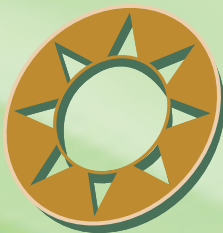


RAPPORT D'ACTIVITÉS

2015-2016



CACI

Centre d'appui
aux communautés
immigrantes

Québec terre d'accueil pour les immigrants



Les jeunes de l'Académie des beaux-arts, Céleste, Cynthia, Danaë, Angélica, Constance, Matroet et Elliott se sont inspirés de leur vision du multiculturalisme pour exprimer leur solidarité aux réfugiés syriens.

RAPPORT D'ACTIVITÉS

2015 - 2016



CACI

Centre d'appui
aux communautés
immigrantes

Table des matières

Sommaire	3
Remerciements	6
Mot du président du conseil d'administration et de la directrice générale	7
Faits saillants	8
Mission du CACI	10
Historique	11
Secteurs d'activités	13
1. Accueil et intégration	13
I. Programme Réussir l'intégration (PRint)	13
i. Premières démarches d'installation (PDI)	15
ii. Objectif intégration (OI)	15
iii. Sessions d'information collectives	17
II. Parrainage privé des réfugiés syriens	18
III. Assistance aux demandeurs d'asile	18
IV. Aide alimentaire	19
IV. Jumelage interculturel	19
V. Porte-à-porte	19
VI. ISOPA pour les proches aidants	20
VII. Nos aînés en action	21
2. Employabilité	23
I. Services d'aide à l'emploi (SAE)	23
II. Programme d'aide et d'accompagnement social (PAAS action)	25
III. Un pas vers l'emploi (SIPPE)	26
3. Économie sociale	28
I. Emploi diversité	28
II. ASP en lancement d'entreprise	29
4. Régionalisation	30
I. Partenariat avec Carrefour BLE	30
5. Cours de langue et formation	31
I. Programme d'intégration linguistique pour immigrants (PILI)	31
II. Francisation des entreprises	33
III. Anglais	34
IV. Informatique	35
6. Vie communautaire et services	37
I. Sorties socioculturelles et événements collectifs	37
II. Clinique d'impôt	37
III. Camp de jour	37
IV. Halte-garderie « Le jouet magique »	38
7. Intégration par l'habitation	40
8. Recherche et sensibilisation	42
I. Moyens de communication	46
II. Engagement dans le milieu	46
III. La grande marche des 1 000 parapluies de Centraide	48
Ressources humaines	49
1. Organigramme	49
2. Formation des employés	50
Évaluation des services	51
Perspectives	52

Sommaire

En 2015-2016, plus que jamais depuis sa création en 1993, le CACI aura été amené à se dépasser pour remplir sa mission, celle d'accompagner les nouveaux arrivants dans leurs démarches d'installation, ainsi que l'ensemble des communautés immigrantes dans leur processus d'intégration à la société d'accueil.

Cette année, l'un des faits marquants aura été l'arrivée massive des réfugiés syriens. En effet, le CACI s'est montré très présent dans le processus d'accueil et d'installation des réfugiés. Outre son implication en tant que parrain, l'expertise acquise et développée par l'organisme dans le domaine ainsi que ses services ont été très sollicités par d'autres organismes, centres, églises, mosquées et familles. Au 31 mars 2016, le CACI a reçu près de 2 353 réfugiés syriens. Parallèlement à cette implication auprès des réfugiés syriens, l'organisme a continué à offrir ses services comme à l'accoutumée aux nouveaux arrivants et immigrants qui en ont fait la demande, avec la même passion, la même intensité, le même professionnalisme. Plus de 13 000 clients ont pu bénéficier des compétences des intervenants sociaux et conseillers en emploi pour divers services et interventions. Un autre record dans l'histoire de l'organisme!

Cette année, 300 nouveaux arrivants ont suivi la session d'information de Premières démarches d'installation (PDI) sur les formalités à remplir pour l'obtention de documents importants, les services de garde et les écoles, les crédits et aides financières, etc. Dans le même temps, 692 nouveaux arrivants ont suivi les sessions d'information Objectif intégration (OI) dans le but de démystifier le monde du travail québécois tout en structurant une démarche d'intégration socioprofessionnelle. En outre, le CACI a distribué quelque 1 300 paniers à 650 familles dans le cadre de la banque alimentaire et a accueilli 386 enfants dans sa halte-garderie.

Pour le projet ISOPA (Identifier, Soutenir et Orienter les Proches Aidants), 98 proches aidants provenant de 20 pays différents ont été identifiés et soutenus. Parallèlement, le programme Nouveaux horizons pour les aînés (PNHA) a permis de recruter 77 aînés qui ont pris beaucoup de plaisir à se socialiser et créer des liens pour sortir de l'isolement. Le programme d'aide et d'accompagnement social (PAAS action) a accompagné 30 personnes béné-

ficiant de l'aide sociale dans une démarche d'intégration socio-professionnelle tandis que le programme SAE (Service d'aide à l'emploi) a servi 1 492 clients. Pour la recherche de logement, 193 clients ont bénéficié de l'aide de l'organisme. Dans le cadre du programme en lancement d'entreprise réalisé en partenariat avec le centre professionnel Calixa-Lavallée, 130 personnes ont reçu une attestation de spécialisation professionnelle (ASP) sanctionnée par le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport.

Les cours de langue dispensés au CACI ont été une fois de plus fortement plébiscités. Les cours de français ont été suivis par quelque 2 346 immigrants allophones. Quant aux cours d'anglais, ils ont attiré 415 étudiants non francophones pour les deux sessions (automne 2015 et hiver 2016), ce qui confirme que la maîtrise de la langue anglaise demeure un incontournable pour les nouveaux arrivants qui souhaitent être à la hauteur des exi-

gences du marché du travail de la société d'accueil. Côté francisation des PME, sur 120 entreprises visitées, 64 se sont inscrites à une démarche de francisation volontaire, desquelles 19 ont déjà obtenu leur attestation de conformité à la Charte de la langue française.

Pour ce qui a trait aux activités d'intégration, le projet Jumelage interculturel a permis de jumeler avec succès 7 nouveaux arrivants avec 7 membres de la société d'accueil. Pour le camp de jour, 44 enfants ont été accueillis

par les moniteurs et bénévoles.

Par ailleurs, le CACI a pris l'initiative de créer un secteur d'économie sociale, « Emploi-Diversité », dont les objectifs sont d'accompagner les chercheurs d'emploi qualifiés issus des communautés culturelles et amener les chefs d'entreprises montréalaises en manque de main-d'œuvre qualifiée à se retrouver dans le respect des valeurs des uns et des autres. Pour sa première année, Emploi-Diversité a effectué 6 mandats de recrutement et réalisé 5 événements d'embauche et une activité de réseautage impliquant des employeurs partenaires d'affaires.

Pour finir cette énumération en beauté, le CACI s'est placé, pour la 2^e année consécutive, à la 1^{re} place pour la région Laval-Montréal dans le cadre du Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt (PCBMI) avec 1 781 dossiers traités.

Pour plus de détails, nous vous invitons à lire le présent rapport. Bonne lecture!

**Au 31 mars 2016,
le CACI a accueilli
13 261 clients parmi
lesquels
47 % d'hommes et
53 % de femmes**

Sommaire général

Secteurs d'activités		Hommes	%	Femmes	%	Total clients	Services	Interventions
Accueil et intégration	PRint	3 359	49 %	3 522	51 %	6 881	37 135	18 433
	Autres	841	43 %	1 093	57 %	1 934	8 158	4 020
Emploi	Service d'aide à l'emploi (EQ-MSI)	172	55 %	141	45 %	313	1 189	939
	Service d'employabilité	592	50 %	587	50 %	1 179	2 598	2 948
Cours de langues	Cours de français	977	42 %	1 369	58 %	2 346	4 889	4 938
	Cours d'anglais	188	45 %	227	55 %	415	913	810
Habitation	Logements	74	38 %	119	62 %	193	315	407
Total		6 203		7 058		13 261	55 197	32 495
		47%		53%				

Profil général de la clientèle

Groupe d'âge	Hommes	Femmes	Total	%
Moins de 24 ans	443	553	996	8 %
Adulte de 25 à 34 ans	1 536	2 470	4 006	30 %
Adulte de 35 à 44 ans	2 566	2 523	5 089	38 %
Adulte de 45 à 54 ans	1 080	921	2 001	15 %
Autres adultes	578	591	1 169	9 %
Total	6 203	7 058	13 261	100 %

Scolarité	Hommes	Femmes	Total	%
Universitaire	3 480	3 678	7 158	54 %
Collégial	1 568	1 961	3 529	27 %
Secondaire	929	1 055	1 984	15 %
Primaire	113	191	304	2 %
Aucune	113	173	286	2 %
Total	6 203	7 058	13 261	100 %

Source de revenu	Hommes	Femmes	Total	%
Sans revenu	1 865	2 347	4 212	32 %
Économie personnelle	1 805	1 870	3 675	28 %
Autres	749	1 100	1 849	14 %
Emploi	1 082	717	1 799	14 %
Sécurité du revenu	569	907	1 476	11 %
Assurance emploi	133	117	250	2 %
Total	6 203	7 058	13 261	100 %

Pays d'origine	Hommes	Femmes	Total	%
Syrie	1 539	1 553	3 092	23 %
Algérie	760	834	1 594	12 %
Maroc	750	822	1 572	12 %
Cameroun	274	305	579	4 %
Haiti	247	262	509	4 %
Tunisie	211	267	478	4 %
Liban	201	238	439	3 %
Côte d'Ivoire	214	220	434	3 %
Chine	99	199	298	2 %
Autres pays	1 908	2 358	4 266	32 %
Total	6 203	7 058	13 261	100 %

Statut	Hommes	Femmes	Total	%
Résident permanent	5 308	5 898	11 206	85 %
Demande de résidence à l'étude	197	276	473	4 %
Demandeur d'asile reconnu	168	165	333	3 %
Autres	530	719	1 249	9 %
Total	6 203	7 058	13 261	100 %

Durée au Canada	Hommes	Femmes	Total	%
0-12 mois	2 208	2 171	4 379	33 %
13-24 mois	976	1 073	2 049	15 %
2-3 ans	617	688	1 305	10 %
3-4 ans	584	667	1 251	9 %
4-5 ans	439	486	925	7 %
Plus de 5 ans	1 379	1 973	3 352	25 %
Total	6 203	7 058	13 261	100 %

Langue maternelle	Hommes	Femmes	Total	%
Arabe	2 619	2 775	5 394	41 %
Arménien	756	756	1 512	11 %
Français	595	576	1 171	9 %
Espagnol	313	416	729	5 %
Créole	261	262	523	4 %
Chinois	78	166	244	2 %
Autre	1 581	2 107	3 688	28 %
Total	6 203	7 058	13 261	100 %

Selon l'arrondissement	Hommes	Femmes	Total	%
Ahuntsic-Cartierville	2 899	3 695	6 594	50 %
St-Laurent	1 025	1 175	2 200	17 %
Laval	730	736	1 466	11 %
St-Michel	242	211	453	3 %
Côte-des-Neiges	210	200	410	3 %
Montréal-Nord	188	179	367	3 %
Ouest de l'île	169	164	333	3 %
Autres	740	698	1 438	11 %
Total	6 203	7 058	13 261	100 %

Remerciements

En moins de 25 ans, le CACI a fait des pas énormes en matière d'accueil des nouveaux arrivants. En même temps, à travers son continuum de services intégrés, l'organisme s'est développé à une vitesse fulgurante; et les résultats continuent de dépasser nos attentes d'une année à l'autre. Presque toutes les réalisations ont eu le soutien des bailleurs de fonds et des partenaires soucieux d'une réelle intégration des immigrants. Nous profitons de la présentation de ce rapport annuel pour remercier tous et chacun de leur soutien au CACI.

Parmi ces bailleurs, citons entre autres, le ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion (MIDI), Santé publique Canada, le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale (Emploi-Québec), Service Canada, Centraide du Grand Montréal, la congrégation des Sœurs de la Providence, les Sœurs Oblates Franciscaines, l'Office québécois de la langue française, l'APPUI Montréal pour les proches aidants, la Ville de Montréal, la caisse Desjardins de Bois-Franc, la caisse Desjardins du Marché central, Moisson Montréal, etc. Nous remercions également tous nos partenaires du milieu qui, à travers des échanges fructueux, ont su aider d'une façon quelconque à l'avancement de la cause immigrante. Grâce au soutien de chacun, le CACI a su tirer profit et répondre aux besoins et attentes des familles immigrantes au meilleur de ses capacités.

Par ailleurs, année après année, le CACI a su compter sur l'engagement inconditionnel des membres de son conseil d'administration qui soutiennent sans relâche la direction dans sa course pour respecter la mission et honorer la vision de l'organisme en faveur des nouveaux arrivants. Merci à chacun de vous !

