%
Autres adultes	496	461	957	12%
Total	3 801	3 983	7 784	100%
	49%	51%		

Durée au Canada	Hommes	Femmes	Total	%
0-12 mois	1 048	984	2 032	26%
13-24 mois	539	536	1 075	14%
2-3 ans	425	425	850	11%
3-4 ans	396	436	832	11%
4-5 ans	511	578	1 089	14%
Plus de 5 ans	882	1 024	1 906	24%
Total	3 801	3 983	7 784	100%

Arrondissement	Hommes	Femmes	Total	%
Ahuntsic-Cartierville	1 947	2 106	4 053	52%
St-Laurent	791	772	1 563	20%
Laval	491	518	1 009	13%
Côte-des-Neiges	76	77	153	2%
St-Michel	75	62	137	2%
Montréal-Nord	63	73	136	2%
Pierrefonds-Roxboro	47	56	103	1%
Autre	311	319	630	8%
Total	3 801	3 983	7 784	100

Scolarité	Hommes	Femmes	Total	%
Universitaire	2 085	2 010	4 095	53%
Collégial	908	1 076	1 984	25%
Secondaire	521	603	1 124	14%
Primaire	111	140	251	3%
Aucune	176	154	330	4%

Statut	Hommes	Femmes	Total	%
Résident permanent	2 690	2 979	5 669	73%
Demande résidence à l'étude	55	65	120	2%
Demandeur d'asile reconnu	156	143	299	4%
Demandeur d'asile	7	3	10	0%
Travailleur temporaire	253	175	428	5%
Étudiant étranger	272	225	497	6%
Autre	368	393	761	10%
Total	3 801	3 983	7 784	100%

Pays d'origine	Hommes	Femmes	Total	%
Syrie	1 193	1 221	2 414	31%
Algérie	413	341	754	10%
Maroc	242	290	532	7%
Inde	179	195	374	5%
Cameroun	160	164	324	4%
Tunisie	155	136	291	4%
Côte d'Ivoire	136	131	267	3%
Haïti	105	145	250	3%
Liban	98	116	214	3%
Autres pays	1 120	1 244	2 364	30%
Total	3 801	3 983	7 784	100%

Langue maternelle	Hommes	Femmes	Total	%
Arabe	1 939	1 924	3 863	50%
Français	441	417	858	11%
Arménien	315	360	675	9%
Espagnol	200	195	395	5%
Créole	112	160	272	3%
Kabyle	85	94	179	2%
Anglais	54	56	110	1%
Chinois	31	75	106	1%
Autre	624	702	1 326	17%

port ou via le service en ligne de prise de rendez-vous du ministère, ou encore directement auprès des organismes partenaires tels que le CACI.

Un service de halte-garderie est disponible au CACI pendant la session.

271 participants

1.1.3 Objectif Intégration (OI)

D'une durée de 24 heures réparties sur une semaine, cette séance d'information du ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration (MIFI) s'adresse aux personnes immigrantes (personnes âgées de 18 ans et plus, et titulaire d'un statut d'immigration, y compris les travailleurs temporaires, les étudiants étrangers et leurs conjoints).

Cette année, 689 nouveaux arrivants ont participé aux séances OI au CACI.

L'objectif est d'offrir une meilleure compréhension des valeurs démocratiques et des valeurs québécoises exprimées par la « Charte des droits et libertés de la personne », des particularités du marché du travail québécois ainsi que du cadre légal du monde du travail québécois et des conditions d'accès aux professions régies par un organisme de réglementation ou un ordre professionnel.

Les participants sont également informés sur les opportunités d'emploi et l'installation dans les régions du Québec grâce au Carrefour BLE et son réseau de partenaires régionaux.

Depuis le 1^{er} janvier 2020, tous les participants ayant suivi une séance complète reçoivent l'attestation de participation et d'apprentissage des valeurs démocratiques et des valeurs québécoises exprimées par la Charte des droits et libertés de la personne, indispensable à toutes les nouvelles demandes de sélection permanente.

En fonction de critères d'admissibilité, les participants qui suivent la séance en totalité peuvent recevoir une allocation de participation de 185 \$.

Un service de halte-garderie est disponible au CACI pendant la session.

689 participants

TÉMOIGNAGES

Je suis arrivée le 8 janvier 2020 au Québec. La formation Objectif Intégration (OI) m'a aidée à connaître le fonctionnement de la société québécoise : les rapports avec les voisins, le milieu professionnel, mes droits, ce qu'il ne faut surtout pas faire, la vie familiale et conjugale. Cette formation a été pertinente dans la mesure où elle m'a permis d'atténuer le choc culturel et de faciliter mon intégration.

Stella Mbatchou

Je suis arrivée le 25 janvier 2020. Les cours d'intégration au CACI m'ont permis d'en apprendre beaucoup sur le Québec. J'ai aussi beaucoup apprécié l'aide des conseillers en intégration. J'ai pu regrouper et envoyer tous les documents pour bénéficier de l'allocation familiale. Si nous réussissons à trouver des emplois dans nos domaines de compétences grâce au CACI, ça sera vraiment génial. Merci pour tout le travail que vous faites !

Kouatty Ohoba

J'ai beaucoup apprécié la formation Objectif Intégration qui était riche en informations sur les valeurs de la société québécoise et les différentes manières de s'intégrer plus rapidement. Elle était très pertinente puisque j'ai appris comment je devais me comporter dans les différents services et localités, avec mes enfants et mes voisins. C'est sûr que je vais recommander cette session et le CACI à tous mes amis nouveaux arrivants. Les services du CACI ont été très bénéfiques pour mon intégration, notamment la préparation du dossier pour les prestations familiales. J'ai également apprécié l'atelier en employabilité, avec les techniques de rédaction de CV et de recherche d'emploi, ainsi que le programme de sorties pour les familles.

Abdelali Achachi

On est arrivés le 24 janvier 2020 et on a fait la semaine d'intégration qui était riche en informations pour nous car on a pu comprendre l'histoire du Canada et surtout les habitudes des Québécois, ce qui nous a aidés à intégrer le marché du travail facilement. Je remercie aussi notre conseillère en emploi qui m'a beaucoup aidé pour faire mon CV. On a travaillé 3 semaines dans un centre d'appel d'où on est partis volontairement suite à la propagation du coronavirus. Quelques jours après, on était acceptés au Cégep Saint-Laurent pour la formation AEC Comptabilité informatisée. Malheureusement, cette formation a été reportée jusqu'au 19 mai à cause de la COVID-19 et donc la bourse a aussi été reportée en juin. Notre situation aujourd'hui n'est pas facile, mais on reste optimistes car on avait trouvé du travail et puis, on a été acceptés pour suivre cette formation.

Achou Hasnae/Younes Mouhtafid



C'est un plaisir de partager mon témoignage concernant l'importance du programme des cours d'intégration donnés au CACI. Notre intégration sera plus aisée si nous nous informons à l'avance sur la culture et les valeurs québécoises afin de nous y ajuster. Alors le VIVRE ENSEMBLE sera plus harmonieux et avantageux pour tous. C'est à cela que le CACI œuvre avec son programme d'intégration pour les nouveaux arrivants au Québec, d'où qu'ils viennent. En ce qui me concerne, j'ai bénéficié de ce programme le 2 février 2019 après mon arrivée de la Côte d'Ivoire le 11 novembre 2019. Cela m'a aidé à vite m'adapter à la vie québécoise que j'apprécie énormément. En plus, au CACI, j'ai pu bénéficier de l'aide d'une conseillère en intégration et d'une conseillère en emploi, qui m'encadrent dans mes démarches administratives et professionnelles. Après une formation en sécurité, je travaille chez un des leaders en sécurité au Québec, GARDAWORLD, et tout se passe bien. Je profite de l'occasion pour réitérer mes remerciements à toute la belle équipe du CACI. Merci infiniment à tous, vive la vie au Québec et que Dieu nous garde.

Acquah Ebrotier Guy-Léandre



1.1.4 Séances d'information collectives

Pour que les personnes immigrantes comprennent mieux le système de fonctionnement et les valeurs de la société québécoise, le CACI leur propose des séances d'information gratuites sur un certain nombre de sujets. Cette année, ce sont 374 nouveaux arrivants qui ont participé à une de ces séances, parmi lesquelles on peut mentionner :

- Les défis de l'intégration
- Droit du logement
- Les normes du travail
- Démystifier le rôle de la DPJ
- Sécurité sur les réseaux de la STM
- Le système de santé
- Pensée positive et motivation
- Gérer son stress par la massothérapie
- Équité salariale

- Gaspillage alimentaire
- Insalubrité et droit des locataires
- Conquérir le stress
- Insalubrité des logements et recours légaux
- La saine alimentation

1.2 Aide alimentaire

Depuis 5 ans, en partenariat avec Moisson Montréal, le CACI offre un service de dépannage alimentaire aux nouveaux arrivants à faible revenu, pour la plupart demandeurs d'asile, réfugiés, et prestataires de l'aide sociale et de l'assurance-emploi. Cette aide est offerte chaque vendredi pendant six mois à 150 familles. Au cours de l'année 2019-2020, le CACI a distribué 3 600 paniers à 1052 familles inscrites, en augmentation de 21 % par rapport à l'année antérieure.

Depuis mi-mars 2020, à cause de la crise sanitaire liée au coronavirus, le CACI a commencé à offrir un service de dépannage alimentaire d'urgence le mercredi, en plus du service régulier. Ainsi, nous distribuons maintenant 75 paniers par semaine. Les inscriptions se font exclusivement sur appel pour mieux organiser la distribution et garantir la sécurité des clients et des employés.

Afin d'éviter les files d'attente et diminuer le risque de contamination, nous donnons à nos clients un rendez-vous pour la collecte des paniers. Pendant le mois de mars, nous avons distribué environ 160 paniers d'urgence supplémentaires, dont 65 à domicile.

La livraison est offerte aux personnes âgées, handicapées, malades, monoparentales avec enfants de moins de 12 ans ou en quarantaine ; elle est faite par nos bénévoles Ana, Helen, Alessandro, Nassim, François et Gari.

**3 600 paniers
alimentaires distribués**

TÉMOIGNAGES

Ce dépannage est d'une aide capitale pour ma petite famille, pas encore stable financièrement. En plus, en tant que nouvelle immigrante, c'est un plaisir de goûter aux produits locaux et de s'y familiariser. Même si le régime est plutôt végétarien, je m'y habitue et c'est super. Merci infiniment !

Christian Njingue

Je tiens à remercier le CACI et tous ses employés et bénévoles pour leurs services, notamment le dépannage alimentaire qui m'aide beaucoup moi et mes deux enfants en bas âge, surtout depuis la pandémie. Encore un grand merci et bon courage !

El Idrissi Lalla Amina



1.3 Intervention communautaire scolaire interculturelle (ICS)

Service d'accompagnement et d'intervention dans les écoles

Ce service offre aux nouveaux arrivants, notamment ceux dont les enfants fréquentent les écoles Sourp Hagog, Alex Manoogian, Gilles Vigneault, Pierre Laporte, Louisbourg et Évangeline, un accompagnement dans le but de faciliter l'intégration de leurs enfants au milieu scolaire québécois.

Services offerts :

- Traduction
- Interprétariat
- Médiation interculturelle

Nous avons participé à des rencontres de parents, notamment dans les classes d'accueil, où nous avons servi d'interprètes pour les parents ne maîtrisant pas le français. Nous avons aussi organisé des ateliers de discussion avec les parents afin de trouver des solutions aux problèmes qui leur sont communs.

1.4 Jumelage interculturel

Ce projet vise à faire découvrir aux nouveaux arrivants des points de référence qui leur permettront de mieux s'intégrer au Québec, en partageant des valeurs, des expériences, des traits culturels. Aussi, il propose aux Québécois de souche un regard différent sur l'immigration d'aujourd'hui.

Le programme de jumelage interculturel consiste à mettre en contact des nouveaux arrivants avec des membres de la société d'accueil, que ce soit des Québécois de souche ou des Québécois issus de l'immigration.

**13 nouveaux arrivants
et 7 membres
de la société d'accueil,
pour un total de 7 jumelages**

Les activités de ce projet se traduisent par une rencontre individuelle pour l'évaluation des besoins et intérêts des « futurs jumelés » et une rencontre de connaissance. Les participants se rencontrent, une fois par semaine, pendant les deux premiers mois du jumelage, et aux 15 jours postérieurement, selon les disponibilités de chacun.

Au cours de l'année, les personnes jumelées ont participé à des sorties culturelles et touristiques organisées par le CACI, ainsi qu'à la Fête de Noël de la clientèle du CACI.

1.5 Porte-à-porte : une activité financée par Centraide du Grand Montréal

L'objectif de cette activité est d'approcher les familles immigrantes qui habitent Bordeaux-Cartierville et de leur proposer les activités et services du CACI et de ses partenaires. Cet exercice vise à se rapprocher des personnes en situation d'isolement et qui n'ont aucune connaissance des services des organismes du quartier.

Les visites ont donné lieu à de l'affichage, de la sensibilisation et de la promotion de nos activités.

Adresses des immeubles visités :

- Rue De Salaberry
- Rue Grenet
- Rue la Chapelle
- Boul. Laurentien

Affichage de nos activités :

- Marchés et dépanneurs du quartier
- Marché Bakar
- Bibliothèques du quartier
- Hôpital du Sacré-Cœur
- Garderies du quartier et CPE

Plusieurs des personnes rencontrées ont fait des démarches pour s'inscrire à des cours de francisation ou aux cours de lancement d'entreprise ; d'autres ont adhéré aux projets ISOPA pour les proches aidants et QADA pour les aînés ; plusieurs parents ont inscrit leurs enfants à notre service de garde à horaires atypiques.

1.6 ISOPA (Identifier, soutenir et orienter les proches aidants)

Financé par l'APPUI Montréal depuis six ans, le projet ISOPA continue de répondre aux besoins spécifiques des proches aidants (PA) d'aînés issus de l'immigration. L'objectif est de soutenir et d'orienter les personnes qui prennent soin d'un membre de leur famille en perte d'autonomie, au quotidien ou de manière occasionnelle.

Grâce aux collaborations avec différents partenaires, des activités de soutien en groupe et des séances d'information sont proposées afin d'outiller les proches aidants et de briser leur isolement. La notion de proche aidance n'étant pas connue de tous, le travail de sensibilisation et d'identification se pose au cœur de ce projet.

142 proches aidants identifiés

Services proposés par ISOPA :

- Rencontres individuelles et évaluation des besoins
- Intervention psychosociale
- Aide technique et administrative

- Orientation et accompagnement vers les ressources destinées aux personnes âgées et autres services pour proches aidants

Parmi les partenaires impliqués dans le projet, mentionnons : Le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS) du Nord-de-l'Île-de-Montréal, Service Canada, le Y des femmes, la Maison grise, le Réseau d'action pour les aidants de Jeanne-Mance (RAAJ) et le Regroupement des aidantes et aidants naturels de Montréal (RAANM).



ISOPA en soutien aux PA

Barbara est proche aidante à temps plein depuis plus de quatre ans. Elle vit avec son père et sa mère afin de pouvoir prendre soin d'eux au quotidien. Si cette proximité assure une belle qualité de vie pour ses parents, elle implique aussi une grande charge mentale

et une responsabilité de tous les instants. Elle se pose constamment les questions suivantes : « En ai-je assez fait ? Mes parents sont-ils bien ? Que puis-je faire de plus ? Quels services pourraient m'aider ? » Sa situation de proche aidante ne s'arrête jamais puisque, pour elle, les besoins sont là 24/24, 7/7 et ses chapeaux à porter sont nombreux. Elle passe son temps à gérer les besoins physiques et financiers, la maison et la détresse de ses pa-

rents qui se sentent partir peu à peu. Malgré tout, elle est soulagée que ses parents soient à la maison.

Pour garder l'équilibre et prendre soin d'elle, Barbara n'hésite pas à recourir aux différents services pour les

proches aidants. L'apport du projet ISOPA est bénéfique dans son quotidien, grâce à la bienveillance et au soutien « sans jugement » des intervenantes. Les activités proposées représentent aussi pour elle l'occasion de briser son isolement, en pouvant échanger avec des personnes qui vivent des situations similaires. Le support communautaire a fait des miracles pour elle.