Il n'y a pas un mot plus juste que Merci pour remercier les bénévoles qui s'investissent dans toutes les activités du centre avec beaucoup de générosité en faisant preuve d'enthousiasme quand vient le moment de s'impliquer pour accompagner les nouveaux arrivants dans leur périple ou les aider dans la réussite de leur parcours social et professionnel. Tout simplement Merci !

En outre, cette année, avec l'arrivée massive des réfugiés syriens, plusieurs personnes se sont manifestées d'une manière spontanée pour venir en aide à des familles de diverses façons. C'est en grand nombre qu'ils ont répondu présent pour assister nos intervenants, mais aussi pour accueillir les réfugiés et leur venir en aide. Un grand merci à vous aussi !

Enfin, c'est le temps de saluer le travail des membres du personnel, particulièrement l'équipe d'intervenants sociaux et de conseillers en emploi, pour leur disponibilité, leur engagement envers le CACI et leurs efforts pour l'amener où il est aujourd'hui.

Souhaitons que la roue continue de tourner en faveur de chaque client qui fait appel à nos services.

Un grand merci à tous !



Mot du président du conseil d'administration et de la directrice générale

Lorsque la nouvelle direction a pris les rênes du CACI, suite à une décision du CA, il y a dix ans de cela, nous étions tous loin d'imaginer qu'il deviendrait ce qu'il est aujourd'hui, un organisme communautaire respecté pour son engagement à remplir sa mission, celle d'aider les immigrants à devenir des citoyens à part entière.

Changer l'image du CACI était alors le principal défi à relever. À l'interne, il a fallu inculquer le souci du service et de la satisfaction de la clientèle. Il était, par exemple, essentiel de recevoir les clients sans rendez-vous. À l'externe, il a fallu accroître notre présence partout pour présenter le CACI sous un meilleur jour : un organisme communautaire compétent et professionnel.

Cette stratégie visait à rassurer les bailleurs de fonds et gagner la confiance de la clientèle. De petits contrats spécifiques et ponctuels ont permis de redorer notre blason auprès de nos partenaires financiers dévoués, tels que les Sœurs de la Providence, ou nouveaux, tels que le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale ou l'Office québécois de la langue française. De même, le continuum de nos services sous un même toit nous a permis d'attirer une nouvelle clientèle et de la fidéliser. Le CACI est devenu une immense maison accueillante offrant une large panoplie de services.

Les temps forts de cette décennie sont nombreux : développement du volet Francisation, accréditation en tant que ressource externe d'Emploi-Québec, achat de la bâtisse actuelle, construction de Maison CACI I et II, regroupement du CACI et de Carrefour BLE sous la même direction, parrainage de centaines de réfugiés syriens, pour n'en citer que quelques-uns.

Aujourd'hui, le CACI peut se targuer de faire entendre sa voix aux niveaux local, régional et national. Partout où nous allons, notre opinion est prise en compte. Cependant, il reste du chemin à parcourir et de nouveaux défis nous attendent. Nous allons devoir convaincre nos partenaires et clients de la qualité exceptionnelle de nos nouveaux services, comme Emploi-Diversité, mais surtout consolider nos acquis, car s'il est difficile de se faire un nom, un seul faux pas suffit pour perdre sa réputation.

Il nous faudra rester à l'écoute, peut-être nous adapter aussi. Tout nouveau projet est une aventure qui comporte des risques. Maison CACI en est l'exemple type. Nous n'avons aucune expérience en matière de construction ni de gestion immobilière. Nous avons appris sur le tas et nos efforts ont été récompensés.

Les beaux projets ne manquent pas : achat d'un camion pour notre service de dépannage alimentaire et d'un autobus pour nos sorties, ouverture d'un « Café CACI » (lieu de restauration à vocation culturelle), développement des outils de communications pour une plus grande visibilité... Toutefois, la question des locaux, présentement trop exigus, sera notre priorité pour garantir la qualité de nos services et le confort de notre personnel et de notre clientèle.

Dans deux ans, le CACI fêtera un quart de siècle. Ce sera une belle occasion de réunir nos partenaires et de mesurer le chemin parcouru. Nous souhaitons des célébrations simples mais chics, qui mettront en lumière l'ensemble de nos belles réalisations. Ce sera un moment mémorable. Mais d'ici là, nous allons continuer à travailler pour poursuivre notre mission avec la conviction et la passion qui font du CACI un organisme communautaire unique et apprécié.

Merci à tous pour cette fabuleuse année !

Grâce à une gestion efficace combinant professionnalisme, conviction et passion, le CACI s'est imposé en 10 ans comme l'organisme communautaire de référence



Azad Temisjian
Président du CA



Anait Aleksian
Directrice générale CACI
et Carrefour BLE

Faits saillants

Les faits saillants de l'immigration canadienne et québécoise en 2015-2016

L'année a été riche en événements en matière d'immigration, en raison principalement de la politique fédérale et provinciale, et de l'arrivée massive des réfugiés syriens qui ont fui leur pays en guerre.

Prolongation des cibles

Le 29 octobre 2015, la ministre de l'Immigration, Kathleen Weil, a annoncé que le Québec accueillerait de 48 500 à 51 500 immigrants en 2016, un nombre comparable à celui des trois années précédentes. En fait, le gouvernement a prolongé d'un an les cibles fixées pour 2012-2015, en attendant le dépôt d'une nouvelle loi sur l'immigration. Les nouvelles cibles seront alors établies en fonction de cette nouvelle loi et de la nouvelle politique québécoise en matière d'immigration présentement à l'étude. Pour 2016, le Québec accueillera 31 500 personnes issues de l'immigration économique, 10 500 autres dans le cadre d'un programme de regroupement familial, et 6000 réfugiés. Ils proviendront de l'Asie (34 %), de l'Afrique (31 %), de l'Europe (20 %) et des Amériques (15 %).

Réfugiés syriens

Pour des raisons d'urgence humanitaire, le plus gros dossier a été celui des réfugiés syriens. Le gouvernement Trudeau a confirmé, le 12 novembre, l'objectif d'accueillir 25 000 réfugiés syriens au Canada d'ici la fin 2015, tel que fixé par le Parti libéral du Canada lors de la campagne électorale. L'objectif a été atteint le 27 février, jour de l'arrivée du 25 000^e Syrien sur le sol canadien.

De son côté, le Québec, représenté par le ministre des Affaires municipales et de l'Occupation du territoire et ministre de la Sécurité publique suppléant, Pierre Moreau, et la ministre de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion, Kathleen Weil, a indiqué en conférence de presse, le 25 novembre dans les locaux du CACI, souhaité accueillir 7300 réfugiés syriens d'ici la fin de 2016. Cette journée était également l'occasion pour les représentants du gouvernement de rencontrer des réfugiés syriens.

Le CACI avait reçu précédemment, le 26 novembre, la visite de Mélanie Joly, ministre du Patrimoine canadien et députée fédérale d'Ahuntsic-Cartierville, venue rencontrer des réfugiés syriens en qualité de vice-présidente du comité ministériel chargé de veiller à l'accueil de 25 000 réfugiés syriens.



Pierre Moreau, ministre des Affaires municipales et de l'Occupation du territoire et ministre de la Sécurité publique suppléant, la ministre de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion, Kathleen Weil et la ministre de la Francophonie, Christine St-Pierre rencontrent des réfugiés syriens au CACI.

Faits saillants

STR et Loi C-24

Le gouvernement suspend temporairement le renvoi pour les Haïtiens et les Zimbabwéens.

Le 10 décembre 2015, le ministre canadien de l'Immigration, John McCallum, a annoncé que les ressortissants haïtiens et zimbabwéens menacés d'expulsion obtenaient un sursis pour leur permettre de régulariser leur statut de résident au Canada. Étant donné l'amélioration des conditions en Haïti et au Zimbabwe, le gouvernement du Canada avait levé la suspension temporaire des renvois (STR) dans ces deux pays, le 1^{er} décembre 2014. Les personnes admissibles avaient six mois pour présenter une demande de RP pour des motifs d'ordre humanitaire tout en bénéficiant d'un sursis des renvois. Cette mesure avait pris fin le 1^{er} juin 2015.



Une famille syrienne accompagnée d'une intervenante sociale

Visite de Jean-Marc Fournier, ministre responsable des Affaires intergouvernementales et de la Réforme des institutions démocratiques

Jean-Marc Fournier, député de Saint-Laurent et membre du gouvernement du Québec a visité le CACI fin février 2016. Au cours de cette visite, Monsieur Fournier en a profité pour assister à une session d'information portant sur la régionalisation de l'immigration à laquelle ont assisté des nouveaux arrivants.

2^e visite de la ministre du Patrimoine canadien, l'honorable Mélanie Joly

Pour une deuxième fois, la députée d'Ahuntsic et ministre du Patrimoine canadien, Mélanie Joly, est venue rencontrer des intervenants d'Ahuntsic-Cartierville participant à une formation sur l'intervention en milieu interculturel animée par le Service d'éducation et d'intégration interculturelle de Montréal en collaboration avec la caisse Desjardins du Marché central. Elle a été accueillie en cette occasion par le vice-président principal du Mouvement Desjardins, Martin Brunelle. Cet événement a été organisé par le comité interculturel de Bordeaux-Cartierville dans les locaux de la caisse Desjardins du Marché central.



Salon de l'emploi pour les réfugiés syriens à l'école Alex Manoogian, mars 2016

Mission

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 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 Grand Montréal, mais principalement aux habitants de l'arrondissement Ahuntsic-Cartierville. Constituée de résidents permanents, citoyens canadiens et demandeurs d'asile, la clientèle du CACI est d'origines ethnoculturelles diverses, entre autres : la Syrie, l'Algérie, le Maroc, le Cameroun, Haïti, la Côte d'Ivoire, la Tunisie, le Liban, la République démocratique du Congo, la Chine, etc.

Énoncé de vision

« Se positionner comme un des organismes qui assurent un service complet aux nouveaux arrivants ». Même si le CACI existe depuis moins de 25 ans, il est parmi les rares organismes qui offrent un large éventail et un continuum de services aux nouveaux arrivants depuis leur arrivée sur le territoire jusqu'à leur intégration sociale et professionnelle, et un soutien au maintien en emploi.

Philosophie et valeurs

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

Les membres du conseil d'administration

Le conseil d'administration, en collaboration avec la directrice générale, élabore les politiques de l'organisation quant aux objectifs et les stratégies pour atteindre ces objectifs. Pour s'acquitter de sa fonction de supervision, le CA délègue ses pouvoirs à la directrice générale pour ce qui est de la supervision générale et de la gestion des ressources humaines de l'organisme.

Les membres du conseil d'administration

Azad Temisjian, président **Pierrette Bertrand**, vice-présidente **Jean Cantin**, secrétaire **Abdel Ould Baba Ali**, trésorier
Oswaldo Núñez, administrateur **Anna Oganisyan Deveau**, administratrice **Fayçal Bouamra**, administrateur

Anait Aleksian, directrice générale, membre d'office **Ramón Carrasco**, représentant des employés aux réunions du conseil



Historique

Au cours de l'année 1993, les Sœurs de la Providence et le ministère de l'Immigration ont décidé de créer un organisme d'accueil dans Cartierville pour accompagner les nouveaux immigrants qui arrivent en grand nombre du Liban, de Grèce et d'Italie. C'est ainsi que le Centre d'appui aux communautés immigrantes a vu le jour le 23 avril 1993, avec l'implication active de M. Éric Gervais. L'objectif de ce nouvel organisme est d'accueillir et 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 (une coordonnatrice, une organisatrice communautaire, un intervenant responsable du jumelage, un intervenant responsable de la banque de logement, deux secrétaires réceptionnistes) et recense 674 familles clientes. 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.

Au fil des années, le nombre de familles accompagnées a augmenté. En 2001, le chiffre a grimpé à 800 familles. Pour répondre à la demande de services, 6 nouvelles ressources sont embauchées et 3 nouvelles offres de services proposées : Employabilité, Participation civique, Activités ponctuelles et rencontres d'information. Au cours de l'année 2005, le CACI commence des démarches auprès du MIDI pour être accrédité en tant qu'organisme de francisation.

Toutefois, c'est en 2006 que le CACI se développe véritablement, sous l'impulsion de sa nouvelle directrice générale Anait Aleksanian. Cette année-là, le CACI dont l'effectif est de 20 employés (13 à temps plein et 7 à temps partiel) dispose de 400 475 dollars de revenus répartis comme suit : Centraide (105 600 dollars), Francisation (49 047 dollars), ministère de l'Immigration (198 425 dollars), Emploi-Québec (11 616 dollars) et Autofinancement (18 520 dollars). En 10 ans, le CACI multiplie par 2 ses effectifs (36), par 6 ses clients (13 261) et par 5 ses revenus (environ 2 200 000 dollars).

Parallèlement, le CACI s'étend géographiquement. En effet, l'organisme construit Maison CACI I (28 appartements) 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, le CACI loue le bâtiment annexe, propice à la mise en œuvre et à la promotion du français, fait l'achat de la bâtisse qui abrite ses locaux pour des raisons de coûts et d'efficacité en 2008, et acquiert la maison attenante à la bâtisse principale en 2014.

En 2013, le CACI devient un parrain actif dans le cadre du parrainage privé de réfugiés syriens. Son expérience fait de l'organisme une ressource indispensable pour la communauté en raison de son plan d'accueil et d'installation des réfugiés syriens. En mars 2016, ce sont 2 353 réfugiés qui 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 d'aide à l'emploi. En hiver de la même année, les groupes d'accueil en francisation augmentent de façon exponentielle. Le CACI compte 43 groupes en francisation.

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 secteur Économie sociale voit le jour sous le vocable « Emploi-Diversité », une entreprise chargée 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 à 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, Carrefour BLE reste une entité distincte avec son propre conseil d'administration.

En 2016, le CACI travaille à consolider ses acquis et services. Son personnel se compose de 34 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.

Les perspectives sont nombreuses et le CACI continue sa lancée pour que ses offres de services soient conformes aux attentes de sa clientèle (13 261 clients atteints).

Reconnaissance publique

L'efficacité du CACI à développer des projets structurés lui ont valu plusieurs récompenses publiques :

- En 2008, dans le cadre des Prix québécois de la citoyenneté 2008, le ministère de l'Immigration et des Communautés

Historique

culturelles a remis au président du CA du CACI, Azad Temisjian, le prix Jacques Couture pour la promotion du rapprochement interculturel dans la catégorie « Personne physique ». Ce prix récompense des réalisations exceptionnelles en matière d'ouverture à la diversité ethnoculturelle et de partage des valeurs communes.

- En 2010, le CACI a été finaliste du « Prix Égalité » dans la catégorie « Travail-famille ». Grâce à son projet qui a consisté à offrir des services d'accueil et d'aide aux devoirs gratuitement à des enfants âgés de 6 à 14 ans, après leur sortie de l'école ou en soirée, le CACI a donné l'occasion à leurs parents, principalement à leurs mères, d'avoir une chance égale de se 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 aux « Mérites en francisation des nouveaux arrivants » dans la catégorie « Partenaire institutionnel ou communautaire en francisation ». Ce prix est attribué par le MICC et l'Office québécois aux organismes qui par leurs réalisations sont intervenus auprès des personnes immigrantes en vue de favoriser leur potentiel et capacités de s'intégrer à la société d'accueil.

- En 2010, le CACI a été finaliste du « Prix Égalité » remis par le ministère de la Culture, des Communications et de la Condition féminine dans la catégorie « Conciliation travail-famille » pour l'excellence de son projet « Conciliation travail-famille ».

- 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 », dans la 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, Anait Aleksanian, 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 à relever un double défi, être une femme et immigrante en gestion.

- En janvier 2016, l'UGAB Canada et l'école Alex Manoogian ont salué le travail de la directrice générale Anait Aleksanian en lui remettant le « Prix de l'excellence » au nom de la couronne arménienne en commission des affaires publiques (CAPAC).



Assemblée générale du CACI, juin 2015

Les secteurs d'activités

Conçues pour éviter l'isolement, favoriser l'autonomie et améliorer les conditions de vie des immigrants, les activités du CACI se déclinent en huit secteurs : *Accueil et intégration, Employabilité, Cours de langues et formation, Vie communautaire, Intégration par l'habitation, Recherche et sensibilisation Économie sociale et Régionalisation.*

1. Accueil et intégration

Le CACI est l'un des organismes les plus reconnus en matière d'accueil et d'accompagnement des nouveaux arrivants au Québec.

Grâce au financement du ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion (MIDI), le CACI a reçu 6 881 nouveaux arrivants (0-5 ans), à qui des services individuels et des séances collectives dans le cadre de son principal programme PRInt (Programme Réussir l'Intégration) ont été offerts.

Quant à la mission du CACI, elle est financée par Centraide du Grand Montréal, la congrégation des Sœurs de la Providence et le Programme de reconnaissance et de soutien des organismes communautaires autonomes engagés du MIDI (PRSOCA). Certains des projets financés permettent de répondre aux besoins des clients canadiens et des demandeurs d'asile en matière de renouvellement de permis de travail, traduction et explication des documents officiels et remplissage des différents formulaires. Ces clients sont au nombre de 1 934.

I. Programme Réussir l'intégration (PRInt)

Aide technique et administrative

Les clients reçoivent des informations sur les démarches à entreprendre concernant le regroupement familial, le parainage, l'obtention des pièces d'identité (cartes de résidence permanente et d'assurance maladie, par exemple). Ils ont aussi de l'aide pour remplir les différents formulaires de demandes du crédit pour la TPS/TVH et du crédit d'impôt pour la solidarité, de la prestation fiscale canadienne pour enfants (PFCE), des paiements de soutien aux enfants, de l'admission aux cours de français à temps complet et à temps partiel et services de traduction et interprétariat, médiation interculturelle, demande d'aide sociale, référence au besoin, etc.

Grâce à la présence au CACI de commissaires à l'assermentation accrédités par le ministère de la Justice du Québec, plusieurs

clients ont profité du service d'affirmation solennelle pour faire valider les lettres de consentement, les certificats d'hébergement, les lettres d'invitation, etc.

Soutien à la recherche de logement

Ce sont 193 nouveaux arrivants qui ont reçu un accompagnement pour la recherche d'un logement adéquat et salubre. C'est un service essentiel surtout qu'il est très difficile pour un immigrant nouvellement arrivé, sans famille déjà implantée dans le pays, d'obtenir la confiance d'un propriétaire. Le CACI joue le rôle de médiateur entre les nouveaux arrivants et les propriétaires potentiels pour, d'une part, informer les uns sur leurs droits et obligations, les procédures de recours ou la rédaction de bail, et d'autre part, sensibiliser les autres sur la situation des nouveaux arrivants, etc.

Soutien psychosocial

L'objectif de ce service est d'aider les bénéficiaires à faire le deuil migratoire le plus rapidement possible et résoudre les problèmes personnels et familiaux qui nuisent à leur intégration. Tous les clients bénéficient d'une évaluation complète de leurs besoins et ceux de leurs familles. Quand le cas le nécessite, eux ou leurs familles sont référés vers des ressources appropriées. Cependant, l'intervenant social chargé du dossier s'assure de suivre l'évolution des changements opérés afin de continuer l'accompagnement des clients dans leurs parcours socioprofessionnels.

Préparation à l'examen de citoyenneté

C'est un processus en deux étapes. La première étape consiste en la préparation et l'envoi des documents de demande du statut de citoyen canadien. Elle se fait en rencontre individuelle avec le client concerné.

La deuxième étape est la participation du client à des ateliers de groupe en vue de la préparation à l'examen de citoyenneté. Une intervenante spécialisée dans les demandes de citoyenneté est chargée de présenter cette séance d'information. Le guide Découvrir le Canada – Les droits et les responsabilités liés à la citoyenneté est l'outil de base pour la préparation à cet examen. Cette année, 65 clients ont reçu des services pour la préparation à l'examen de citoyenneté.

Accueil et intégration

Accueil : Profil de la clientèle - Programme PPrint

Groupe d'âge	Hommes	Femmes	Total	%
Moins de 24 ans	269	323	592	9 %
Adulte de 25 à 34 ans	902	1 329	2 231	32 %
Adulte de 35 à 44 ans	1 407	1 238	2 645	38 %
Adulte de 45 à 54 ans	515	364	879	13 %
Autres adultes	266	268	534	8 %
Total	3 359	3 522	6 881	100%

Scolarité	Hommes	Femmes	Total	%
Universitaire	1 933	1 899	3 832	56 %
Collégial	820	968	1 788	26 %
Secondaire	505	520	1 025	15 %
Primaire	49	79	128	2 %
Aucune	52	56	108	2 %
Total	3 359	3 522	6 881	100%

Source de revenu	Hommes	Femmes	Total	%
Sans revenu	1 186	1 392	2 578	37 %
Économie personnelle	1 096	1 112	2 208	32 %
Autres	399	487	886	13 %
Emploi	440	231	671	10 %
Sécurité du revenu	194	265	459	7 %
Assurance emploi	44	35	79	1 %
Total	3 359	3 522	6 881	100%

Pays d'origine	Hommes	Femmes	Total	%
Syrie	1 053	1 078	2 131	28 %
Algérie	413	403	816	11 %
Maroc	386	372	758	10 %
Cameroun	189	194	383	5 %
Haïti	120	129	249	3 %
Côte d'Ivoire	136	136	272	4 %
Tunisie	127	129	256	3 %
Liban	77	74	151	2 %
Chine	51	80	131	2 %
Autres pays	807	927	1 734	33 %
Total	3 359	3 522	6 881	100%

Statut	Hommes	Femmes	Total	%
Résident permanent	3 226	3 346	6 572	96 %
Demande de résidence à l'étude	107	154	261	4 %
Demandeur d'asile reconnu	23	18	41	1 %
Autres	3	4	7	0 %
Total	3 359	3 522	6 881	100%

Durée au Canada	Hommes	Femmes	Total	%
0-12 mois	1 399	1 431	2 830	41 %
13-24 mois	602	642	1 244	18 %
2-3 ans	391	405	796	12 %
3-4 ans	383	399	782	11 %
4-5 ans	300	295	595	9 %
Plus de 5 ans	284	350	634	9 %
Total	3 359	3 522	6 881	100%

Selon l'arrondissement	Hommes	Femmes	Total	%
Ahuntsic-Cartierville	1 436	1 662	3 098	45 %
St-Laurent	586	581	1 167	17 %
Laval	449	473	922	13 %
St-Michel	111	107	218	3 %
Côte-des-Neiges	125	123	248	4 %
Montréal-Nord	104	91	195	3 %
Ouest de l'île	85	89	174	3 %
Autres	463	396	859	12 %
Total	3 359	3 522	6 881	100%

Langue maternelle	Hommes	Femmes	Total	%
Arabe	1 540	1 489	3 029	44 %
Arménien	464	505	969	14 %
Français	359	326	685	10 %
Espagnol	114	151	265	4 %
Créole	135	132	267	4 %
Chinois	43	70	113	2 %
Roumain	35	43	78	1 %
Russe	13	29	42	1 %
Autres	656	777	1 433	21 %
Total	3 359	3 522	6 881	100%

Accueil et intégration

i. Premières démarches d'installation (PDI)

Cette séance intitulée « Premières démarches d'installation » a une durée de 3 heures. Les nouveaux arrivants sont orientés par les agents du ministère de l'Immigration de la Diversité et de l'Inclusion dès leur arrivée à l'aéroport Montréal P-E-Trudeau. Toutefois, les candidats peuvent s'inscrire en ligne ou par téléphone afin d'y participer.

Cette session de formation collective, donnée en langue française, s'adresse à tous les immigrants nouvellement arrivés au Québec, plus particulièrement ceux qui parlent français.

Cette année, la formation PDI a concerné 21 groupes de 19 participants chacun. Elle a lieu le mercredi de 13h00 à 16h00 au CACI. Les sujets abordés sont de nature à permettre aux nouveaux immigrants d'avoir les informations à même de les aider dans la recherche de logement, les services de garde et les écoles, les crédits et aides financières, les valeurs communes de la société québécoise, etc. Cette formation oriente les personnes pour compléter les formalités administratives à suivre dès l'arrivée au pays pour l'obtention de documents importants tels que le numéro d'assurance sociale, la carte d'assurance maladie, l'échange du permis de conduire, etc. C'est le moment d'informer les participants sur les services de soutien à l'installation et à l'intégration donnés par les organismes communautaires dans le domaine de l'intégration des nouveaux arrivants et des autres membres des communautés culturelles.

Durant cette formation et afin de favoriser l'intégration professionnelle (définition de leurs objectifs professionnels et de la stratégie pour les atteindre), le plan d'action personnalisé et son rôle sont mis en avant. Les nouveaux arrivants sont initiés aux services en employabilité fournis par Emploi-Québec et ses partenaires.

Aussi, c'est à ce moment-là que les personnes sont inscrites à la session Objectif Intégration.

Résultats obtenus

Entre le 1^{er} avril 2015 et le 31 mars 2016, 357 personnes ont pris part à ces rencontres. La clientèle du CACI qui a participé à la séance de premières démarches d'installation est essentiellement constituée de femmes et d'hommes provenant d'Afrique francophone: Algérie, Côte d'Ivoire, Maroc, Cameroun, Tunisie, etc. Ainsi, il est relevé que la majorité de la clientèle n'a pas réellement de difficulté en français même si son niveau peut être amélioré.

Les personnes ayant assisté à cette séance sont pour la plupart, des travailleurs qualifiés de niveau universitaire.

ii. Objectif intégration (OI)

Dans le cadre de l'entente signée avec le ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion (MIDI), le CACI reçoit à la session Objectif intégration les nouveaux arrivants ayant participé à la séance d'information Premières démarches d'installation (PDI).