TÉMOIGNAGES

« Merci à toutes les intervenantes de m'avoir soutenue et de m'encourager à tout moment. Merci pour vos mots doux et surtout pour m'enlever le stress inutile que je mets sur mes épaules. Merci au CACI de m'avoir permis de témoigner et de donner un espace à une proche aidante. »

Barbara

« Je suis très heureux d'avoir pu partager mes expériences avec d'autres proches aidants. Les activités proposées ont aussi été des occasions pour moi de sortir de chez moi et de rencontrer des gens. Les séances d'information m'ont aussi permis d'apprendre beaucoup de choses. J'espère continuer à profiter des activités d'ISOPA car elles contribuent à ma qualité de vie. »

Yahia Kawayeh

1.7 QADA (Québec ami des aînés)

Le programme QADA (Québec Ami des Aînés) vise à relever les défis d'intégration des aînés immigrants ou réfugiés, notamment les risques d'isolement social. À cette fin, le CACI met tout en œuvre pour :

- Apporter un accompagnement individuel aux personnes âgées de Bordeaux-Cartierville, de Saint-Laurent et d'Ahuntsic ;
- Susciter la création de liens d'amitié concrets et durables, et favoriser la mise en place d'un réseau de proximité pour aînés ;
- Offrir des opportunités de bénévolat aux aînés pour qu'ils se sentent utiles et encourager l'apprentissage du français pour briser la barrière de la langue qui constitue un obstacle pour la plupart d'entre eux ;
- Créer un cadre de divertissement par le biais d'activités récréatives.



166 aînés recrutés

Ainsi, d'avril 2019 à mars 2020, des actions ont été réalisées dans un cadre de soutien psychosocial et d'activités de groupe.

Voici quelques-uns des résultats concrets obtenus :

- 166 personnes âgées ont bénéficié d'un accompagnement individuel ;
- 170 activités de groupe ont été organisées et ont favorisé la création d'un réseau social de proximité ;
- 114 cours de francisation et 4 cours d'informatique ont été suivis par 70 aînés en moyenne ;
- 3 conférences ont rassemblé 40 aînés en moyenne ;
- Des aînés ont enseigné le français, animé des ateliers et des activités sportives en tant que bénévoles et ont reçu des certificats de reconnaissance.

Au total, 500 personnes ont été mieux informées par l'ensemble des activités du programme et 170 aînés ont été recrutés.



1.8 Égalité Homme-Femme

Ce projet « À parts égales » vise à sensibiliser principalement les personnes des communautés culturelles, en particulier les femmes, sur la question de l'égalité Homme-Femme. Il s'inscrit en droite ligne de la stratégie mise en place par le gouvernement du Québec, « Stratégie gouvernementale pour l'égalité entre les femmes et les hommes vers 2021 » et de la politique « Pour une participation égalitaire des femmes et des hommes à la vie de Montréal » de la Ville de Montréal.

Le projet s'attaque concrètement aux trois foyers susceptibles d'encourager l'inégalité ou de ne pas favoriser l'égalité entre les sexes : l'école, la famille et la société civile. Les cibles du projet sont les communautés ethnoculturelles, notamment les femmes immigrantes, résidant dans les arrondissements Bordeaux-Cartier-ville, Saint-Laurent, Côte-des-Neiges et Notre-Dame-de-Grâce.

Objectifs du projet :

- Sensibiliser les communautés immigrantes, notamment les femmes immigrantes, aux valeurs de la société d'accueil, principalement l'égalité Hommes-Femmes
- Les informer sur les institutions et les lois québécoises relatives à l'égalité Hommes-Femmes
- Favoriser l'éducation et la formation des femmes immigrantes
- Combattre les stéréotypes et toutes formes de discrimination et de violence envers les femmes

« À parts égales » est un projet pilote mis en place dans le cadre du programme Égalité Hommes-Femmes financé par le secrétariat à la Condition féminine.

173 participants

Plusieurs activités ont été réalisées avec la collaboration des partenaires comme ALAC, CIUSSS Centre-Sud, Direction de la protection de la jeunesse (DPJ), Femmes du monde de Côte-des-Neiges, Action Travail des femmes, Compagnie F, La Société de transports de Montréal (STM), Le Y des femmes, etc.

Nos activités portaient sur des ateliers en lien avec la sensibilisation, l'information et les échanges sur des thèmes comme « La DPJ, son rôle et ses interventions », « Séparation, divorce, garde d'enfants, que dit la loi québécoise ? », « La médiation, avant toute démarche juridique », « Femme et leadership », etc. Nous avons organisé plusieurs ateliers qui ont été l'occasion de proposer aux participants des outils ainsi que des ressources utiles.

1.9 Vers la citoyenneté canadienne

Nous sommes de plus en plus sollicités par des personnes immigrantes qui désirent devenir citoyens canadiens. Le CACI accompagne ces personnes tout au long du processus, dès l'aide technique pour remplir correctement la demande de citoyenneté canadienne, jusqu'à la préparation de l'examen.

Pour ce faire, nous avons mis sur pied une « séance interactive de préparation à l'examen de citoyenneté » d'une durée de 3 heures très appréciée par nos participants.

159 participants

1.10 Autres services aux immigrants

Assistance aux demandeurs d'asile et aux citoyens canadiens

1.10.1 Demandeurs d'asile

Le CACI continue de s'impliquer dans l'accueil des personnes vulnérables grâce à sa traditionnelle politique de « Portes ouvertes » recevant dans ses murs des personnes pour lesquelles elle ne perçoit pas nécessairement un financement de ces principaux bailleurs de fonds. C'est notamment le cas des demandeurs d'asile ou des citoyens canadiens de naissance, qui ne sont pas admissibles aux programmes PPrint, mais qui viennent au CACI chercher une réponse à leurs besoins d'adaptation et d'intégration au Québec.

Cette partie de notre mission est financée principalement par Centraide du Grand Montréal, la congrégation des Sœurs de la Providence et le MIFI.

Cette année, 2006 demandeurs d'asile ont bénéficié des services suivants : aide pour l'obtention d'un permis de travail, inscription aux cours de français à temps partiel, inscription des enfants à l'école, dépannage alimentaire, etc. Par ailleurs, si la situation le mérite, nous leur offrons un service de soutien psychosocial.

**2 006 demandeurs d'asile
reçus en services
première ligne**



1.10.2 Citoyens canadiens désormais admissibles au PPrint

Bien avant la décision du gouvernement de rendre admissibles au programme PPrint les immigrants devenus citoyens canadiens, le CACI les a toujours accueillis et servis en leur offrant des services jusqu'à la fin de leur période d'admissibilité, et même quand ils deviennent des « citoyens canadiens ». Ces personnes ont toujours bénéficié de nos services, notamment dans les procédures d'immigration (demande de parrainage, visa de visiteurs pour la famille, etc.), la traduction de documents officiels, le recours aux services d'un commissaire à l'as-sermentation, les déclarations d'impôts, etc.

**1 107 citoyens canadiens
admissibles au PPrint**



Demandeurs d'asile

5

Groupe d'âge	Hommes	Femmes	Total	%
Moins de 24 ans	109	86	195	10%
Adulte de 25 à 34 ans	296	287	583	29%
Adulte de 35 à 44 ans	396	336	732	36%
Adulte de 45 à 54 ans	195	135	330	16%
Autres adultes	90	76	166	8%
Total	1 086	920	2 006	100%
	54%	46%		

Statut	Hommes	Femmes	Total	%
Demandeurs d'asile	901	750	1 651	82%
Demandeurs d'asile reconnus	185	170	355	18%
Total	1 086	920	2 006	100%

Arrondissement	Hommes	Femmes	Total	%
Ahuntsic-Cartierville	559	457	1 016	51%
St-Laurent	197	155	352	18%
Montréal-Nord	70	64	134	7%
St-Michel	55	41	96	5%
Laval	62	48	110	5%
Côte-des-Neiges	44	24	68	3%
Pierrefonds-Roxboro	33	29	62	3%
Autre	66	102	168	8%
Total	1 086	920	2 006	100%

Scolarité	Hommes	Femmes	Total	%
Universitaire	430	351	781	39%
Collégial	346	262	608	30%
Secondaire	190	183	373	19%
Primaire	62	76	138	7%
Aucune	58	48	106	5%
Total	1 086	920	2 006	100%

Durée au Canada	Hommes	Femmes	Total	%
0-12 mois	359	275	634	32%
13-24 mois	270	274	544	27%
2-3 ans	324	258	582	29%
3-4 ans	29	30	59	3%
4-5 ans	23	15	38	2%
Plus de 5 ans	81	68	149	7%
Total	1 086	920	2 006	100%

Pays d'origine	Hommes	Femmes	Total	%
Haïti	147	132	279	14%
Congo	63	83	146	7%
Mexique	67	68	135	7%
Nigéria	61	72	133	7%
Angola	28	38	66	3%
Syrie	49	53	102	5%
Tchad	34	34	68	3%
Égypte	50	18	68	3%
Pakistan	30	19	49	2%
Autres pays	557	403	960	48%
Total	1 086	920	2 006	100%

Langue maternelle	Hommes	Femmes	Total	%
Arabe	239	172	411	20%
Créole	120	109	229	11%
Espagnol	112	104	216	11%
Français	78	41	119	6%
Anglais	55	42	97	5%
Lingala	41	49	90	4%
Portugais	18	30	48	2%
Yorouba	25	33	58	3%
Autre	398	340	738	37%
Total	1 086	920	2 006	100%



TÉMOIGNAGES

Je suis très contente de votre collaboration, de votre excellent travail et des différents services que vous m'avez offerts depuis que j'ai mis les pieds dans votre centre communautaire. Je tiens à remercier la personne à la réception, ma conseillère en intégration et mon conseiller en emploi en particulier.

Merci pour votre soutien, que ce soit lors de mon inscription au CACI le premier jour ou pour la déclaration des impôts, et aussi pour votre confiance quand j'ai fait du bénévolat, une expérience que j'ai appréciée parce que c'était un plus pour moi.

Aussi, je ne dois pas oublier de vous remercier pour m'avoir aidée à rédiger mon CV et à rechercher un emploi.

Bref, vous êtes une équipe serviable et j'ai apprécié votre professionnalisme, car vous avez su répondre à tous mes besoins.

MERCI À TOUTE L'ÉQUIPE DU CACI.

Wissal Badaoui

Le jour où tu arrives au Canada, tu es contente et fière d'avoir finalement pu réaliser ton rêve. Mais tu te trouves aussi devant un grand mur d'incertitude. Même si tu as pris ton temps pour lire le guide des instructions des nouveaux arrivants, tu te sens toujours perdue dans beaucoup des aspects de la vie ici au Canada. C'est pour ça que j'ai commencé à chercher la réponse à mes questions et que je suis allée au CACI.

J'ai été reçue par une conseillère en accueil et intégration qui m'a informée des services que le CACI offre aux nouveaux arrivants. J'ai eu les réponses à mes questions importantes, et on a fait la demande pour l'allocation famille et l'allocation canadienne pour enfants. Après notre rencontre, j'ai participé à la séance Objectif Intégration et j'ai reçu mon certificat. Et je me suis inscrite au cours de francisation.

La conseillère en accueil et intégration m'a aussi aidée pour accélérer le regroupement familial. On a fait ensemble la première étape de demande de parrainage. Pour moi, ça a été très important d'avoir quelqu'un qui me guide dans cette étape compliquée. On a rempli et vérifié les formulaires et la liste des documents nécessaires.

Actuellement, on continue à travailler ensemble à distance à cause de la situation avec la COVID-19. On travaille par téléphone et courriel. Je suis très contente de cette possibilité de rester en contact parce qu'il y a des choses à faire comme, par exemple, la prolongation de visa de mes visiteurs.

Après 6 mois au Canada, je me sens plus rassurée, plus stable, plus informée. Je remercie beaucoup ma conseillère en intégration pour son aide, ses conseils, son soutien, son écoute et son sourire, et ma conseillère en emploi qui m'a appris beaucoup sur le marché du travail et le parcours à faire pour trouver un emploi. Elle m'a soutenue dans les moments difficiles.

Je dis aussi merci à ma prof de français (la meilleure), la réceptionniste, la personne chargée de la halte-garderie... et tous les autres.

Merci à toute l'équipe du CACI pour votre travail et votre sourire que vous n'avez pas perdu malgré ces temps difficiles pour nous tous.

Anastasia

Je suis une des clientèles du CACI et je suis reconnaissante pour l'aide que l'organisme offre. Il y a des agents qui nous aident dans les démarches avec courtoisie et respect. Je remercie énormément l'intervenante sociale qui m'a aidée avec ma déclaration d'impôt.

Kadria Abdillahi

Je suis titulaire d'un bac en psychosociologie, diplômée comme consultante en immigration, et en cours de maîtrise en médiation interculturelle. J'ai intégré le CACI en août 2019 comme conseillère en intégration. J'attendais cette opportunité depuis longtemps ! Mon implication et mon histoire d'amour auprès des personnes immigrantes dure depuis plusieurs années. J'ai commencé ma carrière auprès d'eux bien avant d'avoir un emploi dans ce domaine. J'ai d'ailleurs une histoire d'amour sans fin avec un pays extraordinaire peuplé de gens au grand cœur, fiers et résilients, l'Algérie, que j'ai visité souvent. Je suis au service de la clientèle du CACI avec mon cœur et mes tripes !

Ces personnes sont pour moi source de motivation dans ma vie personnelle et professionnelle, elles sont riches de par leur histoire de vie et leur culture. Je suis fière de ce que nous accomplissons chaque jour pour elles, et de les voir s'intégrer et évoluer malgré les aléas de la vie qui se présentent dans leur parcours migratoire.

Isabelle Jean, conseillère en intégration - CACI

Le CACI a été pour moi une école, dans tous les sens du terme. En effet, c'est là que j'ai approuvé une nouvelle profession dans ma nouvelle vie d'immigrante. Au CACI, j'ai grandi et j'ai aussi vu grandir le CACI, et j'en suis très fière ! Au fur et à mesure de son développement, le CACI s'est de plus en plus engagé avec sa communauté. En plus, j'y ai gagné des amis, des amis pour la vie !

Et puis le CACI me donne la possibilité et la satisfaction de voir aussi grandir les clients, de les voir traverser des épreuves incroyables. J'en ai vu plusieurs arriver en détresse et repartir quelques années plus tard avec la fierté du devoir accompli. Bref, au CACI, on travaille pour le bonheur des autres, et notre propre bonheur en fin de compte. Longue vie au CACI !

Aneysi Rodriguez - conseillère en intégration - CACI

Accueil - Autre clientèle

6

Groupe d'âge	Hommes	Femmes	Total	%
Moins de 24 ans	110	101	211	8%
Adulte de 25 à 34 ans	301	342	643	24%
Adulte de 35 à 44 ans	464	442	906	34%
Adulte de 45 à 54 ans	280	242	522	20%
Autres adultes	197	182	379	14%
Total	1 352	1 309	2 661	100%
	51%	49%		

Durée au Canada	Hommes	Femmes	Total	%
0-12 mois	349	265	614	23%
13-24 mois	234	256	490	18%
2-3 ans	256	197	453	
3-4 ans	26	19	45	2%
4-5 ans	22	13	35	1%
Plus de 5 ans	465	559	1 024	38%
Total	1 352	1 309	2 661	100%

Arrondissement	Hommes	Femmes	Total	%
Ahuntsic-Cartierville	680	710	1 390	52%
St-Laurent	243	223	466	18%
Montréal-Nord	72	62	134	5%
Laval	61	67	128	5%
Saint-Michel	54	49	103	4%
Côte-des-Neiges	44	22	66	2%
Pierrefonds-Roxboro	12	23	35	1%
Autre	186	153	339	13%
Total	1 352	1 309	2 661	100

Scolarité	Hommes	Femmes	Total	%
Universitaire	555	524	1 079	41%
Collégial	407	372	779	29%
Secondaire	247	239	486	18%
Primaire	66	95	161	6%
Aucune	77	79	156	6%
Total	1 352	1 309	2 661	100%

Statut	Hommes	Femmes	Total	%
Résident permanent	160	231	391	15%
Demandeur d'asile	907	749	1 656	62%
Demande résidence à l'étude	7	4	11	0%
Demandeur d'asile reconnu	37	42	79	3%
Travailleur temporaire	4	4	8	0%
Étudiant étranger	1	3	4	0%
Autre	236	276	512	19%
Total	1 352	1 309	2 661	100%

Pays d'origine	Hommes	Femmes	Total	%
Haïti	172	139	311	12%
Algérie	88	81	169	6%
Congo	69	90	159	6%
Syrie	58	89	147	6%
Mexique	65	73	138	5%
Nigéria	57	63	120	5%
Maroc	51	62	113	4%
Liban	32	38	70	3%
Tchad	31	37	68	3%
Autres pays	729	637	1 366	51%
Total	1 352	1 309	2 661	100%

Langue maternelle	Hommes	Femmes	Total	%
Arabe	339	325	664	25%
Créole	134	114	248	9%
Espagnol	127	115	242	9%
Anglais	57	44	101	4%
Lingala	42	54	96	4%
Portugais	19	32	51	2%
Yorouba	21	26	47	2%
Kirundi	10	8	18	1%
Autre	603	591	1 194	45%
Total	1 352	1 309	2 661	100%

Secteurs d'activités

2. Employabilité

Le CACI offre une gamme d'activités en employabilité pour répondre aux nombreux besoins des nouveaux arrivants. Ces services d'aide à l'emploi s'inscrivent dans la continuité de la mission du CACI, dont le leitmotiv est l'intégration socioprofessionnelle des personnes immigrantes, tous statuts confondus.