L'objectif de cette formation est d'outiller les participants de manière à établir un plan d'action personnalisé dans le but d'amorcer avec confiance le processus de recherche d'emploi. C'est un plan qui permet de structurer les étapes de l'intégration socioprofessionnelle et aussi de les maîtriser.

Activités

Le contenu de cette session est divisé en 8 modules de 3 heures chacun.

- Vivre ensemble au Québec - Le milieu de vie et les valeurs
- Les grandes orientations culturelles de la société québécoise
- Objectif professionnel et compétences
- CV, lettre de présentation et réseautage
- Recherche d'emploi et entrevue
- La vie quotidienne au travail
- Le cadre légal du monde du travail
- S'installer et passer à l'action

Résultats obtenus

Entre le 1^{er} avril 2015 et le 31 mars 2016, le CACI a animé 32 sessions d'Objectif intégration auxquelles ont pris part 712 nouveaux arrivants.



Accueil : Profil de la clientèle - Autres

Groupe d'âge	Hommes	Femmes	Total	%
Moins de 24 ans	60	57	117	6 %
Adulte de 25 à 34 ans	124	231	355	18 %
Adulte de 35 à 44 ans	287	403	690	36 %
Adulte de 45 à 54 ans	211	233	444	23 %
Autres adultes	159	169	328	17 %
Total	841	1 093	1 934	100%

Scolarité	Hommes	Femmes	Total	%
Universitaire	445	490	935	48 %
Collégial	218	333	551	28 %
Secondaire	122	173	295	15 %
Primaire	33	55	88	5 %
Aucune	23	42	65	3 %
Total	841	1 093	1 934	100%

Durée au Canada	Hommes	Femmes	Total	%
0-12 mois	43	20	63	3 %
13-24 mois	22	31	53	3 %
2-3 ans	8	20	28	1 %
3-4 ans	19	19	38	2 %
4-5 ans	20	14	34	2 %
Plus de 5 ans	729	989	1 718	89 %
Total	841	1 093	1 934	100%

Pays d'origine	Hommes	Femmes	Total	%
Syrie	96	113	209	11 %
Algérie	93	120	213	11 %
Maroc	128	139	267	14 %
Cameroun	12	19	31	2 %
Haïti	41	41	82	4 %
Côte d'Ivoire	19	21	40	2 %
Tunisie	24	28	52	3 %
Liban	41	63	104	5 %
Chine	24	56	80	4 %
Autres pays	363	493	856	44 %
Total	841	1 093	1 934	100%

Statut	Hommes	Femmes	Total	%
Résident permanent	339	498	837	43 %
Demande de résidence à l'étude	18	12	30	2 %
Demandeur d'asile reconnu	92	92	184	10 %
Autres	392	491	883	46 %
Total	841	1 093	1 934	100%

Source de revenu	Hommes	Femmes	Total	%
Sans revenu	97	199	296	15 %
Économie personnelle	60	54	114	6 %
Autres	171	272	443	23 %
Emploi	271	224	495	26 %
Sécurité du revenu	201	304	505	26 %
Assurance emploi	41	40	81	4 %
Total	841	1 093	1 934	100%

Selon l'arrondissement	Hommes	Femmes	Total	%
Ahuntsic-Cartierville	440	585	1 025	53 %
St-Laurent	109	197	306	16 %
Laval	66	79	145	7 %
St-Michel	45	36	81	4 %
Côte-des-Neiges	26	17	43	2 %
Montréal-Nord	24	18	42	2 %
Ouest de l'Île	32	28	60	3 %
Autre	99	133	232	12 %
Total	841	1 093	1 934	100%

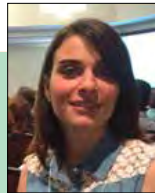
Langue maternelle	Hommes	Femmes	Total	%
Arabe	473	514	987	51 %
Arménien	19	24	43	2 %
Français	59	61	120	6 %
Espagnol	72	81	153	8 %
Créole	39	43	82	4 %
Chinois	21	50	71	4 %
Roumain	6	12	18	1 %
Russe	10	22	32	2 %
Autres	142	286	428	22 %
Total	841	1 093	1 934	100%

Accueil et intégration

iii. Séances d'informations collectives

Le CACI propose plusieurs séances d'informations collectives aux immigrants pour les aider à mieux comprendre les rouages du système.

Cette année, 270 personnes ont pris part à des séances d'information traitant des sujets suivants : droit du logement, prévention de la fraude et du vol d'identité, services de la SAAQ et sécurité routière, système éducatif québécois, système judiciaire québécois, etc.



Témoignage

Je suis une des réfugiés syriens arrivés au Québec il y a six mois. Dès mes premiers jours, j'ai eu la chance de participer à la session « Objectif intégration » offerte par le CACI, car je parlais déjà français.

C'est une session qui a pour but d'aider les nouveaux arrivants à bien comprendre la réalité qui les entoure et à bien s'intégrer à la société québécoise. Ce qui était le plus intéressant pour moi, ce sont les modules qui expliquent en détail la vie au travail, les méthodes de recherche d'emploi et les connaissances de base de la société québécoise. Ça permet de mieux comprendre son nouveau milieu de vie et de travail. Intégrer le marché du travail peut s'avérer très difficile pour les nouveaux arrivants.

J'ai mis en pratique l'une des notions abordée durant la formation, le bénévolat. Ça permet d'avoir une expérience québécoise, de se créer un réseau de contacts ainsi que d'avoir des références pour les employeurs. Dans mon cas, ce bénévolat a abouti vers un emploi dans lequel je peux mettre à profit toutes les compétences et connaissances développées durant ma carrière.

J'aimerais bien remercier l'équipe d'Objectif intégration qui a été le secret derrière ma réussite.

Hala Badlissi

Témoignage

« J'ai eu recours à pas mal de services du CACI. Ils m'ont aidé pour mon dossier de citoyenneté et pour le dossier de parrainage de ma femme. J'ai participé à plusieurs activités de loisir. Et j'ai effectué une simulation d'entretien d'embauche avec un conseiller en emploi. Mais s'il y a un programme que je recommande particulièrement, c'est Objectif intégration ».

Helmi Salah est très satisfait des services du CACI. « L'accueil est chaleureux, il y a toujours quelqu'un pour vous aider dans n'importe quelle situation. Les informations que j'ai reçues m'ont été très utiles dans le cadre de mon emploi, mais aussi en général. On vous explique comment réagir avec les autres, comment pensent les Québécois, ce qu'il faut prendre en considération », explique-t-il.

Helmi Salah a trouvé un travail suite à ses visites au CACI. En Tunisie, il travaillait comme clinicien en pédiatrie. Après avoir suivi une formation en soins infirmiers au Cégep Limoilou à Québec, il a décroché un travail comme auxiliaire de santé de services sociaux au Centre de réadaptation en déficience intellectuelle et en troubles envahissants du développement (CRDITED) de Montréal.

« Bien que je sois sur la liste des rappels, je travaille à temps complet. Mon travail est difficile; je travaille avec de jeunes adultes autistes ou TGC (Troubles graves de comportements). On m'envoie là où il y a une situation critique. Mais j'aime ça », déclare-t-il. « En fait, j'aime bien bouger, connaître d'autres cas, d'autres patients. J'apprends beaucoup ».

Helmi Salah a déjà recommandé le CACI à plusieurs personnes; des amis et des nouveaux arrivants qu'il a rencontrés. « Le CACI est un lieu de partage d'idées. On s'y fait des contacts. On apprend à connaître les autres. C'est important de savoir ce que les autres ont vécu et de constater que ce n'est pas très différent de ce qu'on vit soi-même. Connaître des gens qui n'ont pas lâché, c'est bon pour le moral. Ça t'aide à tenir bon, toi aussi », conclut-il.

Helmi Salah Ben Belgacem, originaire de Tunisie

Accueil et intégration

II. Parrainage privé des réfugiés syriens

Pour 2015-2016, le CACI a continué son implication dans le parrainage de réfugiés syriens. Cependant, l'arrivée massive des réfugiés autorisée par le gouvernement en novembre 2015, a fait en sorte que toute l'équipe se mobilise et s'ajuste pour faire face à l'intensification du travail d'accompagnement et aux besoins multiples de ces familles pour réussir leur intégration. Dans la foulée, plusieurs partenaires et familles ont sollicité les services du CACI pour les aider avec des réfugiés parrainés. Une équipe d'intervenants sociaux pouvant communiquer en arabe, en anglais et en arménien a été constituée spécifiquement pour l'accueil des réfugiés.



Témoignage

Aline Sahakian est arrivée au Québec avec son époux et leurs trois enfants mineurs le 25 février 2016. À Alep, elle a vécu des moments difficiles lors des bombardements de leur quartier. Ils vivaient dans la peur. Il n'y avait ni eau ni électricité pendant plusieurs jours.

Mais une fois arrivés à Montréal, ils ont retrouvé la paix. Elle a commencé à faire du bénévolat au CACI où elle a également pris des cours de français à temps partiel. « L'équipe est chaleureuse et essaie de vous aider au maximum », déclare-t-elle.

Le processus a débuté par une évaluation complète des besoins de chaque ménage, s'en est suivi un accompagnement menant à leur intégration socioprofessionnelle. Les familles ont été servies dans la langue de communication appropriée et ont bénéficié des services suivants :

- Aide technique et administrative
- Soutien psychosocial et référencement
- Aide à la recherche d'un logement adéquat et salubre
- Inscription aux cours de français à temps plein ou partiel
- Aide dans les démarches d'immigration pour la réunification familiale
- Traduction et interprétariat
- Dépannage alimentaire pendant une période de six mois
- Aide pour l'inscription des enfants à l'école
- Informations sur les lois et conseils juridiques, sur l'authentification des documents
- Médiation interculturelle avec des intervenants ICSI

L'effectif de réfugiés syriens accompagnés pour l'année est de 2 353 dont plusieurs sont parrainés par le CACI et Maison CACI. Les autres proviennent de plusieurs organismes, centres et Églises comme le centre Melkit, l'Église Syrienne, les mosquées, Hay Doun et des familles, etc. L'implication auprès des réfugiés syriens a été rendue possible grâce à l'appui financier de Centraide et des Sœurs Oblates Franciscaine. Les quartiers d'installation de ces réfugiés sont Ahuntsic, Laval et Saint-Laurent.

L'effectif de réfugiés syriens reçus pour l'année est de 2 353

III. Assistance aux demandeurs d'asile

Le CACI offre une assistance particulière aux réfugiés dont le statut est compromis suite à un refus de la Commission de l'immigration. Les demandeurs d'asile reçus par le CACI ont d'abord été servis par d'autres organismes ou des cabinets juridiques et les dossiers sont bâclés. Souvent, la situation de ces réfugiés est très compliquée et le processus de leur installation est plus long et plus stressant. Ce sont souvent des clients sans ressources. De plus, ils n'ont pas droit à l'aide juridique pour reprendre les démarches et empêcher leur retour au pays d'origine. C'est un processus à recommencer. En outre, il faut leur fournir un soutien psychosocial.

Grâce à un financement de la congrégation des Sœurs de la Providence et de Centraide du Grand Montréal, le CACI a pris en charge 173 demandeurs d'asile dont la plupart proviennent de la Syrie, du Congo, du Salvador, de l'Algérie, etc. Cependant, en dépit du fait que les services du CACI sont conçus pour répondre essentiellement aux besoins des nouveaux arrivants, les demandes des citoyens canadiens sont aussi prises en considération.

Dans la catégorie « Citoyens canadiens », nous retrouvons aussi bien des natifs du Canada que des immigrants de longue date. Les services les plus sollicités sont :

- l'aide à la recherche de logement;
- l'assistance dans les procédures de demande de parrainage;
- l'affirmation solennelle;
- la traduction et l'aide dans la compréhension de documents officiels;
- des cours de langues, etc.

Accueil et intégration

IV. Aide alimentaire

La banque alimentaire est un service qui existe au CACI depuis le 8 mai 2015. Elle est dédiée principalement aux clients du CACI qui se trouvent dans les catégories de revenu suivantes : faible revenu, nouvel arrivant, prestataire d'aide sociale, prestataire de prêt et bourse, assistance chômage, aucun revenu.

L'objectif de ce service est de fournir une assistance aux demandeurs sur le plan alimentaire pendant une période de six mois.

Activités réalisées

Dans le cadre de ce service, nous avons servi en moyenne 75 familles par semaine et nous avons distribué autour de 300 paniers par mois. Pour en bénéficier, le client du CACI doit procéder à une inscription qui se fait auprès de tous les intervenants. En moyenne, nous recevons 15 nouvelles inscriptions par mois. La réception se fait les mercredis et nous procédons à la distribution aux bénéficiaires les jeudis toutes les deux semaines.

Indicateurs de réalisation pour la première année

Nous avons distribué 1 300 paniers à 650 familles.

Pour faciliter le roulement de la liste d'attente, nous nous servons de trois situations particulières :

- 25 % des familles ne viennent plus chercher leur panier parce qu'elles ont trouvé un emploi
- 45 % des familles sortent de la liste pour des raisons inconnues
- 30 % des familles arrivent au terme des six mois impartis

Après les six mois, aucune famille n'est reconduite. Vu la forte demande enregistrée pour ce service, nous souhaitons donner la chance à d'autres familles.

Conclusion

Avec l'avènement des réfugiés syriens, nous enregistrons une forte demande. Ainsi l'admission sur la liste de distribution n'est plus automatique. Les inscrits demeurent sur la liste d'attente et au fur et à mesure de son évolution, des familles sont insérées.

V. Jumelage interculturel

Le projet de Jumelage interculturel est réalisé dans le cadre des alliances pour la solidarité entre le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et la Ville de Montréal (entente Ville-MESS/arrondissement Ahuntsic-Cartierville).

Ce projet de rapprochement interculturel consiste à jumeler des nouveaux arrivants avec des membres de la société d'accueil de manière à ce que chaque participant puisse s'enrichir de l'expérience, des valeurs et de la culture de l'autre.

Objectifs du projet :

- Offrir une occasion unique aux nouveaux arrivants de multiplier leurs réseaux de contacts
- Sortir de l'isolement
- Valoriser la pratique de la langue française
- Offrir aux membres de la société d'accueil l'opportunité de découvrir de nouvelles cultures
- Permettre aux membres de la société d'accueil de contribuer à l'intégration des personnes nouvellement arrivées

Les participants au programme ont pris part à plusieurs activités parmi lesquelles :

- Sorties culturelles
- Activités sociales du quartier
- Sessions d'information
- Événement spécial à la fin du programme (Fête de Noël du CACI)

Résultats obtenus

Cette année, il a été possible de jumeler 14 personnes : 7 nouveaux arrivants et 7 membres de la société d'accueil. L'expérience a démontré que cette initiative de jumelage interculturel est un point d'ancrage nécessaire pour favoriser l'intégration sociale des nouveaux arrivants.

Le projet a permis, entre autres, de :

- Favoriser l'ouverture à la diversité des participants
- Sensibiliser les membres de la société d'accueil aux réalités multiethniques
- Prévenir l'isolement en créant des liens d'amitié
- Faciliter la voie vers l'autonomie du nouvel arrivant

VI. Porte-à-porte

Une activité financée par Centraide

Les visites de l'équipe de bénévoles du CACI dans le cadre de l'activité « Porte-à-porte » s'adressent aux personnes en situation d'isolement, qui n'ont aucune connaissance des services et organismes du quartier. L'objectif est d'approcher les familles immigrantes qui habitent Bordeaux-Cartierville et de leur proposer les activités et services du CACI.

Les quartiers couverts dans l'arrondissement sont ceux ayant une forte concentration de personnes immigrantes. Le travail de ciblage est réalisé en priorisant « les enclaves de pauvreté » où se trouve un pourcentage élevé de personnes immigrantes, très isolées et vivant, en grande majorité, sous le seuil de faible revenu. Des ménages ont été identifiés à l'aide des codes postaux et grâce aux statistiques des arrondissements et de Statistiques Canada. Les visites ont eu lieu une fois par semaine. L'équipe de terrain a visité les rues Michel-Sarrazin,

Accueil et intégration

Lachapelle, Émile-Nelligan, Salaberry, l'Acadie, Henri-Bourassa, Décarie, Grenet, Pasteur, Louisbourg, Bois-de-Boulogne, O'Brien et Côte-Vertu.

Voici les endroits qui ont servi pour le recrutement :

- Salons de coiffure, marchés, restaurants et magasins, épiceries ethniques
- Stations de métro
- Salons des bénévoles à l'Université de Montréal
- Salons des bénévoles au Cégep de Bois-de-Boulogne (3 reprises)
- Salons des bénévoles dans les écoles La Dauversière et Louisbourg (2 reprises)

Cette année, environ 200 appartements ont été visités et plus ou moins 100 personnes ont été sensibilisées.

VII. ISOPA pour les proches aidants

Financé par L'APPUI Montréal, ce projet a pour objectif d'identifier, d'aider et de soutenir les proches aidants dans leur rôle auprès des personnes âgées et de les orienter ensuite vers des ressources appropriées.

Activités conçues pour les proches aidants et réalisées pendant l'année

L'identification et la sensibilisation des proches aidants représentent le volet principal du projet. Un travail minutieux a été effectué pour repérer des proches aidants potentiels grâce une campagne de sensibilisation visant à communiquer de l'information sur le rôle de proche aidant. Des liens de partenariats sont créés avec différents réseaux comme les CLSC et CSSS, centres locaux d'emploi, cliniques, hôpitaux, organismes communautaires et tables de concertation pour faciliter l'identification des proches aidants d'aînés.

Les moyens suivants ont été mis à profit : appels téléphoniques, courriels, distribution de dépliants dans les centres commerciaux et lors des salons d'emploi, visites porte-à-porte, etc. De plus, les médias locaux et sociaux ont contribué à la vulgarisation de nos messages et facilité le travail de sensibilisation auprès du grand public et des autres acteurs communautaires partenaires. Cependant, les activités porte-à-porte et la distribution de pamphlets ont représenté les moyens les plus efficaces.

Services fournis aux proches aidants

Rencontres d'évaluation individuelles

Lors de cette première rencontre, la situation familiale (situation financière, conditions de vie de la personne aidée, besoins prioritaires des familles et situation émotionnelle et physique du proche aidant et ses besoins immédiats) a été prise en compte.

Le temps que le proche aidant consacre à l'aîné a également été passé en revue. À la fin de cette étape, d'une durée moyenne d'une heure, un plan d'action adapté a été établi de concert avec le proche aidant. Pour s'ajuster à la disponibilité du proche aidant, les services du CACI ont fait preuve d'une grande souplesse dans la réalisation des rencontres qui ont été planifiées le jour, le soir, la semaine et la fin de semaine. Les lieux privilégiés ont été les locaux du CACI, le domicile du proche aidant et des lieux publics (café ou hôpital).

Soutien psychosocial

Ce service offert aux proches aidants a été un des vecteurs de réussite des relations entre le CACI et les proches aidants. Il a été constaté que le fait d'accompagner un proche aidant à un rendez-vous médical lui procurait un soulagement inespéré et que la qualité de vie des proches aidants dépend étroitement de celle des aînés. C'est pourquoi les intervenantes se sont attardées sur ce volet afin de s'assurer de répondre à plusieurs besoins tout en apportant un soulagement à ces clients. Si le cas nécessite une intervention beaucoup plus poussée, ces clients sont très vite référés vers des ressources appropriées.

Aide technique et administrative, interprétariat et traduction

Cette aide couvre tous les aspects de la vie, dont : les renseignements sur les ressources du milieu pouvant répondre à leurs besoins; l'aide pour remplir des formulaires; la recherche d'une banque alimentaire et l'inscription à celle-ci; le référencement et l'orientation vers d'autres services ou organismes, etc. Un service d'accompagnement composé d'intervenants ou de bénévoles interprètes a été mis à la disposition des proches aidants allophones lors des rendez-vous médicaux. Cet accompagnement réduit considérablement et efficacement l'anxiété chez les proches aidants.

En outre, d'autres organismes et partenaires ont fait appel à notre service d'interprétariat, communication et médiation interculturelle afin de servir de lien entre eux et des proches aidants immigrants. En raison des barrières linguistiques, de la méconnaissance de la société québécoise et de l'absence de réseaux propres à beaucoup de proches aidants immigrants, le service d'interprétariat et traduction du CACI a été l'un des plus sollicités par nos clients et partenaires.

Les partenaires du CACI dans le projet ISOPA sont ALAC, la Maisonnée, les services d'aide Remue-Ménage, la Société Alzheimer Montréal, le centre Évasion, le Regroupement des aidantes et aidants naturels de Montréal, le Centre de santé et des services sociaux Bordeaux-Cartierville et Saint-Laurent (CSSS BCSL), la Table de concertation des aînés de Bordeaux-Cartierville et Hay Doun.

Accueil et intégration

Résultats obtenus

Du 20 juillet 2015 au 31 mars 2016, nous avons identifié et servi 69 proches aidants issus de l'immigration. Pendant cette période, 870 heures ont été consacrées à l'intervention directe et à la gestion du projet, 62.3 % de ces heures ayant été utilisées pour informer, orienter, référer et faire du soutien psychosocial. Sur la liste de contribution, les 23 bénévoles-interprètes ont réalisé 14 accompagnements.

Témoignage de Mme Irina Temuryan sur le projet ISOPA (Identifier, soutenir et orienter les proches aidants) du CACI

Nous vivons selon nos possibilités et eux ils vivent selon l'aide qu'on peut leur donner. C'est la pensée clé pour expliquer tout ce qui est si important pour moi actuellement. Cela fait 15 ans que j'ai commencé à héberger mes parents en leur offrant tout le confort auquel ils se sont habitués aujourd'hui. Mon père a 92 ans et ma mère 89 ans. Ce sont des personnes qui n'ont pas perdu le goût de la vie. Ils sont socialement actifs, malheureusement ils sont limités dans leurs capacités de fonctionner.

Afin de pouvoir garder l'équilibre émotionnel, ne pas tomber, ne pas fuir, il est indispensable d'avoir à tes côtés des gens qui prennent cette mission à cœur. Avoir des gens qui sont sensibles à tes difficultés, qui ne te laisseront pas seule avec tes problèmes. Et quand ces gens-là rentrent dans ta vie en se dépêchant de t'aider, de partager avec toi tes lourdeurs, ils libèrent ton chemin pour t'emmener vers un havre de paix. C'est ce que j'ai trouvé au Centre d'appui aux communautés immigrantes (CACI). Parmi la panoplie de services offerts par cet organisme communautaire de Bordeaux-Cartierville (Accueil et intégration des immigrants, Aide à la recherche d'emploi, Cours de langue, Régionalisation de l'immigration et bien d'autres), le projet ISOPA (financé par L'Appui Montréal) occupe une place importante dans le quotidien de cet organisme.

Au CACI, je me sens acceptée, appréciée. Ça fait à présent un peu plus d'une année que le programme ISOPA m'a été présenté lors de la visite à domicile de celle qui est maintenant mon intervenante sociale.

Par le biais d'ISOPA, on m'a informée de certains crédits auxquels j'ai droit comme proche aidante. On m'a mise en contact avec des ressources qui sont là aussi pour me soutenir. Mon intervenante m'a aidée à remplir des formulaires et faire des suivis auprès des Vétérans du Canada. Elle m'a aussi informée des programmes auxquels mon père avait le droit d'accéder comme ancien combattant. J'ai reçu également du soutien au niveau du programme PAD (L'adaptation à domicile) offert par l'Office d'Habitation de Montréal pour lequel j'ai été informée, conseillée et soutenue tout au long du processus, jusqu'à la confirmation des travaux à effectuer ayant pour but de mieux accommoder ma vie et celle de mes parents.

Alors quand j'arrive avec mes problèmes et des fois ma peine devant mon intervenante du projet ISOPA, je quitte toujours soulagée. Aujourd'hui, je n'arrive plus à oublier tous les efforts et l'aide que le CACI m'a offerts. Ensemble, on est toujours plus forts!



VIII. « Nos aînés en action »

C'est un projet novateur et complémentaire aux autres activités du CACI. Cette mesure est destinée spécifiquement à l'attention des aînés de 55 ans et plus, parallèlement au projet ISOPA qui vient en aide aux proches aidants. Ce projet répond aux besoins et à des intérêts précis de la clientèle aînée, ainsi que de la population âgée qui réside sur notre territoire. L'objectif général est d'appuyer la participation et l'inclusion sociale des aînés particulièrement ceux des communautés culturelles.

Voici un aperçu des activités réalisées

Cours de français alphabétisés

Ils sont adaptés selon les besoins des aînés et sont réalisés de manière à leur permettre d'acquérir une certaine autonomie et sortir de l'isolement. Les participants ont apprécié la patience des bénévoles et les différentes méthodes d'apprentissage appliquées. Du coup, c'est devenu l'activité la plus fréquentée par les aînés. Au moins 45 aînés ont suivi les cours d'une façon régulière et continue. Six d'entre eux ont choisi de s'inscrire aux cours réguliers de français à temps partiel donnés au CACI. D'après nos constats, avant ce projet, il n'existait aucun cours spécifiquement dédié aux personnes aînées.

Cours d'informatique

Ils ont assisté à **10 séances de cours d'informatique** d'une durée de deux heures chacune. Ils ont acquis des connaissances de base dans le fonctionnement d'ordinateur et l'utilisation du logiciel de traitement de texte Word. Ils ont aussi appris à surfer sur Internet.