Les services proposés sont axés sur le développement de l'employabilité, à la hauteur des attentes des participants, parmi lesquels :

- Services d'aide à l'emploi (SAE)
- Programme d'aide et d'accompagnement social (PASS Action)
- Aide générale (rédaction de CV, préparation à l'entrevue, etc.)

Selon les programmes, les bénéficiaires de nos services sont :

- Les résidents permanents, arrivés depuis moins de cinq ans
- Les réfugiés acceptés et les titulaires d'un permis de travail ouvert
- Les personnes éloignées du marché du travail et prestataires de l'aide ou de la solidarité sociale.

Le CACI accueille et sert tous les nouveaux arrivants, entre autres, des demandeurs d'asile, des travailleurs temporaires et des étudiants étrangers, uniquement munis d'un permis de travail. Cette année, nous avons enregistré une croissance significative de ces catégories de clients suite à la décision du gouvernement de leur accorder plus de privilèges.

Nos programmes d'employabilité sont conçus pour développer ou améliorer les compétences des participants afin de faciliter leur intégration socioprofessionnelle. Ce cheminement s'est traduit par :

- Des informations sur le marché du travail, l'identification des compétences transférables, la définition d'un objectif professionnel, l'élaboration du plan personnel et professionnel, l'initiation aux techniques de recherche et d'insertion en emploi.
- Le développement d'habiletés et d'attitudes (développement personnel, communication, habitudes de travail, acquisition de compétences socioprofessionnelles).

Les services de l'employabilité sont offerts en individuel et en groupe (atelier de recherche d'emploi). Des séances d'information sont données régulièrement sur des thèmes variés reliés au monde du travail. Des rencontres de réseautage ainsi que des événements d'embauche sont périodiquement organisés, selon les profils des clients et les besoins en main-d'œuvre des entreprises.

Aussi, le CACI dispose aujourd'hui d'un savoir-faire pertinent en matière d'employabilité et une expertise reconnue dans l'évaluation des besoins de la clientèle, l'accompagnement des nouveaux arrivants dans la prise de connaissance du marché du travail, de ses spécificités, ses contraintes et ses exigences, et dans le cheminement vers l'emploi des néo-québécois.

2.1 Services d'aide à l'emploi

Le programme **Services d'Aide à l'Emploi (SAE)** est une mesure d'Emploi-Québec destinée à favoriser l'intégration au marché du travail des personnes immigrantes, au Québec depuis 5 ans et moins, qui rencontrent des difficultés d'intégration professionnelle pour se trouver un emploi et le garder.

Plusieurs services sont offerts :

- Rencontres individuelles avec un conseiller en emploi pour l'évaluation des besoins
- Élaboration d'un plan d'action personnalisé
- Services personnalisés
- Sessions d'information collectives
- Ateliers de recherche d'emploi
- Aide pour la recherche d'emploi
- Activités de réseautage
- Placement en emploi

TABLEAU SAE

Sommaire des résultats 2019 - 2020 Service d'aide à l'emploi - MSI		
Nombre de participants selon entente	500	
Résultats positifs attendus	300	60%
Nombre de participants ayant terminé	352	70%
En emploi	210	60%
Retour aux études	63	18%
Autre mesure	15	4%
Résultats positifs de participants recrutés	288	82%
Résultats positifs de participants selon entente	82%	

Afin de soutenir les participants dans leurs démarches, plusieurs **séances d'information de groupe ainsi que des ateliers d'employabilité** ont été organisés dans le cadre du programme SAE. C'est un programme de trois heures qui a pour objectif d'amener notre clientèle à prendre connaissance des divers dispositifs, fonctionnels et réglementaires, du monde du travail, reliés à l'intégration socioéconomique des nouveaux arrivants.

Voici les thèmes abordés :

- Connaissance de la société québécoise
- Normes du travail
- Services d'Emploi-Québec
- Système scolaire
- Métiers réglementés
- Ordres professionnels
- Travail en région
- Environnement socioéconomique
- Présentation d'outils de recherche d'emploi adaptés aux normes québécoises
- Méthode dynamique de recherche d'emploi
- Connaissance de soi
- Bilan des compétences
- Orientation professionnelle
- Information sur le marché du travail (IMT)
- Encadrement dans toutes les démarches de recherche d'emploi
- Soutien et accompagnement jusqu'à l'atteinte de l'objectif professionnel visé

**498 personnes immigrantes
bénéficiaires des Services
d'aide à l'emploi (SAE)**

Réseautage - Placements en emploi - Développement de partenariat

Afin de créer des liens entre les employeurs et les personnes immigrantes, le secteur de l'employabilité a été très actif et a organisé plusieurs activités de réseautage et événements d'embauche.

Le CACI qui a su capitaliser, au fil des ans, des expériences en matière de placement en emploi, a par conséquent, développé de bonnes capacités de démarchage de nouveaux employeurs dans le but d'établir des partenariats stratégiques mutuellement gagnants. L'échange d'expériences fructueuses entre le CACI et les différentes entreprises, la crédibilité de l'organisme acquise grâce à la qualité des chercheurs d'emplois référés, font que de plus en plus de compagnies sollicitent les conseillers en emplois pour leur recommander des nouveaux arrivants, participer à des rencontres de réseautage, partager les emplois cachés, cela dans différents secteurs d'activité.

Salon de l'emploi sur les métiers de l'hôtellerie

Cette grande activité a été organisée le 12 février 2020 au Palais des congrès de Montréal, en collaboration avec l'Association des hôtels du grand Montréal. Vingt hôtels ont pris part à cet événement et 1028 nouveaux arrivants ont participé à l'événement. Cependant, l'embauche des candidats retenus qui devait se faire au mois d'avril 2020 a été repoussée en raison de la pandémie. Voici les hôtels ayant pris part à ce grand événement :

Ritz-Carlton Montréal, Château Vaudreuil Hôtel & Suites, GDI Services Urgo Hotels, Hôtel Ruby FOO'S & La Tour Belvédère, Hôtel Appartements, Germain Hôtels, Groupe Antonopoulos, Marriott, ACCOR, TIDAN, Rimap services d'hospitalité, Hôtel ZERO1, Hôtel InterContinental MONTRÉAL, Hôtel Le Crystal, Double Tree par Hilton Montréal, Holiday Inn Centre-ville Montréal, GSI Prestige, Hôtel Monville Hôtel, Omni Mont-Royal, Domaine Château-Bromont.

Salon de l'emploi sur les métiers de l'hôtellerie



Employabilité

7

Groupe d'âge	Hommes	Femmes	Total	%
Moins de 24 ans	41	51	92	6%
Adulte de 25 à 34 ans	179	264	443	27%
Adulte de 35 à 44 ans	405	342	747	46%
Adulte de 45 à 54 ans	139	112	251	15%
Autres adultes	53	51	104	6%
Total	817	820	1 637	100%
	50%	50%		

Durée au Canada	Hommes	Femmes	Total	%
0-12 mois	385	312	697	43%
13-24 mois	189	222	411	25%
2-3 ans	89	96	185	11%
3-4 ans	41	36	77	5%
4-5 ans	41	57	98	6%
Plus de 5 ans	72	97	169	10%
Total	817	820	1 637	100%

Arrondissement	Hommes	Femmes	Total	%
Ahuntsic-Cartierville	434	448	882	54%
St-Laurent	179	148	327	20%
Laval	33	52	85	5%
Montréal-Nord	22	29	51	3%
Côte-des-Neiges	24	23	47	3%
Villeray-Saint-Michel	22	22	44	3%
Pierrefonds-Roxboro	14	20	34	2%
Autre	89	78	167	10%
Total	817	820	1 637	100%

Scolarité	Hommes	Femmes	Total	%
Universitaire	537	498	1 035	63%
Collégial	177	169	346	21%
Secondaire	67	99	166	10%
Primaire	13	20	33	2%
Aucune	23	34	57	3%
Total	817	820	1 637	100%

Statut	Hommes	Femmes	Total	%
Résident permanent	572	604	1 176	72%
Citoyen Canadien	28	32	60	4%
Demandeur d'asile	135	120	255	16%
Demande résidence à l'étude	11	12	23	1%
Demandeur d'asile reconnu	23	16	39	2%
Travailleur temporaire	27	20	47	3%
Étudiant étranger	18	15	33	2%
Autre	3	1	4	0%
Total	817	820	1 637	100%

Pays d'origine	Hommes	Femmes	Total	%
Syrie	106	92	198	12%
Algérie	141	126	267	16%
Maroc	48	59	107	7%
Cameroun	78	89	167	10%
Haïti	30	41	71	4%
Côte d'Ivoire	60	57	117	7%
Tunisie	44	42	86	5%
Congo, La RDC	32	34	66	4%
Chine	18	22	40	2%
Autres pays	260	258	518	32%
Total	817	820	1 637	100%

Langue maternelle	Hommes	Femmes	Total	%
Arabe	313	276	589	36%
Français	182	187	369	23%
Arménien	16	42	58	4%
Créole	33	41	74	5%
Kabyle	42	46	88	5%
Espagnol	38	31	69	4%
Lingala	18	19	37	2%
Anglais	20	5	25	2%
Autre	155	173	328	20%
Total	817	820	1 637	100%

TÉMOIGNAGES

Bonjour, je me nomme AKE Sakme Alexis Marcel et je suis résident permanent depuis le 14 septembre 2019. Une semaine après notre arrivée, mes enfants et moi avons été orientés vers le CACI par des amis qui avaient déjà bénéficié de ses services.

J'ai été impressionné par l'amour et le dévouement avec lesquels les agents du CACI travaillent. J'ai été aussi assisté par la banque alimentaire et bien orienté par mon conseiller en emploi jusqu'à mon choix de m'inscrire à une formation professionnelle que j'aime, qui m'a permis de décrocher un stage rémunéré. Je veux profiter de cette occasion pour remercier toute l'équipe du CACI de son soutien.



Merci bien à vous.

AKE Marcel

C'est dès mon arrivée à l'aéroport international de Montréal en septembre 2019 que j'ai entendu parler du CACI pour la première fois. En effet, l'agent d'immigration m'a suggéré de m'inscrire à la formation « Objectif intégration » offerte par le CACI. Et me voici 5 jours plus tard dans les locaux du CACI pour ladite formation. J'ai fait ainsi la rencontre de deux belles personnes que sont les formatrices qui ont réussi à mettre dans la salle une ambiance conviviale malgré notre timidité à tous.

Les 5 jours qu'a duré la formation ont été très enrichissants abordant des sujets variés allant des valeurs de la société québécoise à la vie quotidienne au travail. Cette première expérience avec le CACI m'a ouvert les yeux sur la vie au Québec ainsi que les attitudes à adopter en milieu professionnel. Pour un accompagnement plus poussé, le CACI m'a octroyé un conseiller en emploi. C'est ainsi qu'après plusieurs séances de travail avec mon conseiller, nous avons reformulé mon CV selon le format québécois et j'ai pu bénéficier d'une formation sur la connaissance de soi, les techniques de recherche d'emploi et la préparation à un entretien d'embauche adaptée aux réalités québécoises.



Ainsi outillée, je me suis lancée sur le marché du travail en postulant aux offres correspondant à mon profil professionnel sous le regard bienveillant de mon conseiller. En outre, je bénéficie de l'accompagnement d'un

conseiller en intégration pour les démarches administratives ainsi que l'aide alimentaire offerte par le CACI. Je peux dire que le CACI m'a permis d'appréhender le Québec en seulement quelques mois, apprentissage qui aurait pris plusieurs années accompagnées d'expériences malheureuses certainement. Je suis absolument satisfaite de l'accompagnement du CACI.

Lydie YIOUGO

Je m'appelle Leckraz. Je suis arrivé au Québec en début d'année 2020 et j'ai pris part au programme Objectif Intégration au CACI. Après, la formation, un conseiller en emploi du CACI m'a été assigné.

D'abord, il m'a aidé à adapter mon CV au style canadien. Ensuite, on a fait des réunions de suivi hebdomadaires dans les locaux du CACI et aussi via Skype durant la pandémie COVID-19. Il m'a aussi préparé pour les entrevues.

Cela m'a aidé énormément pour trouver un emploi dans mon domaine.

Je tiens à le remercier pour son encouragement ! C'est une personne inspirante et d'une grande aide ! Merci également à toute l'équipe du CACI.

Leckraz ROOPA

Arrivé au Québec fin 2015 en provenance d'Algérie, **Krim Zouheyr** est l'incarnation d'une intégration réussie. Après avoir participé aux sessions d'information Premières démarches d'installation (PDI) et Objectif Intégration (OI) au CACI, Krim a été reçu par un de nos conseillers en emploi. Ensemble, ils ont revu le CV et la lettre de motivation. Les conseils prodigués par notre conseiller lui ont permis de trouver un emploi dans un garage. Aujourd'hui, Krim a créé sa propre entreprise, le garage Auto Gagnant à Montréal-Nord. Récemment, Krim est revenu nous voir pour faire sa demande de citoyenneté !

2.2 PAAS ACTION

L'objectif de ce programme d'Emploi-Québec est de permettre à des personnes éloignées du marché du travail de progresser suffisamment au plan socioprofessionnel pour qu'elles puissent participer à une mesure active d'emploi, et ce, dans la perspective d'accroître leur chance d'accéder au marché du travail.



Sont ciblées plus spécifiquement les personnes prestataires de l'aide ou de la solidarité sociale résidant sur le territoire de l'Île de Montréal qui, malgré leur motivation à rester actives, rencontrent des difficultés qui freinent leur cheminement et les empêchent de participer à des mesures d'aide à l'emploi.

Le but du programme est d'amener les participants :

- À développer la confiance en soi afin de réintégrer le marché de travail ou des programmes de formation ;
- À prendre leur place dans un groupe et à exprimer clairement leurs idées.



Activités réalisées :

12 personnes immigrantes ont pris part au programme, dont la durée de participation hebdomadaire est de 20 heures.

Toutes les activités prévues par ce programme ont été réalisées.

- Rencontres individuelles
- Ateliers en pré-employabilité sur les méthodes de recherche d'emploi
- Ateliers d'écriture et de conversation en français et en anglais
- Atelier d'informatique
- Atelier d'artisanat
- Séances d'information
- Activités de bénévolat
- Sorties et rencontres professionnelles

Résultats obtenus :

- 90 % des participants ont réalisé de bons résultats comme l'usage des outils informatiques, le développement de l'autonomie et l'amélioration de leur communication française et anglaise.
- 70 % des participants continuent le processus d'intégration du marché du travail à court et moyen terme.

- 5 % des participants ont été transférés vers les entreprises d'insertion professionnelle.

Partenaires impliqués :

- Des bénévoles
- Mme Reine Khantchand, experte en développement professionnel et coaching
- Marguerite Orban, bénévole
- Mme Linda Lehrer, nutritionniste au Centre d'expertise en prévention et en gestion des maladies chroniques
- Mme Serdaoui Fatima, massothérapeute agréée
- M. Vincent Arseneau, travailleur autonome, Histoire de l'art
- Centre de l'image contemporaine VOX
- Bibliothèque d'Ahuntsic-Cartierville
- Maison de la culture Ahuntsic

TÉMOIGNAGES

La première chose qui me vient à l'esprit, quand je pense à ma participation au PAAS Action avec le CACI, c'est le sentiment d'appartenir à un groupe. Au début, c'est pas facile. Il faut faire sa place, prendre le temps de connaître les gens. Souvent nous prenions notre pause-dîner ensemble, dans la petite salle qui nous était réservée. Il y avait toujours une participante qui me demandait « Darline, tu veux un café ? Un biscuit ? ». Je me suis sentie accueillie.

Et puis il y a eu, en décembre, le dîner de Noël. Tout le monde dans le groupe avait apporté un plat de son pays d'origine. La nourriture unit les frontières ! J'ai aussi fait du bénévolat à la garderie. J'ai appris que je ne devais pas attendre qu'on me dise quoi faire. Que le travail ne viendra pas à moi. C'est moi qui dois faire des efforts. Ça m'a rendue plus positive et plus confiante.

Darline Thenor

De juin 2019 à février 2020, j'ai enseigné bénévolement l'informatique (les applications de Microsoft : Word, Excel et PowerPoint) ainsi que la conversation française à une dizaine d'étudiants dans le cadre du programme PAAS Action.