Ateliers de pâtisserie

Les aînés immigrants ont appris les méthodes de base d'utilisation du four. Leur intérêt a été incroyablement élevé envers cette activité. La pratique de la gastronomie a été un bon outil d'apprentissage et de pratique du français pour les aînés.

Accueil et intégration

Ateliers d'artisanat

Les aînées ont profité des 4 séances de travaux pour réaliser des classeurs en carton et en tissus, des colliers et des petits chapeaux de laine. Pendant et après l'atelier, elles ont même organisé des séances privées à la maison afin de communiquer davantage entre elles en partageant toutes sortes d'informations.

D'autres **activités et ateliers** ont énormément enrichi la vie quotidienne des aînés. Ce sont de nouvelles expériences qui les ont amenés à socialiser avec d'autres personnes, se faire de nouveaux amis. Ils ont pu découvrir d'autres cultures et, du même coup, ont amélioré leur vie sociale et celle de leurs proches. Les activités réalisées avec les aînés ont eu une répercussion directe sur les proches aidants qui prennent soin de ces personnes, car, les heures d'activités consacrées aux aînés leur ont permis de souffler un peu, faire le plein d'énergie.

Résultats

Pour le projet, **80 aînés de 15 origines différentes** ont été identifiés. En outre, 8 bénévoles dont 2 aînés et 6 jeunes ont aidé, selon leurs compétences, dans la réalisation des différentes activités préparées à l'intention des aînés. La qualité et la constance au niveau des interventions ainsi que le contenu des ateliers ont respecté la culture d'excellence que prône le CACI; les résultats obtenus sont un bonus pour l'équipe et les bénévoles.

Profil des aînés recrutés

Les **80 aînés participants** sont d'origines diverses et proviennent de : Chine, Vietnam, Syrie, Algérie, Colombie, Haïti, Salvador, Burundi, Rwanda, Jordanie, Lettonie, Ukraine.

Ces aînés ne parlent pas français et sont, pour la plupart, peu scolarisés. Plusieurs d'entre eux n'habitent pas avec leurs enfants et vivent dans une situation d'isolement. D'autres sont complètement dépendants de leur aidant naturel (proche aidant). Souvent, les proches aidants ne trouvent pas

le temps de les accompagner lors de leurs différentes visites (médicales ou autres). Ils n'osent pas sortir tout seul n'ayant aucune orientation géographique ou ne connaissant pas le processus pour prendre le bus ou le métro. Nous avons toutefois noté qu'ils étaient très conscients de leur situation et ont démontré un fort désir d'apprendre le français afin d'avoir plus d'autonomie.



Témoignage

Les aînés et l'apprentissage du français

La barrière de la langue pose le plus grand obstacle dans notre vie à Montréal. J'ai décidé d'apprendre le français pour ne pas être une charge pour mon fils.

J'ai participé aux cours de francisation pour les aînés du CACI de juillet à novembre 2015. L'enseignant d'origine chinoise a commencé par la prononciation, l'intonation, l'épellation, puis il a continué avec les dialogues. C'était simple et pratique. Nous avons progressivement appris, retenu et pratiqué et même parlé un peu le français. En plus de l'apprentissage du français, l'enseignant nous a expliqué les mœurs et coutumes du Québec, ce qui a suscité davantage mon intérêt pour communiquer avec les autres en français. Je suis vraiment désolé que ce programme soit terminé. Maintenant, je continue à apprendre le français au Centre communautaire de Côte-des-Neiges.

Le français est très difficile, surtout pour des aînés qui perdent petit à petit la mémoire. Par contre, je suis sûr qu'on peut obtenir de bons résultats si on étudie sans relâche. Présentement, je travaille un peu pour mon fils et je fais du bénévolat au CACI chaque jeudi après-midi. J'espère améliorer mon niveau de français en travaillant dans un environnement francophone. Je souhaite pouvoir communiquer un jour avec les autres en français.

Et merci au CACI de m'avoir donné une belle occasion d'apprendre le français et de le pratiquer !

Shoucheng TANG

(D'origine chinoise, 72 ans, parrainé par son enfant en 2013)

**80 aînés de 15 origines
différentes
ont été identifiés**

2. Employabilité

Le secteur Employabilité du CACI a pour objectif d'aider à l'intégration socioprofessionnelle des membres des communautés culturelles sur le marché du travail. Cette aide s'est traduite, au fil des années, à travers des programmes en employabilité (SAE, PAAS Action, SIPPE) destinés à répondre aux besoins spécifiques de plusieurs catégories de personnes parmi lesquelles :

- des nouveaux arrivants (moins de 6 mois dans le pays);
- des immigrants établis dans le pays depuis 5 ans et moins et sans emploi;
- des femmes et des hommes très éloignés du milieu de l'emploi;
- des femmes intéressées par les métiers et professions non traditionnels;
- des jeunes familles avec des enfants en bas âge.

Tous ces services sont rendus possibles avec la participation financière d'Emploi-Québec, du ministère de la Santé publique et des CIUSSS de l'Île-de-Montréal.

1. Services d'aide à l'emploi (SAE)

Les activités et services du CACI sont adaptés aux besoins des nouveaux arrivants et des immigrants en général, à travers un continuum de services, dans le but de favoriser leur intégration socioprofessionnelle.

Voici les services auxquels ont eu accès les nouveaux arrivants :

- évaluation des besoins et établissement d'un bilan des compétences;
- élaboration d'un plan d'action personnalisé;
- rédaction du CV et de la lettre de présentation;
- actualisation des connaissances en matière de recherche d'emploi;
- présentation des méthodes de recherche d'emploi.

Ce service vise en particulier les nouveaux arrivants qui ont un objectif professionnel et sont motivés et prêts à intégrer un emploi rapidement; ils possèdent une bonne connaissance du français et ont peu ou pas de connaissances et d'habiletés au regard des techniques de recherche d'emploi.



Soirée de réseautage - Laboratoire Paladin

Dans le cadre de l'entente avec Emploi-Québec pour le SAE, il est prévu d'accompagner 200 nouveaux arrivants pour un résultat positif de 120. Or, le CACI a dépassé cet objectif jusqu'à atteindre 133 %. Pour obtenir ce résultat, le CACI a recruté 313 participants parmi lesquels 163 sont en emploi, 63 ont choisi de retourner aux études et 40 se sont orientés vers d'autres mesures. Le résultat positif est de 266.

Sommaire de résultats 2015 - 2016		
Service d'aide à l'emploi - MSI		
Nombre de participants selon entente	200	
Résultats positifs attendus	120	60%
Nombre de participants recrutés	313	157%
En emploi	163	52%
Retour aux études	63	20%
Autre mesure	40	13%
Résultats positifs de participants recrutés	266	85%
Résultats positifs de participants selon entente	133%	

En outre, l'arrivée massive des réfugiés syriens a aidé à augmenter, plus que d'habitude, les demandes. Au 31 mars 2016, nous avons déjà enregistré un effectif de 1 837 réfugiés syriens.

Cette clientèle qui est non admissible au soutien du revenu est très motivée à trouver un emploi et à intégrer rapidement le marché du travail, ce qui explique qu'elle sollicite fortement les services d'employabilité du CACI.

Dans le cadre du service d'aide à l'emploi, le CACI propose trois services complémentaires.

Rencontres individuelles avec un conseiller en emploi

Soutien à l'acquisition d'aptitudes sociales et fonctionnelles; placement en emploi; démarche de reconnaissance des acquis et des compétences; évaluation comparative des études effectuées hors Québec; activités de mentorat et autres activités susceptibles de contribuer à l'intégration professionnelle des candidats, suivi même après deux ans.

Les sessions d'information collectives

Ces rencontres traitent des différents aspects de la réalité socioprofessionnelle et facilitent le contact entre les demandeurs d'emploi et les employeurs québécois. Les conseillers en emploi du CACI sont en contact avec tous les ordres professionnels et collaborent sur une base régulière avec quelque 300 employeurs de milieux et de domaines de compétence diversifiés.

Employabilité

Profil de la clientèle - Employabilité

Groupe d'âge	Hommes	Femmes	Total	%
Moins de 24 ans	21	34	55	4 %
Adulte de 25 à 34 ans	203	320	523	35 %
Adulte de 35 à 44 ans	397	299	696	47 %
Adulte de 45 à 54 ans	113	63	176	12 %
Autres adultes	30	12	42	3 %
Total	764	728	1 492	100 %

Scolarité	Hommes	Femmes	Total	%
Universitaire	565	515	1 080	72 %
Collégial	124	156	280	19 %
Secondaire	56	37	93	6 %
Primaire	7	7	14	1 %
Aucune	12	13	25	2 %
Total	764	728	1 492	100 %

Source de revenu	Hommes	Femmes	Total	%
Économie personnelle	371	306	677	45 %
Sans revenu	176	207	383	26 %
Autres	66	98	164	11 %
Sécurité du revenu	68	68	136	9 %
Emploi	66	35	101	7 %
Assurance emploi	17	14	31	2 %
Total	764	728	1 492	100 %

Pays d'origine	Hommes	Femmes	Total	%
Algérie	181	165	346	23 %
Maroc	127	99	226	15 %
Cameroun	56	63	119	8 %
Syrie	68	45	113	8 %
Côte d'Ivoire	53	45	98	7 %
Tunisie	35	49	84	6 %
Haïti	39	39	78	5 %
Liban	21	21	42	3 %
Congo	21	13	34	2 %
Togo	15	13	28	2 %
Autres pays	148	176	324	22 %
Total	764	728	1 492	100 %

Statut	Hommes	Femmes	Total	%
Résident permanent	706	676	1 382	93 %
Demande de résidence à l'étude	19	19	38	3 %
Demandeur d'asile reconnu	5	7	12	1 %
Autres	34	26	60	4 %
Total	764	728	1 492	100 %

Durée au Canada	Hommes	Femmes	Total	%
0-12 mois	246	229	475	32 %
13-24 mois	156	161	317	21 %
2-3 ans	129	109	238	16 %
3-4 ans	89	91	180	12 %
4-5 ans	50	50	100	7 %
Plus de 5 ans	94	88	182	12 %
Total	764	728	1 492	100 %

Selon l'arrondissement	Hommes	Femmes	Total	%
Ahuntsic-Cartierville	349	363	712	48 %
St-Laurent	92	95	187	13 %
Laval	45	51	96	6 %
Côte-des-Neiges	42	32	74	5 %
St-Michel	43	27	70	5 %
Montréal-Nord	34	29	63	4 %
Ouest de l'Île	31	25	56	4 %
Autres	128	106	234	16 %
Total	764	728	1 492	100 %

Langue maternelle	Hommes	Femmes	Total	%
Arabe	312	274	586	39 %
Français	133	118	251	17 %
Kabyle	54	46	100	7 %
Créole	46	45	91	6 %
Espagnol	17	23	40	3 %
Berbère	25	15	40	3 %
Arménien	18	16	34	2 %
Autres	159	191	350	23 %
Total	764	728	1 492	100 %

Employabilité

Ateliers de recherche d'emploi

L'idée des ateliers est de donner aux nouveaux arrivants de nouvelles pistes et techniques à explorer pour mieux les outiller de manière à rendre leur démarche d'employabilité fructueuse.

Salons d'emploi et événements carrière auxquels ont pris part des nouveaux arrivants :

- Événement Carrières et développement professionnel au Palais des congrès de Montréal
- Salon de l'immigration et de l'intégration au Québec au Palais des congrès de Montréal
- Salon du développement Canado-Maghrébin
- Salon Carrières au Palais des congrès
- Foire Nationale de l'emploi
- Salon Ma Carrière, emplois et formation
- Salon d'emploi pour les Syriens (en partenariat avec l'Union Générale Arménienne de Bienfaisance, 20 entreprises invitées, 400 réfugiés syriens visiteurs).

Témoignage

Je viens du Sénégal, je suis installé au Québec depuis le 27 décembre 2015. Je suis venu directement à Montréal. J'ai connu le CACI par le biais de ma femme qui était déjà à Montréal avant mon arrivée. J'ai bénéficié du service de la recherche d'emploi. Le service que j'ai reçu a dépassé mes attentes. L'accueil est chaleureux et mon contact direct avec le conseiller en emploi était très professionnel. Il m'a fait comprendre les valeurs que les employeurs cherchent.

Après m'avoir fait comprendre l'importance d'un CV et d'une lettre de motivation au Québec, on a travaillé ensemble sur la rédaction de ces documents. Ce travail d'équipe a porté très tôt ses fruits avec beaucoup d'employeurs qui m'ont appelé pour des entretiens.

Finalement, on a opté pour ERICSSON pour beaucoup de raisons. Bien que j'aie été embauché, le conseiller a continué à suivre mon évolution en emploi. Il m'a donné des orientations pour évoluer dans ma carrière. Je me suis senti vraiment important avec lui. Je recommande vivement le CACI à toute personne désirant s'intégrer sur le marché de travail québécois, car c'est une assistance totale qu'il fournit.