Durant ces mois, j'ai constaté le progrès substantiel accompli par les étudiants. Même si, au départ, tous n'avaient pas le même niveau de connaissances, au fur et à mesure qu'on avançait dans le temps, les différences s'estompaient graduellement et je me suis retrouvé, après quelques semaines, devant une classe presque homogène. Malheureusement, à cause de la pandémie, les cours sont sur « pause » depuis le mois de mars.

D'après mon expérience personnelle, c'est un programme qui aide énormément les participants à la réinsertion sociale.

Mardiros Tachidjian

Secteurs d'activités

3. Services complémentaires à l'intégration

3.1 Économie sociale

3.1.1 Emploi-Diversité

« Emploi-Diversité » est un projet d'économie sociale qui vise à accompagner les chercheurs d'emploi qualifiés issus des communautés culturelles et les chefs d'entreprises québécoises de la grande région de Montréal en manque de main-d'œuvre qualifiée à se retrouver dans le respect des valeurs des uns et des autres. Voici les services offerts par « Emploi-Diversité » :

Placement de personnel

- Recrutement temporaire : une solution adaptée à un besoin ponctuel, une urgence, un départ imprévu, un remplacement de congé, etc.
- Recrutement permanent : un processus structuré pour une embauche adaptée aux besoins et à la réalité des entreprises ; prise en charge du cycle complet de recrutement depuis l'analyse du besoin du client jusqu'au suivi du candidat en poste

Médiation interculturelle

Ce sont des services à la carte qui aident au rapprochement et à l'interaction entre les individus et/ou les groupes. Ils permettent de :

- Prévenir et dénouer les conflits en toute impartialité
- Favoriser et développer un vivre-ensemble

Formations en entreprise

C'est une façon d'apporter un plus aux entreprises pour faciliter leur ouverture à la diversité et une meilleure compréhension des valeurs culturelles des immigrants :

- Appui aux ressources humaines au niveau de la gestion de la diversité culturelle au sein de l'entreprise
- Échanges autour des thèmes de la diversité culturelle comme facteur de productivité et des codes culturels diversifiés dans un contexte professionnel interculturel

Dans le cadre du programme « Emploi-Diversité », le CACI collabore avec Élexpertise, Comité sectoriel de la main-d'œuvre de l'industrie électrique et électronique et Olymel, chef de file canadien dans la production, la transformation et la distribution des viandes de volaille et de porc.

Élexpertise : Stage en réparation d'électroménagers (phase 2), en réparation de moteurs électriques et en bobinage. Il s'agit de stages rémunérés en entreprise de 26 semaines étalées sur deux ans. L'objectif est, d'une part, de développer les compétences et mettre à jour

les connaissances des participants grâce à la formule « compagnon sur la route et formation en classe », et d'autre part, de contribuer à l'essor d'une main-d'œuvre québécoise plus compétitive, capable de faire face aux nouvelles réalités du marché du travail dans les domaines concernés. Ce stage est destiné à toute personne (citoyens ou résidents permanents) ayant une formation ou des compétences en électricité, électromécanique ou mécanique.

Dans le cadre de ce stage, il est prévu d'assurer un suivi individuel des candidats afin d'identifier et de régler des problèmes éventuels, d'orienter les candidats vers les ressources disponibles, les coacher et leur apporter le soutien psychosocial nécessaire dont ils ont besoin pour favoriser leur maintien en emploi.

Suite aux activités de recrutement, nous avons retenu

- 15 candidats en réparation d'électroménagers (phase 2)
- 15 candidats en réparation de moteurs électriques
- 15 candidats en bobinage

Face à la pénurie de main-d'œuvre, certaines entreprises québécoises ont modifié leur politique de ressources humaines afin de favoriser une meilleure intégration des travailleurs venus d'ailleurs. Parallèlement, le CACI continue son travail de terrain auprès des employeurs afin de défaire certains préjugés par rapport aux cultures d'origine et à la culture québécoise en lien avec le marché du travail.

TÉMOIGNAGES

Élexpertise est très satisfait, pour une troisième année consécutive, du niveau d'expertise apporté par le travail du CACI. Deux projets sont en cours pour intégrer des personnes immigrantes dans le domaine de la réparation d'appareils électroménagers, de moteurs électriques et du bobinage. Au total, près de trente personnes ont participé avec succès à nos projets de stage et formation. Le suivi par le CACI a toujours été impeccable et au fur et à mesure que le projet avançait, les entreprises cherchaient de nouveaux candidats à intégrer dans les entreprises.

Merci au CACI, qui réalise les projets avec nous d'une main de maître.

Sossie Der Stepanian - Coordinatrice à la formation Élexpertise

En tant que client, je trouve que le CACI offre de très bons services. En effet, cet organisme m'a énormément aidé dans mon intégration. Il faut ajouter à cela l'accueil chaleureux et la sympathie de ses conseillers.

La formation offerte par Élexpertise est très bien structurée. Les cours en ligne sont applicables sur le terrain.

Le programme de stage m'a permis de mettre en pratique mes connaissances, d'acquérir de l'expérience et de développer mes compétences telles que mon sens du service à la clientèle et des relations



interpersonnelles, mon esprit d'analyse, mon sens de l'initiative et ma confiance en moi. Ce programme d'apprentissage m'a donc permis de mieux comprendre mon métier grâce au professionnel (compagnon) qui m'a encadré.

Ben Abid Mahomed Imed Iddine

« OLYMEL », UN PARTENAIRE D'EXCEPTION

Depuis 2018, le CACI a établi un partenariat avec l'entreprise OLYMEL qui consiste à organiser des activités de recrutement tant pour les professionnels (cols blancs) que pour ceux destinés aux opérations manufacturières (cols bleus). Les bénéficiaires de ce partenariat sont des demandeurs d'asile souvent avec un permis de travail, résidents permanents et citoyens canadiens en recherche d'emploi.

Pour cette année, nous avons organisé 18 activités de recrutement lors desquelles 57 candidats ont été embauchés. Les activités de recrutement ont été réalisées pour les usines suivantes :

- St-Damase
- St-Esprit
- Unidindon
- Berthierville
- Vallée-Jonction
- Blainville
- Yamachiche

TÉMOIGNAGES

Moi, COULIBALY PINWOUROHIGUELE, je suis ravi des services en intégration et employabilité reçus au CACI. Grâce à votre organisme, j'ai été retenu pour une entrevue d'embauche chez UNIDINDON, filiale d'Olymel, chef de file dans le secteur de la transformation des viandes, à la suite de laquelle j'ai été embauché au service de sanitation. Avec ma famille, nous sommes installés à Saint-Hyacinthe où nous avons été accueillis par Forum-2020, organisme régional partenaire du Carrefour BLE. Nous sommes maintenant bien logés et tout se passe à merveille. Nous sommes très heureux et remercions toute l'équipe du CACI pour son soutien.

Coulibaly Pinwourohiguele, participant

Depuis maintenant deux ans, le CACI aide la compagnie québécoise Olymel, chef de file dans le secteur de la production porcine et de la transformation de viandes au Canada, dans le cadre du recrutement de ses employés et ce, pour plusieurs de ses usines.

Grâce à l'équipe dévouée et dynamique du CACI, nous avons réalisé une vingtaine d'activités de recrutement chaque année. Le grand bassin de la clientèle de l'organisme nous a permis de rencontrer des candidats

motivés à travailler rapidement.

Notre partenariat nous a permis d'offrir des emplois stables et permanents aux nouveaux arrivants. Un grand merci à toute l'équipe du CACI pour sa magnifique collaboration ainsi que son indispensable support !

Hélène Lepoudère - Olymel

3.1.2 Programme de formation

ASP en lancement d'entreprise : Programme de formation offert en français et en anglais ; en classe, et en ligne. L'objectif de ce programme est le suivant :

- Permettre au participant de se situer au regard de son projet d'entreprise et de la démarche de sa formation
- Élaborer la structure de son plan d'affaires
- Définir les stratégies d'analyse de marché, de marketing et de ventes
- Déterminer les ressources humaines et matérielles nécessaires à l'opération
- Organiser et traiter les informations ainsi que les données nécessaires au financement du projet et à sa gestion

Activités de formation :

- Acquisition de compétences liées directement à la maîtrise des tâches du métier
- Acquisition de compétences générales liées à des activités de travail ou de vie professionnelle
- Acquisition de compétences pour devenir aide-éducatrice ou pour le démarrage d'une garderie en milieu familial, sous le volet « Petite enfance », reconnu par les Bureaux coordonnateurs (BC), ainsi que les cours du MAPAQ sur l'hygiène et la salubrité, et le cours de secourisme (RCR).

Au terme de la formation, les participants reçoivent :

- Un permis des commissions scolaires
- Un certificat Premiers soins
- Un diplôme Développement de l'enfant entre 0-5 ans
- Une attestation de spécialisation professionnelle (ASP) en « Lancement d'entreprise (5264) » sanctionnée par le ministère de l'Éducation, des Loisirs et du Sport (MELS).

274 participants

Cours d'anglais

Permettant de mieux faire sa place sur le marché du travail montréalais, l'apprentissage ou le perfectionnement de la langue anglaise est une préoccupation importante dans le parcours d'intégration des personnes immigrantes. Les cours offerts au CACI sont par conséquent très demandés.

Ce cours d'anglais est destiné non seulement aux nouveaux arrivants, mais aussi aux résidents permanents et aux citoyens canadiens âgés de 16 ans et plus qui maîtrisent le français et qui ne détiennent pas



un diplôme d'études secondaires (DES) ou un diplôme d'études collégiales (DEC) du Québec.

Moyennant une somme modique, ces cours contribuent grandement à faire accroître une saine compétitivité entre les membres des communautés issues de l'immigration, sur le marché de l'emploi, surtout dans les milieux de la banque, des finances et du service à la clientèle.

Au cours de l'année 2019-2020, deux sessions ont été proposées à la clientèle. Six groupes ont été créés à l'automne, puis à l'hiver. Cette formule permet aux personnes de s'engager dans un processus d'apprentissage à moyen terme en ne s'inscrivant qu'à une session, ou à plus long terme en poursuivant les cours. La session d'hiver est aussi une occasion d'inscrire de nouveaux étudiants désireux d'acquérir de meilleures habiletés linguistiques.

À la session d'automne 2019, nous avons eu 107 inscriptions et à la session d'hiver 2020, nous avons eu 106 inscriptions. Les cours sont d'une durée d'environ 17 semaines, selon les modalités suivantes :

- Deux séances hebdomadaires
- En matinée de 9h à 12h
- En soirée de 18h30 à 21h30
- Niveau Débutant : lundi et mercredi (1 groupe le matin et 1 groupe le soir) et mardi et jeudi (1 groupe, le matin seulement)
- Niveaux Intermédiaire et Avancé : mardi et jeudi (1 groupe intermédiaire le matin et le soir, un groupe avancé le soir seulement)

Ces cours sont offerts en partenariat avec le centre Wagar (Commission scolaire English-Montréal).

TÉMOIGNAGES

C'est avec des larmes dans les yeux que je livre mon témoignage. Croyez-moi, je ne sais pas ce que je serais devenue au Canada sans le CACI. Depuis 2017, le CACI contribue fortement à mon épanouissement dans ce beau pays d'accueil. Je saisis l'occasion pour remercier tous les bailleurs de fonds du CACI, le conseil d'administration, la direction générale et tout le personnel. Vous faites un travail formidable, vous sauvez des vies au-delà même du territoire canadien, et j'en suis la preuve vivante. Comme moi, beaucoup aimeraient crier haut et fort MERCI CACI !

Pour faire une histoire courte, à mon arrivée au Canada en 2017, je me suis rendu compte que les choses étaient différentes de ce que j'avais imaginé.

J'ai alors perdu toute la confiance que j'avais en moi. Je me suis fait escroquer et je me suis retrouvée sans argent. J'étais perdue jusqu'au jour où j'ai composé le 514 856-3511. Je me suis rendue au 4770, rue De Salaberry

où j'ai rencontré des intervenants dynamiques, attentionnés, vrais et empathiques qui m'ont redonné confiance et m'ont permis de mettre en valeur mes atouts. Le CACI m'a donné tout ce dont j'avais besoin pour réussir mon intégration au Canada et j'ai souhaité en retour l'accompagner dans sa noble mission, rendre la monnaie de sa pièce en quelque sorte.

C'est ainsi que, quelques mois plus tard, j'ai été embauchée au CACI où je travaille depuis bientôt trois ans. Je suis heureuse de faire partie de cette grande famille qui se consacre au bien-être de tous nos participants.

Merci CACI et merci à tous ceux et celles qui contribuent de près ou de loin au développement de cet organisme.

Justine Madzo, Conseillère en emploi - CACI

3.2 RÉGIONALISATION

3.2.1 Partenariat avec le Carrefour BLE

Le **Carrefour BLE** (Bio Local Emploi) a vu le jour en février 2000 dans le but de faciliter l'intégration en emploi de professionnels d'origine immigrante, principalement dans le secteur de l'agroalimentaire et de l'environnement. Les activités du Carrefour BLE sont créées pour favoriser une approche globale d'intégration et s'inscrire dans une perspective de développement durable.



Depuis 2015, date de la relocalisation du Carrefour BLE dans les locaux du CACI, il s'est développé un important partenariat stratégique entre les deux organismes. Ce partenariat stratégique permet, d'une part, au CACI de faire profiter à sa clientèle des services de régionalisation du Carrefour BLE, d'autre part, au Carrefour BLE de côtoyer la clientèle du CACI et de recruter des participants pour ses programmes et activités en agroalimentaire.

Services offerts :

- Soutien technique et financier
- Information sur les régions
- Accompagnement individuel et personnalisé
- Accueil
- Aide à la recherche de logement
- Accompagnement aux entrevues
- Références, etc.

En collaboration avec 13 organismes partenaires de 8 régions différentes, et soutenu par le CACI, Le Carrefour BLE a su répondre de manière exceptionnelle aux attentes de sa clientèle.

Un palmarès extraordinaire grâce au partenariat CA-CI-Carrefour BLE :

45 présentations au CACI
12 visites en région
950 participants
80 familles installées en région

3.3 Francisation

3.3.1 Programme d'intégration linguistique pour immigrants (PILI)

En tant qu'organisme dont la mission est d'aider les personnes immigrantes dans leur quête d'intégration, le CACI s'est toujours engagé à promouvoir la langue française comme moyen fondamental d'intégration à la société québécoise. À cet égard, le CACI offre des cours de français gratuits à temps partiel dans le cadre du programme d'intégration linguistique (PILI) du ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration (MIFI). Ainsi, en accompagnant les nouveaux immigrants qui ont besoin d'apprendre ou d'améliorer leur français, le CACI les aide à franchir un seuil important dans leur vie, leur carrière et leur nouveau milieu social, et les soutient tout au long de cette transition socioculturelle.

Durant l'année, les cours sont organisés en 4 sessions d'une durée de 11 semaines chacune et sont repartis en 12 heures le matin et l'après-midi, ou bien 3 heures ou 6 heures le soir par semaine. Les élèves sont inscrits et classés selon l'Échelle québécoise des niveaux de compétence en français des personnes immigrantes adultes, composée de 3 stades : débutant, intermédiaire et avancé.

La fréquentation aux cours à temps partiel est en hausse constante d'une année sur l'autre. Les inscriptions au CACI sont passées de 3 625 en 2018-2019 (178 groupes) à 4 073 en 2019-2020 (191 groupes). En fait, le nombre total des inscriptions en 2019-2020 est de 4700, dont seulement 4073 ont participé aux cours (listes d'attente, non-ouverture de groupes due à un manque d'enseignants).

Nombre de groupes

Session	Matin	Après-midi	Soir	Nombre de groupes	Nombre d'heures	Nombre d'étudiants
Printemps 2019	14	5	23	42	4356	856
Été 2019	12	9	23	44	4587	910
Automne 2019	14	10	26	50	5181	1207
Hiver 2020	15	10	25	50	5280	1100
Total				186	19404	4073

Une partie de cette augmentation s'explique par la composition actuelle des flux migratoires, l'admissibilité des étudiants étrangers et des travailleurs temporaires depuis le 1^{er} juillet 2019, ainsi que l'allocation de participation et l'allocation de frais de garde offertes par le gouvernement du Québec.

Un facteur important de cette croissance demeure le professionnalisme des professeurs du MIFI, mais aussi de l'équipe de francisation dont le nombre de conseillers est passé cette année de 2 à 4, ce qui a permis d'assurer un suivi de qualité des participants.

		% d'inscriptions selon le statut			
		Printemps 2019	Été 2019	Automne 2019	Hiver 2020
-	Inconnu	4,91 %	5,38 %	5,93 %	4,27 %
ÉE	Étudiant Étranger	0,00 %	1,22 %	7,28 %	11,30 %
TT	Travailleur Temporaire	0,00 %	3,35 %	7,45 %	9,01 %
DA	Demandeur d'Asile	29,99 %	25,76 %	22,44 %	22,53 %
DAC	Demandeur d'A. Reconnu	4,46 %	3,75 %	2,79 %	2,92 %
PR	Résident Permanent	53,40 %	53,96 %	47,16 %	42,53 %
CC	Citoyen canadien	5,69 %	4,87 %	5,67 %	6,09 %
CSQ	Personne autorisée RP	1,56 %	1,72 %	1,27 %	1,34 %
	Total	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %

De son côté, le CACI garantit un soutien individuel en essayant de répondre au mieux aux besoins de chacun. Par exemple, afin de permettre aux participants qui ont des enfants de 6 ans et moins de suivre leurs cours dans de bonnes conditions, le CACI offre un service de halte-garderie en journée et en soirée.

Le CACI s'est concentré sur le recrutement des candidats, entre autres ceux devenus admissibles comme les travailleurs temporaires et étudiants étrangers, ainsi que leurs conjoints. Pour cela, il a fait de la publicité dans des journaux (tels que 24 heures et Métro) dans les transports publics (les autobus, les abribus, les voitures de métro, dans l'aéroport), pendant les salons d'emploi et lors d'opérations de porte-à-porte.

Ainsi, le pourcentage des travailleurs temporaires et des étudiants étrangers est passé de 0 au printemps 2019 à 20 % en hiver 2020 du nombre total des inscriptions. Nous avons analysé le rapport entre les réinscriptions (RI) ou les nouvelles inscriptions (NI) et le fait de quitter ou de finir le cours.

Profil des réinscriptions

	Printemps 2019		Été 2019		Automne 2019		Hiver 2020	
Personnes RI qui ont quitté	160	42 %	199	48 %	171	43 %	192	37 %
Personnes RI qui ont fini	224	58 %	214	52 %	227	57 %	321	63 %
Total RI	384		413		398		513	
Personnes NI qui ont quitté	274	55 %	324	58 %	429	55 %	319	51 %
Personnes NI qui ont fini	223	45 %	232	42 %	354	45 %	311	49 %
Total NI	497		556		783		630	
Total NI+RI	881		969		1181		1143	

Francisation

8

Groupe d'âge	Hommes	Femmes	Total	%
Moins de 24 ans	239	226	465	10%
Adulte de 25 à 34 ans	671	785	1 456	31%
Adulte de 35 à 44 ans	797	877	1 674	36%
Adulte de 45 à 54 ans	360	368	728	15%
Autres adultes	181	196	377	8%
Total	2 248	2 452	4 700	100%
	48%	52%		

Durée au Canada	Hommes	Femmes	Total	%
0-12 mois	897	869	1 766	38%
13-24 mois	525	517	1 042	22%
2-3 ans	266	301	567	12%
3-4 ans	235	192	427	9%
4-5 ans	113	102	215	5%
Plus de 5 ans	212	471	683	15%
Total	2248	2452	4700	100%

Arrondissement	Hommes	Femmes	Total	%
Ahuntsic-Cartierville	1 123	1 340	2 463	52%
St-Laurent	587	679	1 266	27%
Laval	151	130	281	6%
Côte-des-neiges	74	47	121	3%
St-Michel	59	33	92	2%
Plateau Mont-Royal	26	30	56	1%
Ville-Marie	38	31	69	1%
Autre	190	162	352	7%
Total	2 248	2 452	4 700	100

Scolarité	Hommes	Femmes	Total	%
Universitaire	1 100	1 254	2 354	50%
Collégial	630	600	1 230	26%
Secondaire	371	402	773	16%
Primaire	67	115	182	4%
Aucune	80	81	161	3%
Total	2248	2452	4700	100%

Statut	Hommes	Femmes	Total	%
Résident permanent	1 007	1 213	2 220	47%
Demandeur d'asile	552	598	1 150	24%
Demandeur d'asile reconnu	79	82	161	3%
Demande résidence à l'étude	40	54	94	2%
Travailleur temporaire	223	137	360	8%
Étudiant étranger	245	187	432	9%
Autre	102	181	283	6%
Total	2248	2452	4700	100%

Pays d'origine	Hommes	Femmes	Total	%
Syrie	526	470	996	21%
Inde	243	235	478	10%
Algérie	157	123	280	6%
Mexique	147	125	272	6%
Maroc	49	143	192	4%
Pakistan	56	92	148	3%
Haïti	60	96	156	3%
Colombie	70	57	127	3%
Liban	62	59	121	3%
Autres pays	878	1 052	1 930	41%
Total	2 248	2 452	4 700	100%

Langue maternelle	Hommes	Femmes	Total	%
Arabe	1 004	1 017	2 021	43%
Espagnol	296	241	537	11%
Arménien	202	121	323	7%
Anglais	86	100	186	4%
Créole	62	97	159	3%
Urdu	43	88	131	3%
Portugais	46	62	108	2%
Malaya	48	64	112	2%
Autre	461	662	1 123	24%
Total	2248	2452	4700	100%

Étudiants étrangers

9

Groupe d'âge	Hommes	Femmes	Total	%
Moins de 24 ans	129	100	229	45%
Adulte de 25 à 34 ans	105	94	199	39%
Adulte de 35 à 45 ans	31	27	58	12%
Adulte de 45 à 54 ans	9	8	17	3%
Autres adultes	1	0	1	0%
Total	275	229	504	100%
	55%	45%		

Statut	Hommes	Femmes	Total	%
Étudiant étranger	275	229	504	100%
Total	275	229	504	100%

Arrondissement	Hommes	Femmes	Total	%
Ahuntsic-Cartierville	137	119	256	51%
St-Laurent	44	40	84	17%
Côte-des-Neiges	30	28	58	12%
Ville-Marie	18	13	31	6%
St-Michel	12	7	19	4%
Rosemont-La Petite-Patrie	8	2	10	2%
Laval	2	6	8	2%
Autre	24	14	38	8%
Total	275	229	504	100%

Scolarité	Hommes	Femmes	Total	%
Universitaire	198	167	365	72%
Collégial	59	44	103	20%
Secondaire	10	12	22	4%
Primaire	1	1	2	0%
Aucune	7	5	12	2%
Total	275	229	504	100%

Durée au Canada	Hommes	Femmes	Total	%
0-12 mois	154	124	278	55%
13-24 mois	73	78	151	30%
2-3 ans	32	19	51	10%
3-4 ans	10	5	15	3%
4-5 ans	1	1	2	0%
Plus de 5 ans	5	2	7	1%
Total	275	229	504	100%

Pays d'origine	Hommes	Femmes	Total	%
Inde	78	89	167	33%
Algérie	83	21	104	21%
Colombie	14	14	28	6%
Chine	9	18	27	5%
Maroc	12	7	19	4%
Iran	9	7	16	3%
Cameroun	9	7	16	3%
Tunisie	11	4	15	3%
Brésil	6	6	12	2%
Autres pays	44	56	100	20%
Total	275	229	504	100%

Langue maternelle	Hommes	Femmes	Total	%
Arabe	82	22	104	21%
Punjabi	23	44	67	13%
Espagnol	19	18	37	7%
Français	13	21	34	7%
Hindi	13	11	24	5%
Chinois	6	13	19	4%
Kabyle	6	8	14	3%
Anglais	12	2	14	3%
Autre	101	90	191	38%
Total	275	229	504	100%



En ce qui concerne les personnes qui ont fini le cours, on constate que les réinscriptions sont plus nombreuses que les nouvelles inscriptions. L'écart le plus grand est observé à l'hiver 2020, lorsque 63 % des personnes réinscrites et 49 % des nouvelles inscriptions ont fini la session avec succès. Ainsi, la probabilité qu'une personne réinscrite finira le cours est plus élevée que pour une nouvelle inscription. Nous pouvons donc conclure que les personnes qui ont suivi un cours de français au CACI et se sont réinscrites à la session suivante restent fidèles à notre organisme.

TÉMOIGNAGES

À la suite de ma visite le 29 janvier, je tenais à vous remercier pour votre chaleureux accueil en me permettant d'utiliser vos locaux et vos ressources afin d'animer des ateliers destinés aux professeurs.

Je tiens aussi à vous dire que, durant ces 4 premières semaines, vos responsables de la Francisation ont fait preuve de professionnalisme et ont démontré une efficacité lors de l'exécution de leurs tâches vis-à-vis du MIFI.

Je vous invite à continuer cette précieuse collaboration et essayer continuellement de la renforcer.

Pour ma part, je serai toujours disponible pour vous apporter le soutien nécessaire.

M. Naoufel Hajaiej, conseiller pédagogique, MIFI, Direction de la francisation de Montréal – Milieu communautaire (DFMMC)

J'apprécie mon travail comme professeur en francisation pour le ministère de l'Immigration, plus particulièrement lorsque le travail est facilité par une équipe de francisation comme celle du CACI, toujours à l'écoute de nos besoins, toujours disponible pour aider tant les professeurs que les élèves. Une équipe dynamique, professionnelle et humaine, des qualités qui contribuent à créer un climat de travail plus qu'agréable.

Mme Assia LOUNICI, professeure de français langue d'intégration au MIFI

J'aimerais bien parler du CACI en tant qu'un endroit où nous trouvons un esprit collectif et humain. Aider spécialement les nouveaux arrivants est une des caractéristiques excellentes du CACI. L'équipe de la francisation est toujours au service des professeurs et fait tout son effort pour trouver les solutions et la meilleure condition pour enseigner le français.

M. Anas TAHER, professeur de français langue d'intégration au MIFI

J'enseigne depuis plusieurs années maintenant au CACI et je suis très satisfaite de l'atmosphère agréable qui règne dans ce centre.

Le personnel met tout en œuvre pour nous faciliter la tâche, à nous, les professeurs, et pour rendre l'apprentissage du français un véritable succès pour toutes les personnes immigrantes.

Je tiens à souligner le désir de collaborer de tout le personnel du CACI, tout comme leur gentillesse et leur patience. Je reviendrai toujours avec plaisir enseigner dans ce centre !

Mme Adina SAMOILA, professeure de français langue d'intégration au MIFI

En général, toute l'équipe du CACI travaille professionnellement et sérieusement avec tout le monde sans exception. En ce qui concerne mon expérience avec le personnel du CACI, j'étais et je suis toujours bien servi et bien traité avec respect de la part de tout le personnel du CACI. Je vous remercie de vos efforts et veuillez agréer mes respects.

M. Souleiman AL-ABBOUD, professeur de français langue d'intégration au MIFI

J'enseigne le français au CACI depuis plusieurs années, et je n'ai jamais envisagé de changer mon lieu de travail, car je m'y sens très bien depuis le premier jour.

Au CACI, il y a quelque chose dans l'air de convivial et de bienveillant, une atmosphère agréable et chaleureuse, agrémentée de belles valeurs de générosité, de respect et de confiance. J'apprécie aussi bien l'esprit de travail rigoureux et dynamique qui anime cet organisme que le souci constant de l'amélioration, afin d'offrir de très bonnes conditions de travail et d'excellents services à tous. D'ailleurs, le CACI s'est doté récemment d'un nouvel espace, très bien aménagé, moderne et équipé de matériel à la fine pointe de la technologie, pour le grand bonheur et confort de tous !

J'observe aussi tous les jours le rôle crucial que le CACI joue dans l'intégration des nouveaux arrivants à leur société d'accueil, en leur offrant divers programmes adaptés à leurs besoins et de riches activités qui leur permettent de s'imprégner de la culture, des traditions et des fondements de la société québécoise.

À côté de tout cela, il ne lui échappe pas de rester à l'écoute des besoins des professeurs, de souligner, à l'occasion, et avec considération leur participation à la francisation des nouveaux arrivants et de les saluer délicatement lors d'un départ en retraite.

Je pense que lorsqu'on a enseigné au CACI une fois, on y prend goût et on l'adopte, parce qu'on s'y sent un peu comme chez nous !

Mme Khadija BELCADI, professeure de français langue d'intégration au MIFI

En tant que professeure au CACI depuis quelques années, je veux souligner l'incomparable contribution de toute l'équipe au bien-être des nouveaux arrivants. Différentes formes d'aide (matérielle, technologique, alimentaire, psychosociale et éducative) sont offertes à

Travailleurs temporaires

10

Groupe d'âge	Hommes	Femmes	Total	%
Moins de 24 ans	17	15	32	7%
Adulte de 25 à 34 ans	113	87	200	45%
Adulte de 35 à 45 ans	88	59	147	33%
Adulte de 45 à 54 ans	33	21	54	12%
Autres adultes	7	2	9	2%
Total	258	184	442	100%
	58%	42%		

Statut	Hommes	Femmes	Total	%
Travailleur temporaire	258	184	442	100%
Total	258	184	442	100%

Arrondissement	Hommes	Femmes	Total	%
Ahuntsic-Cartierville	142	83	225	51%
St-Laurent	44	42	86	19%
Côte-des-Neiges	23	17	40	9%
Laval	13	9	22	5%
Montréal-Nord	8	8	16	4%
St-Michel	6	4	10	2%
Lachine	3	1	4	1%
Autre	19	20	39	9%
Total	258	184	442	100%

Scolarité	Hommes	Femmes	Total	%
Universitaire	179	133	312	71%
Collégial	55	31	86	19%
Secondaire	13	9	22	5%
Primaire	3	2	5	1%
Aucune	8	9	17	4%
Total	258	184	442	100%

Durée au Canada	Hommes	Femmes	Total	%
0-12 mois	103	58	161	36%
13-24 mois	78	60	138	31%
2-3 ans	38	24	62	14%
3-4 ans	11	22	33	7%
4-5 ans	11	3	14	3%
Plus de 5 ans	17	17	34	8%
Total	258	184	442	100%

Pays d'origine	Hommes	Femmes	Total	%
Mexique	32	18	50	11%
Inde	30	16	46	10%
Colombie	26	19	45	10%
Chine	15	29	44	10%
Brésil	24	19	43	10%
Algérie	19	9	28	6%
Tunisie	19	7	26	6%
Maroc	14	4	18	4%
France	7	5	12	3%
Autres pays	72	58	130	29%
Total	258	184	442	100%

Langue maternelle	Hommes	Femmes	Total	%
Espagnol	53	32	85	19%
Arabe	50	24	74	17%
Chinois	14	24	38	9%
Portugais	22	15	37	8%
Français	16	12	28	6%
Anglais	7	2	9	2%
Créole	3	4	7	2%
Punjabi	4	2	6	1%
Autre	89	69	158	36%
Total	258	184	442	100%



tout immigrant qui vient d'arriver au Québec. Tout le personnel, dont les responsables des cours de français, les concierges, les spécialistes en informatique et les différents intervenants déploient tous leurs talents pour que l'acclimatation à un nouveau milieu se fasse tout en douceur et en harmonie pour tous les étudiants qui viennent apprendre le français. L'accueil est formidable et la preuve est que les étudiants considèrent le lieu comme leur deuxième famille. Ce n'est pas rien !!! Il s'y crée un sentiment d'appartenance très fort. Les immigrants viennent pour améliorer leur français, mais ils viennent aussi pour se faire des amis, vivre des activités culturelles et sociales et tisser des liens avec des gens qui les soutiennent dans leurs démarches pratico-pratiques, mais aussi dans leurs difficultés inhérentes à toute adaptation à un nouveau milieu.

Parlons maintenant du déménagement qui a eu lieu en mars dernier. Le CACI a démontré une fois de plus sa très grande volonté de faire de ce lieu d'apprentissage un milieu de vie ultra-moderne pour sa clientèle. On ne se trompe sûrement pas en parlant de communauté au CACI car chaque personne qui y travaille met tout ses compétences et talents au service des nouveaux arrivants. Tout le personnel du CACI veut que chaque immigrant ait une belle vie au Québec et qu'il s'intègre dans un milieu de travail qui reconnaîtra ses acquis professionnels et personnels. Pour ce faire, ce lieu fournit une aide personnalisée à chacun selon ses besoins.

Le CACI a toujours été un milieu d'apprentissage bien outillé, cependant, depuis le déménagement dans un nouveau local, on a vraiment un superbe lieu d'apprentissage avec de grandes classes et de beaux tableaux. Les locaux sont modernes, aérés, insonorisés et, surtout, à la fine pointe de la technologie. Tout fonctionne bien ; de l'ordinateur au projecteur qui permet aux étudiants d'écouter et de voir les vidéos d'apprentissage sur grand écran.

Tout cet équipement permet aux professeurs de dispenser leurs cours de façon plus efficace en profitant d'un éventail de ressources. Par exemple, les professeurs disposent d'une salle pour échanger sur leurs pratiques et questionnements et socialiser avec leurs collègues. C'est un endroit très important pour les enseignants car il permet de partager les bons coups, mais également les difficultés.