J'ai déjà recommandé le CACI à ma femme pour perfectionner son anglais et cela l'a beaucoup aidée. Je n'hésiterai pas à solliciter les services du CACI si l'occasion se présente vu leur professionnalisme et leur accueil chaleureux.

Merci !

Djim Momar Thiam, analyste réseau IP

II. Programme d'aide et d'accompagnement social (PAAS action)

L'objectif est d'aider et accompagner les personnes prestataires d'aide sociale, éloignées du marché du travail et présentant des incapacités d'intégration socioprofessionnelle dans une démarche de préparation à l'emploi ou dans un choix de programme de formation.

Les activités sont bâties autour de cinq volets : employabilité, formation, information, bénévolat, socioculturel.

Ateliers en Pré-employabilité et en Insertion socioprofessionnelle (ISP)

Ces ateliers occupent 30 % du temps de participation au programme et favorisent l'apprentissage et la mise en application des méthodes de recherche d'emploi tout en respectant le rythme de chaque participant. Les activités ont porté sur : la connaissance de soi; le bilan professionnel; le plan d'action personnalisé; les méthodes de recherche d'emploi; le marché du travail; les visites d'entreprise; l'adaptation et le maintien en emploi.

L'ISP est sanctionné par le ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur (MELS). Une attestation de formation est délivrée aux participants en fin de parcours.

Formations

Les ateliers d'écriture et de conversation française et anglaise ont permis aux participants de développer leurs connaissances et leur capacité de communiquer à l'écrit et à l'oral dans les deux langues officielles exigées en emploi. Les ateliers d'informatique ont permis aux participants de développer leurs notions de base en informatique, de la navigation sur Internet et des logiciels MS Office. Les connaissances en informatique favorisent l'accès aux ressources de recherche d'emploi et développent l'autonomie dans les démarches socioprofessionnelles et personnelles.

Atelier thématiques

Les ateliers de cuisine et d'artisanat avaient pour but de développer des compétences transférables dans les domaines suivants : organisation et planification du travail, gestion du temps, gestion du budget, autonomie, travail d'équipe, sens de l'initiative et savoir-être.

Rencontres individuelles

Ces rencontres ont été l'occasion d'entretiens personnalisés entre les intervenants et les participants, à une fréquence régulière de 1h par semaine, pour évaluer l'avancement et l'atteinte des objectifs du plan d'action établi.

Ces rencontres sous forme d'intervention psychosociale favorisent un échange dans le but de cibler les obstacles et d'ajuster le plan d'actions au besoin.

Séances d'information

Ces séances visaient à informer les participants sur différents

Employabilité

sujets d'actualité touchant leur vie autant personnelle, sociale que professionnelle. Les ateliers proposés ont traité de la gestion du stress et de la vie familiale, des différentes façons d'apprendre, de l'engagement social, des droits et des obligations des citoyens, des valeurs culturelles du monde du travail au Québec, etc.

Activités de bénévolat (10 %)

Elles visaient à offrir l'occasion aux participants de mettre en pratique leur savoir-être dans un contexte socioprofessionnel, sous la supervision des personnes responsables des services.

30 personnes ont pris part aux différentes activités de PAAS action. 90 % des participants ont atteint leurs objectifs.

Partenaires impliqués

Centre de ressources éducatives et pédagogiques (CREP); Bénévoles en éducation professionnelle aux adultes; Ressource externe en intégration interculturelle; Ville en vert; la Corbeille Bordeaux-Cartierville.

Points positifs

- 33 % des participants ont trouvé un emploi ou une formation à moins d'un an de participation alors que leur admission au programme peut aller jusqu'à 2 ans et plus.
- Nous avons constaté une augmentation de participation au programme chez les hommes (25 % du groupe).
- Les participants sont très engagés dans leur processus de préparation à l'emploi.
- L'implication du CREP et l'attestation de formation (ISP) rendent le programme de plus en plus crédible.

Témoignage

PAAS Action m'a permis de me dépasser

CACI m'a permis d'apprendre le français et avoir des bases en informatique. En ayant le cours d'informatique, j'ai appris à connaître et mettre en pratique les logiciels suivants : Word, Excel et PowerPoint. Les activités me permettent de me dépasser tous les jours. Lorsque je venais d'arriver au CACI, j'étais très timide et je ne savais pas un seul mot de français. Maintenant, je n'ai plus peur de m'exprimer en français, même si je ne dis pas le mot correctement.

J'ai beaucoup plus confiance en moi. J'ai eu des relations interpersonnelles et je connais les ressources qui sont susceptibles de m'aider dans mes démarches.

Nasima Aktar, participante

Au CACI, j'ai découvert un milieu où plusieurs cultures se croisent

J'ai appris beaucoup de choses au CACI, surtout dans les cours de francisation et d'informatique. Je ne savais pas comment remplir les formulaires que ce soit pour l'emploi ou pour autres choses. Par exemple, je connais les lois et les règlements pour louer un appartement. J'ai appris à connaître les différentes cultures et traditions de chaque pays car les clients sont multiethniques.

CACI m'a permis de côtoyer autant les hommes que les femmes, briser l'inégalité.

Jeranthy Muhunhan, participante



Atelier d'artisanat de femmes de PAAS Action

III. Un pas vers l'emploi (SIPPE)

Le projet « Un pas vers l'emploi » s'adresse à des familles issues de l'immigration de Bordeaux-Cartierville ayant des enfants âgés entre 0 et 5 ans. Il fait partie du programme SIPPE (Services intégrés en périnatalité et pour la petite enfance). L'objectif de ce projet est d'aider ces familles à sortir de l'isolement et les amener à appliquer des mesures concrètes menant à une intégration complète dans la société.

Un pas vers l'emploi s'articule autour d'activités de préparation et d'adaptation au marché du travail québécois et veille à transmettre les connaissances et les compétences requises pour une intégration socioprofessionnelle réussie.

Grâce au service de halte-garderie du CACI disponible pour les enfants âgés de 2 à 5 ans, et de celle de la Maison de la famille

Employabilité

pour les enfants âgés de 0 à 2 ans, les parents ont pu participer aux différents ateliers sans avoir à se faire du souci.

Aussi, il est important de souligner que les enfants fréquentant les services de garde mentionnés sont encadrés dans des activités favorisant leur développement global, notamment leur développement linguistique, sociocognitif et psychomoteur.

Résultats

39 familles ont participé au programme, soit 9 de plus que le résultat attendu (30 familles). Ainsi, les objectifs ont été atteints au-delà des attentes des participants. Les résultats sont répartis comme suit : 6 participants sont retournés aux études ; 23 ont trouvé un emploi non subventionné ; 3 se sont inscrits pour une mise à niveau dans le but de compléter leur secondaire ; 7 sont toujours en recherche d'emploi.

Ces résultats ont été atteints grâce aux différents acteurs impliqués dans le projet comme les animateurs, les bénévoles et les professionnels qui ont animé des ateliers dynamiques tenant compte des besoins des participants.

Cette année, de façon exceptionnelle, un grand nombre de réfugiés syriens ont été reçus dans le projet. Arrivés au Québec il y a un an, ils se sont inscrits très vite pour suivre des cours de francisation, une étape essentielle à l'intégration en emploi. Des pères de famille ont également pris part aux activités, ce qui est un point positif dans la réalisation du projet compte tenu de la réticence de ces derniers, souvent, à demander de l'aide.

Ce programme est financé par la direction de la Santé publique de la région de Montréal en partenariat avec le Centre de santé et des services sociaux Bordeaux-Cartierville/Saint-Laurent (Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Nord-de-l'île-de-Montréal - CIUSSS).



Témoignage

Je suis une mère monoparentale originaire du Ghana avec deux enfants en bas âge. Chaque jour, je passais devant le CACI, ignorant que cet endroit pouvait changer ma vie. Un jour, j'ai décidé de rentrer par curiosité. J'ai rencontré une intervenante qui m'a parlé des services et m'a proposé de participer à un programme d'aide de recherche d'emploi. Mais je n'avais pas de garderie pour mes deux enfants de 2 et 3 ans. L'intervenante m'a dit « Pas de problème, on va trouver une solution ». Le jour même, on m'a confirmé que je pouvais faire garder mes enfants à la halte-garderie du CACI pendant les ateliers.

C'était un soulagement. Enfin, j'allais pouvoir faire autre chose. Grâce aux ateliers, j'ai amélioré ma communication en français, j'ai appris à gérer ma vie familiale et j'ai reçu de l'aide pour préparer mon avenir professionnel. Depuis le début de ma participation, chaque jour passé aux ateliers du CACI me donne plus de confiance en moi et me rend plus forte pour affronter les problèmes de la vie. J'arrive à organiser mon temps et je suis plus heureuse, car plusieurs possibilités s'offrent maintenant à moi. De plus, les intervenantes du CACI m'aident à apprécier la vie, ce qui m'a redonné le sourire.

Ce que je trouve merveilleux, c'est que le CACI a une réponse à toutes mes demandes. On m'aide à tous les niveaux. Au niveau familial, je peux mieux m'organiser avec mes enfants. Au niveau du travail, j'apprends à me donner un but et à planifier petit à petit ma vie professionnelle. Enfin, au niveau social, le CACI est une véritable famille pour moi qui suis seule au Québec. (Au CACI), je rencontre des gens de différentes nationalités avec qui je peux échanger, qui me donnent des conseils et qui m'aident sans me juger. Grâce au CACI, je n'ai plus peur de l'avenir, je sais que de belles choses m'attendent.

Merci, vous faites un excellent travail!

Susana Mawuli

3. Économie sociale

1. Emploi diversité

Nouveau : Création du secteur d'économie sociale du CACI, « Emploi-Diversité »

Nul n'ignore les difficultés d'intégration socioprofessionnelle des membres des communautés culturelles malgré les réels besoins en main-d'œuvre du marché du travail québécois. Selon une analyse du marché du travail réalisée par Emploi-Québec et d'après une étude de l'Institut de recherche et d'information socio-économiques, les nouveaux arrivants (0-5 ans), les femmes immigrantes, les jeunes immigrants et les membres des communautés culturelles sont les plus défavorisés sur le plan de l'emploi.

Objectif du projet

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 : solution adaptée pour répondre à un besoin ponctuel, une urgence, un départ imprévu, un remplacement de congé, etc.
- Recrutement permanent : 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. Ces services viennent avec une valeur ajoutée dans le but 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.

« Emploi-Diversité » apporte :

- Un appui aux ressources humaines au niveau de la gestion de la diversité culturelle au sein de l'entreprise.
- Des échanges qui traiteront des thèmes de la diversité culturelle comme facteur de productivité et des codes culturels diversifiés dans un contexte professionnel multi-culturel.
- Un programme de francisation destiné aux employés dans

les entreprises.

Événements de réseautage dans le cadre du programme « Employeurs, partenaires d'affaires »

C'est l'occasion pour les candidats de vivre une expérience en direct d'embauche en rencontrant sur place des employeurs. Ces rencontres se traduisent ainsi :

- Événements de réseautage professionnel entre employeurs et chercheurs d'emploi
- Rencontres par branche de métier
- Organisation de séances d'entrevues éclair

Événement embauche Serviko

Le 23 octobre 2015, l'événement embauche Serviko a regroupé plus de 60 personnes. Les représentants de la compagnie en ont profité pour annoncer leurs besoins en personnel tout en faisant un descriptif détaillé des profils et compétences recherchés. Ils ont ensuite procédé à des entrevues éclair avec les personnes intéressées. À l'issue de cet événement, 3 candidats présélectionnés ont été embauchés.

Trois événements d'embauche Swissport

Organisés au CACI le 26 novembre 2015, et les 5 et 19 février 2016, ces événements ont permis à la compagnie de recruter pour le bénéfice de l'aéroport Pierre-Elliott-Trudeau des agents de rampe et des représentants bilingues pour le service à la clientèle. Pas moins d'une quinzaine de recrutements ont été concrétisés.



Une présentation de Swissport

Événement embauche pour Home Dépôt

L'activité « Home Dépôt Canada recrute! » a eu lieu le 11 mars 2016 au CACI en présence d'une centaine de participants. Home Dépôt embauchait pour plusieurs postes notamment des associés aux ventes et des caissiers.

Événement embauche pour Utopia Image

Cet événement a eu lieu le 22 mars 2016 dans les locaux de la compagnie à Laval. Près de 60 personnes, de profils ciblés,

Économie sociale

ont eu la possibilité de participer à cette activité d'embauche pour des postes de conseillers bilingues au support technique. Après un exposé au cours duquel ont été communiquées des informations pertinentes sur la compagnie, son organisation, sa culture, etc., les candidats étaient invités à passer un test sur ordinateur suivi d'une entrevue de groupe. À l'issue de cet événement, une dizaine de candidats ont été embauchés.

Soirée de réseautage Desjardins

Sous la forme d'un 5 à 7, cette activité a eu lieu le 8 mars 2016, dans les locaux de la caisse Desjardins Galeries Normandie, Ahuntsic-Cartierville. L'activité visait en priorité les demandeurs d'emploi spécialisés dans les domaines suivants : banque et finance, comptabilité, informatique, service à la clientèle, etc.