Quant aux étudiants, ils peuvent aller prendre leur pause à la cafétéria où ils disposent de l'espace pour converser en français bien sûr parce qu'au CACI tout se passe en français. De plus, la cafétéria donne accès à des ordinateurs et à un grand téléviseur. D'ailleurs, mes étudiants apprécient grandement ce nouveau lieu de détente et de rassemblement.

Finalement, je suis très fière d'enseigner au CACI car je sais qu'on apprécie tout le travail que je fais. Avec l'aide

de toute l'équipe du CACI, je sens que j'effectue un travail essentiel pour la société québécoise et que je contribue à ce que le Québec continue d'être un lieu agréable pour tout immigrant qui vient s'y établir.

Mme Lynda BEAUDET, professeure de français langue d'intégration au MIFI

À mon avis, le CACI est un grand centre qui a un bon service et qui donne toujours des informations aux gens et qui les aide aussi. Personnellement, j'aime les cours de francisation surtout avec ma professeure Assia.

ARGOUBI Sara, étudiante, FIA 112-2, Tunisie (prof. Assia Lounici)

Ils aident les gens, ils ont un très bon service et les personnes sont toutes aimables.

KEJCHEDJIAN Shaghig, étudiant, FIA 112-2, Syrie (prof. Assia Lounici)

Le CACI est important. C'est un grand centre, parce qu'il a beaucoup de services pour les immigrants, comme le service de l'impôt et les cours de français.

MIKHAIL Tereiza Gary Saleh, étudiante, FIA 112-2, Égypte (prof. Assia Lounici)

Mon avis est que c'est une excellente organisation pour aider les jeunes, les adultes et les enfants dans tous les domaines, en particulier étudier le français, et tous ses employés sont sympathiques.

HELAL Laila Eltaher Dyab, étudiante, FIA 112-2, Égypte (prof. Assia Lounici)

Nous apprenons le français de manière très amusante et agréable.

Tous les enseignants des différents niveaux prennent soin que chaque information est correcte à travers des exercices quotidiens. Moi, j'ai un sourire sur mon visage toute la journée parce que les professeurs me saluent chaque matin avec un merveilleux sourire. De plus, l'école est comme le premier refuge qui m'aide dans ma vie quotidienne. Enfin, apprendre le français a fait de moi une nouvelle personne. Le français m'a appris à m'ouvrir plus largement à toutes les confessions du peuple canadien et nouveaux horizons, ainsi qu'à de nouvelles opportunités sur le marché du travail.

Merci à tous et pour tous vos efforts à tous les niveaux et dans tous les domaines.

ELSABER Mohamed, étudiant, FIA 412-2, Arabie Saoudite (prof. Adina Samoila)



Mon voyage de francisation au CACI.

Si vous entrez dans une ruche, vous trouverez un monde magique où de nombreuses abeilles travaillent dur et sincèrement dans un seul but, produire du miel qu'elles offrent généreusement aux humains pour qu'ils puissent en bénéficier ! Et si vous allez au CACI vous trouverez la même chose : les employés de cet organisme travaillent avec la même ardeur et la même sincérité, dans le but le plus noble et le plus humain : aider les nouveaux arrivants à réussir leur installation et leur intégration au Québec. Pour moi, pendant mon voyage pour apprendre le français dans la ruche du CACI, en commençant par l'alphabet : A B C ... jusqu'à maintenant où je peux interagir avec plus de facilité et de confiance en français, j'ai trouvé que mes professeures (Mme Maryse Turcot, Mme Michelle Climent, Mme Frédérique Bonvin et bien sûr Mme Khadija Belcadi) étaient les plus actives et les plus belles abeilles de la ruche du CACI.

Merci mes chères professeures ! Merci la ruche du CACI !
FADEL Walaa, étudiante, FIA 312-2, Égypte (prof. Khadija Belcadi)

Mon expérience de francisation au CACI. Quand je me suis inscrite au cours de français au CACI, je voulais améliorer mon français, pour pouvoir mieux comprendre la nouvelle société et me sentir libre et ouverte à la nouvelle culture. J'ai commencé mes cours et j'ai beaucoup aimé ça. J'aime comment les leçons sont organisées, les horaires et la garderie disponible.

Pour moi, les cours de français au CACI sont devenus aussi une source d'échange d'informations à propos de la vie ici au Québec et au Canada. Et je trouve ça génial parce que j'apprends le français et j'apprends aussi beaucoup sur la nouvelle vie dans mon nouveau pays. On lit et on discute en français des nouvelles dans les journaux, on regarde des reportages, on échange sur les festivals et les événements culturels, sur la santé et le système médical, sur les traditions au Québec, sur les valeurs, les droits et les devoirs.

Pour moi, les cours de français sont devenus une source de connaissance, non seulement du français, mais aussi de la vie en général au Québec et au Canada. Quand on arrive dans un nouveau pays, on espère qu'avec le temps on pourra s'y sentir aussi bien que dans notre pays d'origine. Je pense qu'apprendre la langue française est aussi un grand pas vers l'intégration et l'adaptation dans le nouveau monde.

Je remercie le CACI et mes professeurs pour cette grande opportunité !

OSIPOVA Anastasia, étudiante, FIA 312-2, Russie, (prof. Khadija Belcadi)

Mon expérience au CACI est bonne. Ma professeure, Mme Lynda est une très bonne enseignante. Elle explique tous les sujets très bien et elle fait les leçons très faciles à comprendre. Les sujets qu'elle nous donne, sont riches en vocabulaire, joyeux, amusants et ils se réfèrent toujours aux scénarios ordinaires de la vie. On fait beaucoup de pratique pour parler, écrire et écouter le français, ce qui nous donne l'opportunité d'améliorer notre français. Le cours me manque énormément et j'espère qu'on y retournera rapidement après le confinement.

SHARAD Chopra, étudiant, FIA 209-3, Inde (prof. Lynda Beaudet)

Le CACI est un centre très distingué et organisé, et les employés aussi sont distingués et gentils. Ils répondent à toutes les questions que les immigrants se posent et les enseignants offrent tout ce qu'ils peuvent pour fournir toutes les informations utiles sur la langue française ainsi que sur la très belle province de Québec. Au Québec, je sens que je suis une personne productive. Je suis très heureux de cette expérience et je conseille toujours à tous mes amis de venir.

ALAKHRAS Subhi, étudiant, FIA 209-3, Syrie (prof. Lynda Beaudet)

Aujourd'hui, je tiens à remercier toute l'équipe du CACI. Je me souviens bien de mon arrivée au Canada, j'étais confus sur la façon de m'adapter à ma nouvelle société. Puis, j'ai trouvé ma deuxième maison, le CACI. J'y ai trouvé des gens intéressés par tous les détails de l'intégration et de l'acclimatation à un nouveau milieu. Ils m'ont donné toute l'aide matérielle, morale et académique, ce qui m'a beaucoup aidé. Ils m'ont appris la langue française avec l'aide de la professeure Lynda Beaudet et, grâce à eux, je parle français. Je tiens à vous remercier beaucoup, surtout ma professeure. Grâce à elle et à ses efforts, je parle couramment le français. Il y a aussi les employés du CACI qui se soucient beaucoup de nous et qui nous fournissent ce dont nous avons besoin.

D'ailleurs, je les remercie pour les services et le grand intérêt envers nous les immigrants. Finalement, je vous souhaite tout le meilleur et j'espère vraiment que les cours de français continueront.

DAOUDI Oualid, étudiant, FIA 209-3, Algérie (prof. Lynda Beaudet)

Bonjour à tous les professeurs et à tout le personnel du CACI. J'ai passé un bon moment lors de ma première session avec mes amis de classe ainsi qu'avec ma belle professeure, Lynda Beaudet. Quant à l'accueil, je suis toujours bien reçu, c'est vraiment un beau centre d'appui aux communautés immigrantes. Je veux donner un diplôme pour le respect dont font preuve tous les employés et les professeurs du CACI. Ils font tous un travail professionnel et nous donnent beaucoup pour notre vie au Québec. Finalement, je veux remercier toute la grande famille du CACI.

JEBALI Ibrahim, étudiant, FIA 209-3, Tunisie (prof. Lynda Beaudet)

Je suis allé au CACI parce que je voulais suivre des cours de français. Je suis très heureux d'avoir choisi ce centre parce que je suis très à l'aise là-bas et je suis reconnaissant pour leurs bons soins. Mainte-

nant, je peux bien parler le français. La professeure est très calme et patiente. MERCI BEAUCOUP !

OHANISIAN Hobiek, étudiant, FIA 209-3, Koweït (prof. Lynda Beaudet)

J'étais nouveau dans la langue française, je pensais que ce serait très difficile. C'est une grande expérience d'apprentissage avec CACI. Mes professeurs sont très solidaires et gentils, ils nous ont toujours aidés avec du matériel d'étude efficace, j'ai terminé au niveau B1, je crois que j'ai beaucoup progressé au CACI.

GUPTA Prity, étudiante, FIA 209-1, Inde (prof. G. Bernadette)

Mon expérience au CACI était vraiment bonne. Je suis capable de comprendre, lire et écrire en français maintenant. J'ai eu des bons professeurs qui m'ont aidé beaucoup durant les cours de français. Je recommande à tout le monde d'aller au CACI pour apprendre le français parce que c'est nécessaire si vous voulez spécifiquement habiter au Québec.

TAI Ramiz, étudiant, FIA 209-1, Inde (prof. G. Bernadette)

Immigrer au Canada en automne 2018 a été un défi pour moi et ma famille. Heureusement, dès l'arrivée à l'aéroport, on nous a conseillé d'aller au CACI pour suivre le cours OI. J'ai donc participé aux cours PDI et OI. Depuis, le CACI est devenu pour moi un lieu où j'ai toujours trouvé du soutien et des réponses à toutes les questions liées à l'immigration et à l'intégration dans la société québécoise. Les conseillers en intégration et en employabilité m'ont beaucoup aidé. Avec leurs encouragements, j'ai postulé pour travailler au CACI et depuis lors, le CACI est devenu ma deuxième maison. J'aime beaucoup mon travail et je suis heureuse de pouvoir aider les nouveaux immigrants comme j'ai été aidée

Petite fête de départ à la retraite de Mme Virginie Sayeh, professeure de français.



quand j'en avais le plus besoin. Le CACI est une superbe organisation avec une direction ouverte à l'innovation, avec une merveilleuse équipe, dont j'apprends toujours et que j'apprécie beaucoup. Je sais que j'ai de la chance de faire partie de l'équipe CACI.

Prosperité, grandeur et grandes réalisations nouvelles à nous tous !

Nicoleta Bleandura, cheffe d'équipe Francisation - CACI

3.3.2 Ateliers de conversation française

Au CACI, chaque année, les ateliers de conversation française connaissent un grand succès. Ces ateliers sont animés par des enseignants bénévoles qui promeuvent l'utilisation du français comme langue de communication.

Les ateliers de conversation sont interactifs pour offrir aux nouveaux immigrants l'occasion de vaincre leur gêne de s'exprimer en français. Comme l'animation est consacrée à améliorer la prononciation des participants, ils ont la possibilité d'acquérir de nouvelles compétences lexicales. Ça comprend non seulement développer un bon vocabulaire, mais aussi apprendre les stratégies verbales en interagissant avec la société, le discours et la réalité extralinguistique.

Ces ateliers sont aussi adaptés aux besoins d'une clientèle immigrante en recherche d'emploi : les enseignants proposent notamment des exercices et des jeux de rôle inspirés de situations réelles. Ils transmettent aux apprenants non seulement les subtilités de la langue française, mais également les valeurs culturelles de la société d'accueil. Les participants acquièrent ainsi plus d'assurance pour réussir leur intégration socioculturelle et professionnelle.

60 personnes immigrantes ont participé aux ateliers de conversation organisés par le secteur de la Francisation CACI. Durant chaque session, à part les cours de francisation, un atelier de conversation comprenant entre 12 et 18 participants est donné chaque vendredi.

À l'intérieur du projet QADA, pendant l'année, 90 personnes aînées ont été recrutées permettant l'ouverture de 3 groupes (2 groupes de niveau débutants et 1 groupe de niveau intermédiaire). Les ateliers ont eu lieu chaque vendredi tout au long de l'année (avec une petite pause pendant les fêtes d'hiver).

Dans le cadre du projet PAAS Action, des ateliers de conversation ont été organisés 2 fois par semaine, mardi et jeudi, comprenant 10 personnes en moyen.

En résumé, un total de 160 nouveaux arrivants dont le français n'est pas la langue maternelle ont eu l'opportunité de pratiquer et perfectionner leurs connaissances langagières.

3.4 Vie communautaire et services

3.4.1 Intégration socioculturelle et événements collectifs

Une des plus grandes priorités du CACI est l'intégration socioculturelle des nouveaux arrivants. Ainsi, chaque année, nous organisons plusieurs sorties dans le but de permettre aux clients de démystifier les difficultés qui se dressent sur leur route dans leurs démarches d'installation et de recherche d'emploi. Ces sorties sont aussi l'occasion de socialiser, de partager des expériences et de créer de nouveaux liens d'amitié.

Pour l'année 2019-2020, avec l'implication de plusieurs bénévoles, le CACI a organisé 5 activités familiales au profit de sa clientèle, dont la grande fête traditionnelle de Noël. Cette grande réunion familiale a eu, une fois de plus, le support d'Olymel qui a souligné sa participation en accordant à l'organisme un don monétaire. Quant au Père Noël, il a profité de l'occasion pour remettre des cadeaux à 120 enfants.



3.4.2 Sorties familiales

Chaque année, le CACI organise différentes sorties de découverte du pays destinées principalement aux nouveaux arrivants. Il y a eu Québec, Ottawa, Mont-Tremblant, les pommes à Oka, Parc Safari. 1700 nouveaux arrivants ont pris part à ces différentes sorties.



3.4.3 Camp de jour

Le camp de jour du CACI est un service proposé aux nouveaux arrivants qui suivent des cours de français ou qui bénéficient d'autres services offerts par l'organisme et aux parents qui travaillent ou qui sont aux études, pendant la période d'été. Le camp est ouvert aux enfants de 6 à 12 ans. L'organisation du camp d'été est rendue possible grâce au soutien financier de Service Canada.

Pendant toute la durée du camp, ces enfants ont été pris en charge par 7 moniteurs et monitrices encadrés par une intervenante, et plus de 5 bénévoles. Le camp de jour est l'occasion pour les jeunes moniteurs bénévoles d'acquiescer de l'expérience en animation de groupe



pour une jeune clientèle. Quant aux parents, ils profitent du camp de jour mis à leur disposition pour participer, l'esprit tranquille, aux cours de français du CACI, travailler ou étudier.

41 enfants accueillis

3.4.4 Clinique d'impôt

Chaque année, le CACI offre une clinique d'impôt grâce à une collaboration avec Revenu Québec et Revenu Canada, dans le cadre du programme bénévole en matière d'impôts.

2330 déclarations d'impôts réalisées

Comme à l'accoutumée, la priorité a été accordée aux nouveaux arrivants dans le respect des critères d'admissibilité établis. Cependant, d'autres clients ont pu bénéficier des services de la clinique d'impôt, notamment les personnes seules ou les familles avec un faible revenu.

3.4.5 Bénévolat

Le bénévolat est une composante essentielle de la réalisation des activités sociales, éducatives et culturelles du CACI. Ce volet privilégie l'entraide, les échanges et la participation citoyenne. L'approche vise à renforcer le potentiel et les capacités des personnes (leadership, confiance en soi, compétences professionnelles, autonomie), et briser et prévenir l'isolement des immigrants en suscitant leur implication active.

Le bénévolat est ouvert à toute personne désireuse de s'impliquer dans la collectivité. Pour les nouveaux arrivants, c'est une excellente occasion de comprendre les valeurs du monde du travail et d'acquérir une expérience professionnelle québécoise. À travers une évaluation des besoins, chaque candidat-bénévole est accompagné dans son choix d'activités en fonction de ses disponibilités, aptitudes, compétences et champs d'intérêt.

Le CACI offre la possibilité d'exercer le bénévolat dans une vaste gamme d'activités :

- la clinique d'impôts ;
- l'accueil de la clientèle ;
- la traduction et l'interprétariat ;
- l'animation d'ateliers de conversation française et anglaise ;
- l'organisation d'événements spéciaux ;
- l'accompagnement au CIUSSS et à l'hôpital ;
- la halte-garderie...

Les bénévoles membres de la société d'accueil participent aussi au programme Jumelage interculturel dans lequel ils aident les nouveaux arrivants avec qui ils sont jumelés à s'intégrer socioprofessionnellement au Québec.

Nos bénévoles sont d'origines diverses. L'accomplissement de certaines activités professionnelles et l'organisation des fêtes et des sorties socioculturelles reposent essentiellement sur l'action de nos bénévoles.

Par ailleurs, plusieurs de nos employés réservent une plage horaire variée et non rémunérée au soutien et à la réalisation des activités de l'organisme. Cette implication démontre un sentiment d'attachement au CACI, à la réussite de sa mission ainsi qu'à son développement.

Le programme de bénévolat du CACI est conçu de manière à permettre, d'une part, aux bénévoles expérimentés et aux employés impliqués de mettre à profit leur expertise et leurs compétences pour le bien-être de la clientèle immigrante, et d'autre part, aux nouveaux arrivants d'acquérir des compétences et de l'expérience qui facilitent leur intégration socioprofessionnelle.

267 bénévoles se sont impliqués dans différents programmes, projets et activités.

7 membres du conseil d'administration investissent leur temps dans l'organisme.

9 employés qui consacrent du temps bénévolement, en dehors des heures de travail, à la réalisation des activités de l'organisme.

TÉMOIGNAGES

J'ai eu le plaisir de pouvoir travailler en tant que bénévole à la clinique d'impôt du CACI et la chance de suivre une formation qui m'a permis de connaître le logiciel Impôt Expert et ainsi de pouvoir aider la population. Merci au CACI !

Trovor Komla Agbemavo

C'était une grande expérience de participer au programme d'impôt du CACI. Malheureusement, à cause de la Covid-19 je n'ai pu pas collaborer longtemps, mais assez pour dire que j'ai profité de la vie sociale, de la présence de chaque personne, et surtout j'ai beaucoup appris sur les impôts. Les deux employés du CACI en charge sont très professionnels. Ils ont de la patience et du dévouement. Ils ont clarifié nos doutes et nous ont motivés à nous améliorer chaque jour. C'était très agréable de partager cette expérience avec eux et avec les autres bénévoles.

Merci beaucoup de m'avoir permis de vivre cette belle et agréable expérience !

Ileana Navarro

Remerciements spéciaux à tous nos bénévoles !

La direction générale du CACI ainsi que son personnel remercient tous les bénévoles indistinctement pour leur implication dans toutes les activités de l'organisme.

Le soutien de chaque bénévole est inestimable et contribue à renforcer les efforts investis par le CACI pour favoriser l'intégration sociale et professionnelle des immigrants dans la société d'accueil.

Au nom de tous nos clients, un grand merci !

La direction générale et le personnel du CACI

Implication des bénévoles

11

Activités	Description	Nombre d'activités	Nombre d'heures de bénévolat	Nombre moyen de bénévoles	Total de bénévoles	Total d'heures
Accueil de la clientèle	Recevoir et renseigner les clients, les diriger vers les services internes, ouvrir des dossiers, répondre aux appels, entrer ou compiler les données	690	5	40	56	3 450
Sorties socioculturelles	Aider l'organisateur communautaire dans la planification et l'encadrement des sorties	6	12	10	8	720
Francisation	Animer des ateliers de conversation	8	2	1	8	16
Fête de Noël	Participer à la planification de la fête de Noël, aider à la préparation du buffet, s'impliquer dans l'animation de l'événement (musique, danse, concours et cadeaux pour enfants)	5	6	4	25	120
		1	6	22		132
Clinique d'impôt	Produire des déclarations de revenus	46	6	24	28	6 624
Porte-à-porte	Accompagner l'intervenant lors des visites à domicile; évaluer les besoins des citoyens du quartier et leur fournir des informations pertinentes	7	4	2	5	56
Mobilisation	Participer lors des salons de l'emploi	5	4	9	12	180
Accompagnement	Accompagner les clients au Palais de justice, au CLSC, au CLE et autre	32	4	25	31	128
PAAS-Action	Animer des cours d'informatique, de français et d'anglais	112	6	9	14	6 048
Halte-garderie	Apporter de l'aide à la monitrice de la halte-garderie	90	5	5	6	2 250
Camp d'été	Apporter de l'aide aux moniteurs	160	6	3	6	2 880
Aide alimentaire	Aider à l'emballage et à la distribution des produits à distribuer	56	6	22	35	7 392
Maisons CACI	Assister les intervenants dans la planification et la mise en œuvre de plusieurs projets et activités : aide aux devoirs, tâches administratives, fêtes d'Halloween et de Noël, camp d'été, semaine de relâche, etc.	24	4	5	6	480
Employés	Soutenir la réalisation des activités et programmes de l'organisme dans le respect de sa mission	170	3	4	9	2 040
Conseil d'administration	Planifier les réunions du conseil d'administration	6	4	7	7	168
	Planifier et réaliser les réunions des comités de travail	7	3	4	7	84
Total					263	32 768

3.4.6 Halte-garderie « Le jouet magique »

Le CACI offre un service de halte-garderie destiné exclusivement à sa clientèle avec pour objectif de libérer les parents pendant leurs activités sur place. Reconnu pour sa fiabilité, ce service est conçu de manière à offrir aux enfants un encadrement riche en enseignements éducatifs et ludiques.

Le service de halte-garderie du CACI est offert dans un milieu diversifié où les enfants apprennent, sans se forcer, le respect des différences en apprivoisant des codes culturels différents des leurs, et s'acclimatent aux valeurs d'ici beaucoup plus facilement que leurs parents.

Les activités que propose la halte-garderie aux enfants sont axées sur le divertissement et l'instruction. Aussi, nous leur offrons des occasions exceptionnelles de mieux se connaître et de partager de bons moments.

Cette année, le CACI a accueilli 554 enfants à sa halte-garderie. Ainsi, les parents de ces enfants ont trouvé le temps de participer à des activités collectives, de rencontrer un conseiller en intégration ou un conseiller en emploi. Notre halte-garderie est financée par le ministère de la Famille.



*Le jouet
magique*



Secteurs d'activités

4. Recherche, sensibilisation et implication sociale

La directrice générale du CACI chapeaute une équipe de professionnels dont le travail consiste à explorer toutes les opportunités pouvant permettre à l'organisme de se développer davantage tout en mettant à profit ses expertises pour mieux consolider ses acquis.

Au fil des années, plusieurs projets pour favoriser une intégration réussie des immigrants ont vu le jour. Plusieurs autres sont sur les planches en attendant une validation des bailleurs concernés. Chaque jour en est un de réflexion, de partage et d'échange afin de trouver les bons créneaux, et poser les meilleures actions qui répondent au besoin des immigrants, en particulier les nouveaux arrivants, les réfugiés, ainsi que les demandeurs d'asile, les travailleurs temporaires et les étudiants étrangers.

4.1 Valorisation de la langue française

Fort de son expérience dans le domaine de la promotion et de la valorisation de la langue française, le CACI a accompli une nouvelle mission de l'Office québécois de la langue française (OQLF) d'octobre 2019 à mars 2020. Dans le cadre du projet Sensibilisation, facilitation au Règlement sur la langue du commerce et des affaires, le CACI s'est engagé à sensibiliser commerces et entreprises à l'affichage public et plus précisément aux modifications apportées au Règlement sur la langue du commerce et des affaires (date d'entrée en vigueur le 24 novembre 2019).

Ainsi, deux agentes de sensibilisation du CACI ont, dans un premier temps, parcouru des artères de Montréal préalablement identifiées, et remis le feuillet d'information explicatif aux commerçants puis, dans un second temps, effectué un suivi téléphonique auprès de ces derniers.

Ledit règlement vise à assurer une plus grande présence du français dans l'affichage des marques de commerce. Dans cette optique, toutes les entreprises du Québec doivent assurer une présence du français à l'aide soit d'un générique ou d'un descriptif des produits ou des services visés, soit d'un slogan ou de tout autre terme ou mention en privilégiant l'affichage d'information portant sur les produits et les services offerts.

Pour plus d'information, veuillez consulter le site de l'OQLF <https://www.oqlf.gouv.qc.ca/francisation/entreprises/boite-outils-marques-commerce.html>

4.2 Le Comité interculturel de Bordeaux-Cartierville riche de sa diversité

Ce comité a été mis sur pied en 2012 par des intervenants locaux pour répondre à la réalité multiculturelle du quartier.

Ce comité dont le CACI est membre fondateur a pour objectif de :

- Favoriser la participation et l'intégration des communautés d'origines diverses à la société québécoise;
- Créer des espaces de dialogue qui permettent la promotion de la diversité et le rapprochement interculturel au quotidien;
- Promouvoir des actions de lutte contre les stéréotypes, la discrimination, le racisme, l'intolérance, l'exclusion;
- Donner des formations en interculturel aux intervenants des différents milieux.

En collaboration avec des partenaires du milieu comme Bois-Urbain, la Maison de la famille Pierre Bienvenu Noailles, la Bibliothèque d'Ahuntsic, ainsi que des intervenants du milieu, deux activités ont été organisées pour favoriser un rapprochement interculturel.

Cette année, deux journées de formation ont été organisées à l'intention des intervenants du quartier. Les sujets portaient sur les statuts d'immigration, et sur les bonnes pratiques interculturelles en intégration.

En effet, le 5 juin 2019, a eu lieu à la bibliothèque de Cartierville une journée de formation sur « Les statuts d'immigration et les services appropriés ». Cette formation était organisée dans le but d'amener les intervenants à explorer et à mieux comprendre les différents statuts d'immigration et à proposer les services appropriés à chacun des statuts.

Le 8 novembre 2019, une journée de formation a été organisée au CACI sur « Les bonnes pratiques interculturelles en intégration ». Parmi les animateurs invités notons la présence de Maryse Potvin, directrice Observatoire sur la formation à la diversité et l'équité ; Garine Papanian-Zohrabian, professeure-chercheuse Enfants immigrants et réfugiés en milieu scolaire ; Habib El Hage, directeur Institut de recherche sur l'intégration professionnelle des immigrants ; Florence Bourdeau, responsable du projet Des quartiers accueillants.

4.3 Nouveaux projets

4.3.1 Service de garde à horaires atypiques

C'est un projet pilote mis sur pied par le ministère de la Famille dans plusieurs organismes de différents quartiers afin de permettre à des familles de concilier vie personnelle et vie professionnelle.

Le service de garde à horaires atypiques du CACI s'adresse essentiellement aux familles immigrantes qui résident dans l'arrondissement, travaillent dans les commerces de détail, usines et centres de santé du quartier, ou suivent des cours/formations pour mettre à jour leurs compétences et ainsi intégrer plus rapidement le marché du travail.

Les heures d'ouverture du service de garde sont : le matin de 6h30 à 9h, le soir de 18h30 à 21h30, et la fin de semaine de 9h à 17h.

Pour la première année du projet pilote, le CACI a accueilli plus de 20 enfants dont les âges se situent entre 2 et 12 ans.



4.4 Engagement dans le milieu

La notoriété du CACI et sa présence très remarquée dans le milieu fait en sorte que l'organisme prenne part à toutes les décisions visant à améliorer les conditions sociales et économiques des membres des communautés culturelles sur un plan local, régional ou national.

Au niveau local, le CACI est membre des comités et tables de concertation suivants :

- Alliance des communautés culturelles pour l'égalité de la santé et des services sociaux (ACCÉSSS)
- Comité Démarche du tout inclus
- Comité Ensemble contre la maltraitance envers les aînés
- Centre d'action bénévole de Montréal (CABM)
- Table centrale du Conseil local des intervenants communautaires de Bordeaux-Cartierville (CLIC)
- Table de concertation pour les aînés de Bordeaux-Cartierville

Au niveau régional et national, le CACI participe aux travaux des tables de concertation et comités consultatifs suivants :

- Association des Haltes-garderies communautaires du Québec (AHGCQ)
- Regroupement des organismes au service des nouveaux arrivants (ROSNA)
- Regroupement des organismes en francisation du Québec (ROFQ)
- Réseau national des organismes spécialisés dans l'intégration en emploi des nouveaux immigrants (ROSINI)
- Table de concertation des organismes au service des réfugiés et des immigrants (TCRI)
- Regroupement des organismes du Montréal ethnique pour le logement (ROMEL)

Le CACI est membre des conseils d'administration et comités de direction suivants :

- Conseil d'administration du CLIC
- Conseil d'administration du Regroupement des organismes en francisation du Québec (ROFQ)
- Comité consultatif sur les normes du travail de la CNESST
- Comité de stratégie partenariale, de promotion et de valorisation de la langue française (COSA)
- Réseau national des organismes spécialisés dans l'intégration en emploi des nouveaux immigrants (ROSINI)
- Maison CACI

Les principaux bailleurs de fonds du CACI sont :

- Ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration (MIFI)

- Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MTES)
- Centraide du Grand Montréal
- Congrégation des Sœurs de la Providence
- L'APPUI Montréal pour les proches aidants d'aînés
- Ministère de la Famille et des Aînés
- Secrétariat à la condition féminine
- Office québécois de la langue française (OQLF)
- Secrétariat à la politique linguistique
- Ministère de la Culture et des Communications du Québec
- Ville de Montréal
- Service Canada

Le CACI fait en sorte de développer des partenariats solides et stratégiques avec les autres acteurs du milieu communautaire, privé et public, en privilégiant l'approche multilatérale. La plupart des projets de l'organisme sont réalisés en partenariat, ce qui constitue un gage de succès et nous permet de bénéficier de l'expertise et d'une contribution en nature ou monétaire de la part de nos partenaires.

Les principaux partenaires de l'organisme sont :

- Au bas de l'échelle
- Caisse populaire Desjardins Bois-Franc-Cartierville
- Caisse populaire Desjardins du Marché central
- Centre d'action bénévole de Montréal (CABM)
- Centre d'action bénévole Bordeaux-Cartierville (CABBC)
- Corbeille Bordeaux-Cartierville
- Comité logement Ahuntsic-Cartierville
- Centre jeunesse de Montréal
- Direction de la protection de la jeunesse
- Centre local d'emploi Ahuntsic
- Centre local d'emploi de Saint-Laurent
- Collège André Grasset
- Commission scolaire English-Montréal (CSEM)
- Commission scolaire Marguerite-Bourgeois
- Fondation pour l'alphabétisation
- Groupe prévention STM
- Maison des parents
- Moisson Montréal
- Organismes membres de la TCRI
- Poste de quartier 10 – Bordeaux-Cartierville
- Ville en vert
- OLYMEL
- IGA Extra – Pierre Leduc et fille – Galerie Normandie
- Élexpertise

Comité Ensemble contre la maltraitance envers les aînés

Ce comité regroupe des représentants d'institutions et d'organismes de Bordeaux-Cartierville et de Saint-Laurent. L'objectif de ce comité est de mettre en place et d'entretenir un réseau dont la mission consiste à prévenir et à contrer la maltraitance envers les aînés. Ses axes de travail sont l'analyse et l'adaptation des services, le développement des compétences des personnes qui accompagnent les aînés, le partage des connaissances, la diffusion de l'information, la sensibilisation, la mobilisation, etc.

4.5 Communication et visibilité

2019-2020 a été une grande année pour le CACI en matière de communication.

Modernisation de l'image de marque du CACI

Parallèlement à notre déménagement historique dans notre nouvel édifice flambant neuf sur le boulevard Laurentien, nous avons souhaité affirmer l'image de marque du CACI, celle d'un organisme agile, efficace et novateur, en lui apportant une touche de modernité.

Notre plan de communication nous a amenés à préciser notre identité dans le cadre de notre mission de soutien aux personnes immigrantes et vulnérables. Ainsi, nous avons identifié trois valeurs qui nous définissent : excellence, flexibilité et bienveillance.

Elles nous ont servi d'inspiration lorsque nous avons repensé notre logo. Celui-ci conserve sa forme légèrement ovale initiale pour nous rappeler les origines du CACI, mais s'humanise avec des représentations symboliques de personnes dont les différentes couleurs illustrent la diversité, le tout dans un mouvement circulaire représentant le dynamisme et la pérennité de l'organisme.

Notre magnifique logo orne désormais notre papier à en-tête, nos enveloppes, nos cartes de visite et nos signatures électroniques. Il trônera prochainement sur le fronton du nouveau bâtiment.

Campagne publicitaire d'envergure

En parallèle, nous avons mené une campagne publicitaire tous azimuts afin de faire connaître nos services à toutes les personnes immigrantes et, en particulier, aux travailleurs temporaires et étudiants étrangers qui, avec leurs conjoints et conjointes, sont admissibles à l'ensemble de nos services depuis juillet. Ainsi, pendant plusieurs semaines, d'août à novembre, notre publicité arborant le slogan « Réalisez vos projets de vie dans votre nouveau pays avec le CACI » s'est affichée tour à tour à l'aéroport international Pierre-Elliott-Trudeau de Montréal sur le « spectacle » de la zone des arrivées internationales et les colonnes de la zone de récupération des bagages, dans les voitures de métro des lignes orange et bleue, et sur le côté latéral des bus de la STM circulant dans Ahuntsic, Cartierville, Saint-Laurent, Côte-des-Neiges et autres arrondissements stratégiques.



Par ailleurs, pour la 2^e année consécutive, nous avons renouvelé notre contrat publicitaire avec Immigrant Québec pour la 4^e de couverture du guide Immigrer au Québec 2020, qui donne également droit à une page intérieure dudit guide. Celui-ci accompagne depuis plus de 10 ans toutes les personnes désireuses de s'établir au Québec pour y vivre, y travailler et y étudier. Il est diffusé à 20 000 exemplaires incluant le téléchargement gratuit sur le site Internet Immigrant Québec, l'édition imprimée distribuée au Québec et à l'international auprès d'un réseau de 100 partenaires et la diffusion dans tous les événements publics et de réseautage organisés par Immigrant Québec dont le Salon de l'immigration et de l'intégration au Québec qui accueille plus de 10 000 visiteurs au Palais de congrès de Montréal chaque année au début du mois de juin.

Médias sociaux

Bien sûr, notre page Facebook reste notre outil principal pour diffuser les informations relatives à nos activités, événements et programmes auprès de nos participants. Nous avons désormais plus de 9 200 abonnés et le nombre de « J'aime » ne cesse de progresser, passant de 6 800 à 8 800 en un an.

La refonte de notre site web a constitué l'étape suivante. En collaboration avec la firme marketing Hamak, que nous avons sélectionnée parmi plusieurs soumissionnaires, nous avons rajouté www.caci-bc.org. Son style épuré nous a permis de nous concentrer sur la pertinence et l'accessibilité de l'information. Nous l'avons voulu clair et pratique, au plus près des besoins de nos participants. Certains services ont été regroupés pour une meilleure lisibilité et des liens dynamiques facilitent la navigation. Il est offert en français et en anglais.



Par ailleurs, LinkedIn nous permet de communiquer les bons coups à nos partenaires et bailleurs de fonds. Enfin, nous avons également recours à d'autres plateformes

de diffusion telles que *arrondissement.com*, *Eventbrite* ou le réseau du CLIC (Conseil local des intervenants communautaires de Bordeaux-Cartierville).

Publicités spécifiques

Pour faire connaître nos activités et recruter des participants, nous avons fait paraître des publicités dans les médias traditionnels. **En voici la liste détaillée :**

Date	Secteur	Détails	Type	Médias
08-avr-2019	Élexpertise	Salon d'emploi St-Hyacinthe	1/4 de page	Journal 24h
23-avr-2019	Élexpertise	Salon d'emploi St-Hyacinthe	1/2 page	Journal 24h
01-mai-2019	Élexpertise	Salon d'emploi St-Hyacinthe	1/2 page	Journal 24h
08-avr-2019	Olymel	Événement Embauche Vallée-Jonction	1/2 page (verticale)	Journal 24h
16-avr-2019	Olymel	Événement Embauche Vallée-Jonction	1/2 page (verticale)	Journal 24h
22-avr-2019	Secrétariat à la politique linguistique	Valorisation de la langue française (jeu vidéo)	Abribus (4 semaines)	Québecor
14-mai-2019	Francisation	Session cours Été	1/4 de page	Journal 24h
27-mai-2019	Francisation	Session cours Été	1/2 page	Journal 24h
12-juin-2019	Francisation	Session cours Été	1/4 de page	Journal 24h
01-juil-2019	Francisation	Session cours Été	Pleine page	Journal Alhadath
29-juil-2019	Élexpertise	Stage rémunéré pour Bobineurs et Électromécaniciens	1/2 page	Journal 24h
01-juil-2019	Francisation	Session cours Automne	Pleine page	Alhadath
06-août-2019	Francisation	Session cours Automne	1/4 de page	Journal 24h
20-août-2019	Francisation	Session cours Automne	1/2 page	Journal 24h
03-sept-2019	Francisation	Session cours Automne	1/4 de page	Journal 24h
21-août-2019	Olymel	Événement Embauche Yamachiche	1/4 de page	Journal 24h
26-août-2019	Olymel	Événement Embauche Yamachiche	1/4 de page	Journal 24h
15-août-2019	Francisation	Session cours Automne	1/2 page	Journal Métro
03-sept-2019	Francisation	Session cours Automne	1/4 de page	Journal Métro
10-sept-2019	Francisation	Session cours Automne	1/4 de page	Journal Métro
24-oct-2019	Francisation	Session cours Hiver 2020	1/4 de page	Journal 24h
13-nov-2019	Francisation	Session cours Hiver 2020	1/2 page	Journal 24h
28-nov-2019	Francisation	Session cours Hiver 2020	Pleine page	Journal 24h
10-déc-2019	Francisation	Session cours Hiver 2020	1/4 de page	Journal 24h
16-janv-2020	Journée Recrutement Hôtellerie	Journée Recrutement Association des hôtels du Grand Montréal	Pleine page - Page 2 position premium	Journal 24h
30-janv-2020	Journée Recrutement Hôtellerie	Journée Recrutement Association des hôtels du Grand Montréal	Pleine page - Page 2 position premium	Journal 24h

Date	Secteur	Détails	Type	Médias
06-févr-2020	Journée Recrutement Hôtellerie	Journée Recrutement Association des hôtels du Grand Montréal	Pleine page - Page 2 position premium	Journal 24h
17-janv-2020	Journée Recrutement Hôtellerie	Journée Recrutement Association des hôtels du Grand Montréal	Couverture arrière - position premium	Journal 24h
25-janv--2020	Journée Recrutement Hôtellerie	Journée Recrutement Association des hôtels du Grand Montréal	1/4 de page, section pénurie de main-d'œuvre	Journal de Montréal
05-févr-2020	Journée Recrutement Hôtellerie	Journée Recrutement Association des hôtels du Grand Montréal	1/4 de page, section pénurie de main-d'œuvre	Journal de Montréal
10-janv-2020	Journée Recrutement Hôtellerie	Journée Recrutement Association des hôtels du Grand Montréal	Pleine page	Journal Alhadath
21-janv-2020	Journée Recrutement Hôtellerie	Journée Recrutement Association des hôtels du Grand Montréal	Pleine page, 4e de couverture	Journal Métro
03-févr-2020	Francisation	Session cours Printemps 2020	1/4 de page	Journal 24h
18-févr-2020	Francisation	Session cours Printemps 2020	Pleine page - couverture arrière	Journal 24h
02-mars-2020	Francisation	Session cours Printemps 2020	1/4 de page	Journal 24h
10-févr-2020	Francisation	Session cours Printemps 2020	1/4 de page	Journal Métro
20-févr-2020	Général	Annonce du déménagement	Pleine page (page 2)	Journal 24h
04-mars-2020	Francisation	Session cours Printemps 2020	1/4 de page	Journal 24h

Enfin, notre voix s'est fait entendre sur divers sujets d'actualité. En voici la chronologie :

6 juin 2019 : **Garde à horaires atypiques : la Maison de la Famille Chutes-Chaudière participera à un projet-pilote**

Mention du CACI en tant qu'organisme dont le projet de halte-garderie à horaires atypiques a été approuvé par le ministère de la Famille.

5 juillet 2019 : **Québec élargit l'accès à la francisation pour les immigrants**

Mme Aleksanian s'est exprimée dans le journal La Presse après l'annonce du gouvernement. Extrait : « C'est une très bonne nouvelle. Il y a beaucoup de mesures qu'on attendait depuis longtemps », a-t-elle dit.

5 juillet 2019 : **Quebec sweetens pot in effort to get more immigrants to learn French**

Mme Aleksanian s'est exprimée dans le National Post après l'annonce du gouvernement. Cet article est égale-

ment paru dans The Globe and Mail. Extrait :

Anait Aleksanian, executive director of an immigrant resource centre in Montreal offering French-language classes, said she is "rejoicing" at Friday's news.

"They have put in place all the conditions for immigrants to learn French," she said in an interview. "I don't really know what else they could do."

3 octobre 2019 : **Découvrez le Centre d'appui aux communautés immigrantes, le CACI**

Reportage vidéo du Mouvement Québec Français sur le CACI publié sur Youtube : <https://www.youtube.com/watch?v=kB-VPLcaH4c>

13 février 2020 : **En réponse à la pénurie de main-d'œuvre, l'AHGM et le CACI ont organisé une journée de recrutement...**

Mme Aleksanian s'est exprimée dans le journal Tourismexpress sur la Journée Recrutement organisée en collaboration avec l'Association des hôtels du Grand Montréal. Extrait :

Anait Aleksanian, directrice générale du CACI, s'est dite ravie de cette

première collaboration : « la participation a été au-delà de nos espérances ! Les visiteurs, préalablement inscrits et souvent qualifiés pour les postes offerts, sont arrivés préparés, sourire aux lèvres et CV en main. »

20 février 2020 : **Quand les hôteliers se mettent en mode solution**

Mme Aleksanian s'est exprimée dans le Journal de Montréal sur la Journée Recrutement organisée en collaboration avec l'Association des hôtels du Grand Montréal. Extrait :

« On visait environ 500 candidats qualifiés. Finalement, plus du double se sont dits intéressés, il nous a fallu mettre fin au recrutement », explique Anait Aleksanian, directrice générale du CACI.

« Un emploi en hôtellerie offre des perspectives intéressantes pour les nouveaux arrivants, ajoute-t-elle. Ce sont pour la plupart des postes réguliers avec salaire et avantages sociaux. De plus, ils ne requièrent pas de qualifications spécialisées. »

Le Collège André Grasset soutient les jeunes des communautés culturelles

Pour la deuxième année consécutive, le CACI a collaboré avec la [Fondation Collège-André-Grasset](#) dans le cadre du programme « 3 bourses 3 vies ». En diapason avec leurs valeurs humanistes, le [Collège André-Grasset](#) et la [Fondation Collège-André-Grasset](#) offrent chaque année une bourse de gratuité scolaire à 3 étudiants. Le CACI est l'un des trois organismes qui s'associent à ce programme. Cette année, le candidat du CACI sélectionné par le Collège est **Abdoul-Rahim**. Il a été choisi pour ses excellents résultats scolaires, son implication au sein de la communauté et sa forte motivation. Le CACI félicite chaleureusement **Abdoul-Rahim** et lui souhaite bonne chance dans ses études !



Évaluation des services

Voici ce que disent les clients de nos services :

« Joyeux anniversaire au CACI, à sa direction, et à toute son équipe. Vous faites toujours de l'excellent travail auprès de votre communauté et votre clientèle, bravo pour toutes ces années d'accomplissement. Bonne continuation ! »

« Merci beaucoup CACI pour la formation que j'ai reçue. »

« La formation Objectif intégration (OI) est très intéressante et instructive. Elle sera très utile à tout immigrant qui veut s'intégrer rapidement. Un grand merci aux formateurs qui ont fait passer un maximum d'informations dans une ambiance très conviviale. »

« Merci beaucoup à toute l'équipe du CACI pour son professionnalisme. »

« Merci au CACI pour son engagement auprès de la communauté immigrante. »

« La formation Objectif Intégration (OI) est une excellente opportunité pour les nouveaux arrivants. Merci CACI ! »

« La clinique d'impôt est une belle initiative. Merci CACI ! »

« L'atelier de citoyenneté au CACI, un plus pour les immigrants. Une excellente occasion de révision. Merci CACI ! Je le recommande fortement à tous les immigrants. »

« Merci pour votre accueil et votre bon service ! »

« Merci au CACI d'organiser des sorties sociales, culturelles pour nos familles ! »

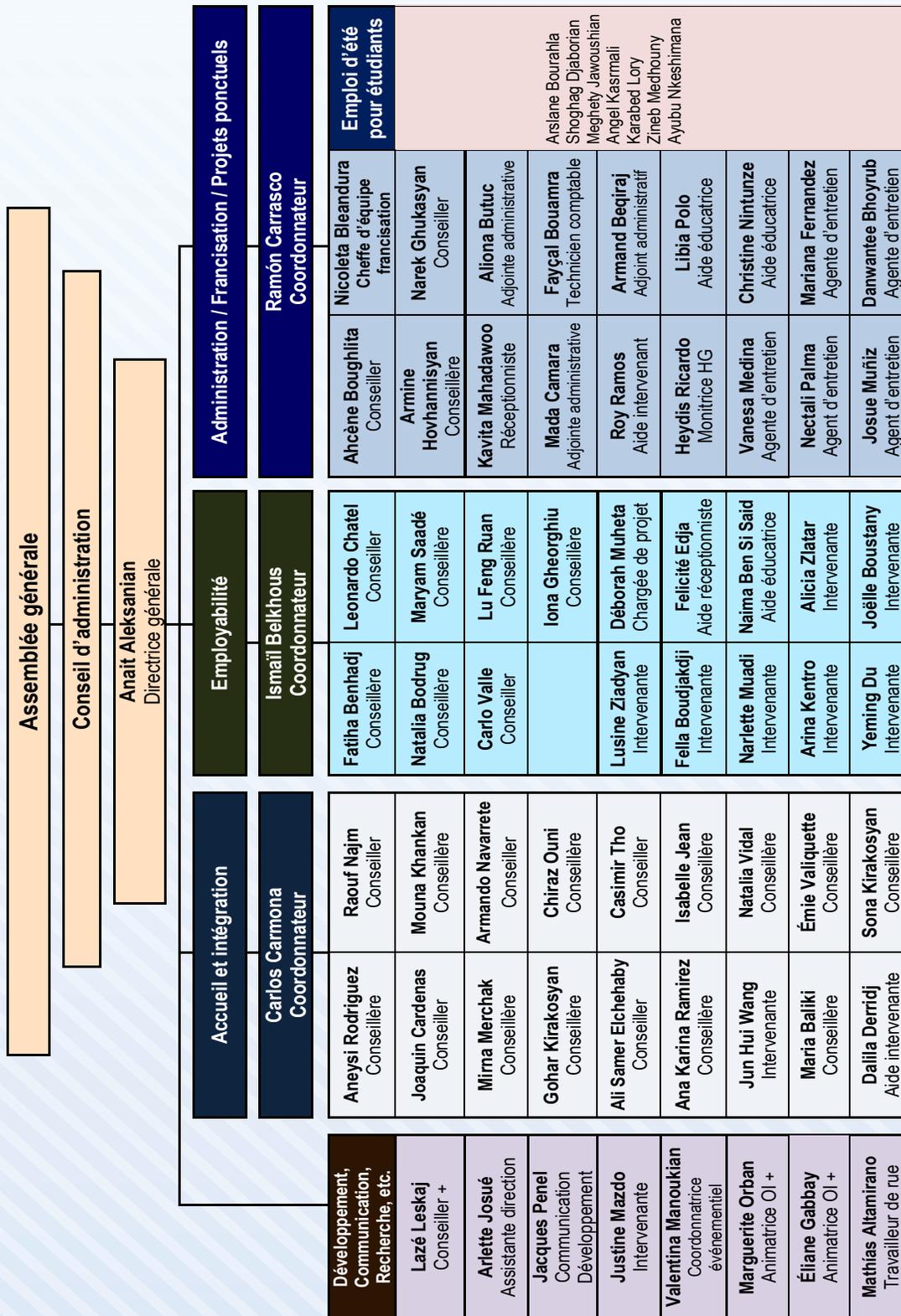


Expertise - salon St-Hyacinthe



Lancement d'entreprise

Ressources humaines - Organigramme 12



Perspectives

Pour l'année 2019-2020, le CACI a continué de se démarquer tout en battant ses propres records. Cette année, plus de 18 000 clients ont profité au moins d'un de nos services. Afin de répondre aux besoins incessants de notre clientèle, le CACI a fait construire et aménager de nouveaux locaux d'une superficie de 60 000 pieds carrés.

Avec la fulgurante augmentation de la clientèle, l'organisme a dû recruter de nouvelles ressources afin de répondre à ses divers besoins. Le conseil d'administration et la direction continuent de travailler main dans la main dans le but de consolider les acquis des dernières années du CACI, d'une part, de mieux répondre aux attentes des bailleurs, d'autre part.

Pour la prochaine année, le conseil d'administration et la direction générale compte :

- Mettre en place le nouveau programme d'accompagnement et de soutien à l'intégration (PASI) du MIFI
- Mettre en place et parfaire les nouvelles procédures visant à faciliter le cheminement de la clientèle à travers tous nos services
- Développer davantage le secteur de la francisation
- Assurer la formation continue des ressources humaines de l'organisme
- Maximiser l'utilisation des espaces en développant un plateau de travail en économie sociale
- Favoriser la promotion des programmes, activités et événements de l'organisme tant au Québec qu'à l'étranger
- Inaugurer la nouvelle bâtisse

Notre nouveau bâtiment



Notre nouveau bâtiment





Centre d'appui aux
communautés immigrantes
12049, boul. Laurentien
Montréal (Québec) H4K 1M8
514 856-3511
www.caci-bc.org
info@caci-bc.org





12049, boul. Laurentien
Montréal (Québec) H4K 1M7
www.caci-bc.org
info@caci-bc.org