Après la présentation, les représentants des ressources humaines de la caisse Desjardins ont partagé leur expérience dans le recrutement des nouveaux arrivants. Ils ont notamment indiqué les conditions requises pour une intégration réussie du marché financier. Des conseils précieux ont été prodigués aux participants désireux d'appliquer chez Desjardins.

Résultats des actions pour la première année et à la satisfaction de tous : obtention de 6 mandats de recrutement et réalisation de 5 événements d'embauche et d'une activité de réseautage.

II. ASP en lancement d'entreprise

Ce programme est destiné à des femmes très éloignées du marché du travail. La formation a pour objectif de communiquer des informations importantes sur les démarches à entreprendre pour démarrer une entreprise, comme une garderie en milieu familial, en plus de faire l'apprentissage de la conciliation travail-famille.

Objectifs de la formation

- 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 et les données nécessaires au financement du projet et à sa gestion.

La durée du programme est de 330 heures; de ce nombre, 240 heures sont consacrées à l'acquisition de compétences liées directement à la maîtrise des tâches du métier et 90 heures à l'acquisition de compétences générales liées à des activités de travail ou de vie professionnelle.

Un volet de 45 heures sur la petite enfance reconnu par les Bureaux Coordonnateurs (BC) est inclus dans la formation ainsi que le cours du MAPAQ sur l'hygiène et la salubrité de même que le cours de secourisme (RCR).

Suite à la formation, les participantes reçoivent :

- un permis de la Commission scolaire
- un certificat de premiers soins
- l'attestation de spécialisation professionnelle (ASP) en « Lancement d'une entreprise (5264) » sanctionné par le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport (MELS) et du Centre de formation professionnelle Calixa Lavallée.

En 2015-2016, 6 groupes pour un total de 130 personnes ont été constitués. Ils ont tous terminé leur parcours.

4. Régionalisation

I. Partenariat avec Carrefour BLE

L'organisme Carrefour BLE a déménagé dans les locaux du Centre d'appui aux communautés immigrantes (CACI) depuis le 1^{er} juillet 2015. Dans le cadre d'une démarche stratégique appuyée par les deux organismes, la directrice du CACI, Anait Aleksanian est devenue en même temps directrice de Carrefour BLE.



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 les secteurs de l'agroalimentaire et de l'environnement. Les activités de Carrefour BLE sont créées pour favoriser une approche globale d'intégration et s'inscrivent dans une perspective de développement durable.

Pour atteindre ses objectifs, Carrefour BLE a développé un service-conseil personnalisé et un programme de groupe spécifique. Il s'agit de : **Aggripez-vous !** et **Transformez-vous !**

Ces deux programmes incluent aussi près de cent heures d'accompagnement en recherche d'emploi et un stage de huit semaines en entreprise. Les résultats de placement pour ces deux projets sont excellents.

Résultats obtenus

Automne 2015

Formation **Aggripez-vous!** 18 étudiants, 100 % de placement en stage après la formation théorique, 7 personnes déjà en emploi

Hiver 2016

Formation **Transformez-vous!** 17 étudiants en recherche de stage active, 2 étudiants sont pressentis pour le poste après la fin de la formation théorique.



CAP sur les régions !

Ce projet de régionalisation s'adresse aux immigrants envisageant un déménagement en région. Il offre un soutien technique et financier à la recherche d'emploi en région ainsi qu'un accompagnement individuel et personnalisé à la régionalisation.

Services offerts

- Rédaction de CV et lettre de présentation
- Soutien technique et financier
- Information sur les régions
- Accompagnement, suivi individuel et personnalisé
- Lien avec le réseau de partenaires en région de Carrefour BLE, proposant différents services :
 - accueil
 - aide à la recherche de logement
 - accompagnement aux entrevues
 - références, etc.

Activités réalisées

- Participation à des salons d'emploi dans différentes régions du Québec : 8 visites avec des participants
- Expositant à des salons d'emploi à Montréal : 8 participations
- Rencontres avec les employeurs des régions à Montréal : 3 entreprises ciblées
- Séances d'information au CACI sur la régionalisation : 13 présentations
- Présentations lors des sessions d'Objectif Intégration : 24
- Présentation du programme au collège Bois-de-Boulogne pour les étudiants en francisation : 1
- Présence dans les médias : participation à 2 émissions à la radio

Resultat

23 familles ont déménagé en région (58 personnes au total)



5. Cours de langue et formation

I. Programme d'intégration linguistique pour immigrants (PILI)

Dans le cadre du Programme d'intégration linguistique pour immigrants, subventionné par le ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion (MIDI), le CACI offre des cours de français aux nouveaux arrivants et aux demandeurs d'asile. La formation est dispensée, à temps partiel, par des professeurs du MIDI, en matinée, en après-midi et en soirée. Les sessions d'hiver et de printemps durent 11 semaines, celle d'été, 7.



Les participants au concours de textes de français reçoivent leur certificat.

Les cours de français font partie des services les plus demandés au CACI. Comme ils permettent l'apprentissage de la langue officielle du Québec, ils sont un incontournable à une intégration réussie.

Les enfants dont un parent suit les cours de français sont admissibles à la halte-garderie du centre. Au besoin, les clients inscrits en francisation peuvent bénéficier d'un accompagnement individuel et soutenu pour travailler sur les difficultés d'ordre personnel, familial ou social.

Résultats obtenus

En 2015-2016, nous avons enregistré 2 346 participants dans les cours de français comparativement à l'année précédente où



Une classe de francisation

nous avons accueilli 1607 allophones. L'arrivée massive des réfugiés syriens a fait grimper de façon exponentielle la liste des participants aux cours de français. Pour les accueillir confortablement, nous avons dû constituer 24 groupes au printemps, 25 à l'été, 28 à l'automne et 38 à l'hiver 2016.

Les enseignants de français langue seconde sont des employés du ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion - MIDI (ancien MICC)

Ateliers de conversation française

Ces ateliers animés par des bénévoles (généralement d'anciens professeurs) mettent l'accent sur la pratique du français parlé dans le but d'amener les participants à améliorer leur prononciation, à acquérir de nouvelles compétences lexicales et à vaincre leur gêne de s'exprimer en français.

Ce sont des cours interactifs qui favorisent la pratique de la communication aux nouveaux arrivants dont le français n'est pas la langue maternelle. Les ateliers de conversation française sont 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, notamment, une entrevue d'embauche.

Cette année, 63 personnes ont participé aux ateliers de conversation française.



TÉMOIGNAGE

Virginie Sayegh honorée lors de la cérémonie de remise des Mérites en francisation des personnes immigrantes.

Virginie Sayegh dispense des cours au CACI de manière régulière depuis 2007. Elle a commencé sa carrière de professeure de français en 1966 en Égypte. Elle enseigne le français langue seconde au Canada depuis 1990. Elle a été honorée pour son expérience et sa vocation lors de la cérémonie de remise des Mérites en francisation des personnes immigrantes, tenue dans le cadre de la Francofête le 17 mars 2016.

Virginie ne tarit pas d'éloges sur le CACI. Elle aime la diversité ethnique de l'organisme et son ambiance qu'elle qualifie de « civilisée et respectueuse ». Virginie insiste aussi sur le professionnalisme du CACI. « L'approche des employés ne manque jamais de professionnalisme, de l'accueil jusqu'aux communications », déclare-t-elle. Mais pour elle, la qualité principale du CACI, c'est l'écoute. « Ils sont super au CACI, je leur donne la cote 10! »

Profil de la clientèle - Francisation

Groupe d'âge	Hommes	Femmes	Total	%
Moins de 24 ans	83	118	201	9 %
Adulte de 25 à 34 ans	247	483	730	31 %
Adulte de 35 à 44 ans	341	439	780	33 %
Adulte de 45 à 54 ans	200	216	416	18 %
Autres adultes	106	113	219	9 %
Total	977	1 369	2 346	100 %

Statut	Hommes	Femmes	Total	%
Résident permanent	846	1 116	1 962	84 %
Demande de résidence à l'étude	43	81	124	5 %
Demandeur d'asile reconnu	41	45	86	4 %
Autres	47	127	174	7 %
Total	977	1 369	2 346	100 %

Scolarité	Hommes	Femmes	Total	%
Universitaire	372	566	938	40 %
Collégial	349	425	774	33 %
Secondaire	215	284	499	21 %
Primaire	18	41	59	3 %
Aucune	23	53	76	3 %
Total	977	1 369	2 346	100 %

Pays d'origine	Hommes	Femmes	Total	%
Syrie	294	288	582	25 %
Maroc	69	166	235	10 %
Algérie	44	102	146	6 %
Liban	54	69	123	5 %
Mexique	36	72	108	5 %
Pakistan	33	51	84	4 %
Égypte	33	42	75	3 %
Haïti	40	33	73	3 %
Chine	17	56	73	3 %
Arménie	29	35	64	3 %
Tunisie	14	49	63	3 %
Colombie	32	31	63	3 %
Autres pays	282	375	657	28 %
Total	977	1 369	2 346	100 %

Durée au Canada	Hommes	Femmes	Total	%
0-12 mois	467	431	898	38 %
13-24 mois	154	189	343	15 %
2-3 ans	62	115	177	8 %
3-4 ans	63	125	188	8 %
4-5 ans	42	98	140	6 %
Plus de 5 ans	189	411	600	26 %
Total	977	1 369	2 346	100 %

Source de revenu	Hommes	Femmes	Total	%
Sans revenu	351	461	812	35 %
Économie personnelle	199	302	501	21 %
Emploi	222	167	389	17 %
Autres	101	206	307	13 %
Sécurité du revenu	81	208	289	12 %
Assurance emploi	23	25	48	2 %
Total	977	1 369	2 346	100 %

Selon l'arrondissement	Hommes	Femmes	Total	%
Ahuntsic-Cartierville	523	864	1 387	59 %
St-Laurent	206	256	462	20 %
Laval	141	107	248	11 %
St-Michel	36	32	68	3 %
Montréal-Nord	21	33	54	2 %
Ouest de l'Île	17	16	33	1 %
Côte-des-Neiges	8	20	28	1 %
Autres	25	41	66	3 %
Total	977	1 369	2 346	100 %

Langue maternelle	Hommes	Femmes	Total	%
Arabe	374	544	918	39 %
Arménien	239	188	427	18 %
Espagnol	84	133	217	9 %
Créole	33	26	59	3 %
Chinois	8	40	48	2 %
Français	11	19	30	1 %
Autres	228	419	647	28 %
Total	977	1 369	2 346	100 %

TÉMOIGNAGES

Lina Maria et Rebeca, autonomes et indépendantes grâce aux cours de français

Lina Maria Arias Uribe, colombienne d'origine, avait fait des études en finances et affaires internationales avant de venir s'installer à Montréal. Rebeca Aguilar Palau, elle, était technicienne de laboratoire au Mexique. Toutes deux suivent les cours de français dispensés par le CACI.

« Mon frère habite Saint-Laurent. C'est lui qui a cherché un centre communautaire pour moi. Je voulais un centre où je pouvais parler en espagnol avec une intervenante, parce que je ne parlais pas un mot de français. Aneysi (l'intervenante hispanophone) a ouvert le dossier pour moi et elle a trouvé une garderie pour mes enfants pendant l'été », déclare Lina Maria.

Lina Maria a commencé les cours de français en été 2014. Aujourd'hui, elle est au niveau 4 et se débrouille très bien. Et elle n'a pas l'intention d'arrêter. « Je me mettrai à chercher un emploi lorsque j'aurai fini la francisation, j'irai jusqu'au bout », explique-t-elle.

Lina Maria est très contente des cours et des professeurs. « Les cours sont très pratiques pour la vie quotidienne, ça me permet de communiquer et de parler avec l'administration, de remplir les formulaires... C'est formidable, les professeurs m'ont beaucoup aidée. Mon frère travaillait, je devais faire les choses par moi-même, les cours de français me donnent mon indépendance, et facilitent mon intégration. »

Même chose pour les autres services du CACI, Lina Maria est très satisfaite. « J'ai eu droit au dépannage alimentaire. Je suis sur la liste d'attente pour le logement, mes enfants sont allés en camp d'été ces deux dernières années. Tous les intervenants sont gentils et charmants. Je recommande le CACI à tout le monde que je connais, en fait toute ma famille utilise le CACI. »

Opinion partagée par Rebeca Aguilar Palau qui est arrivée à Montréal en 2005.

« J'ai connu le CACI en été 2015 par le journal. Je suis venue parce que je voulais faire mon dossier de citoyenneté, et j'avais besoin de l'attestation de français. Grâce au cours de français du CACI, j'ai pu améliorer mon niveau d'écriture et remplir des papiers. Aujourd'hui, j'ai plus confiance en moi pour parler », déclare Rebeca.

Elle ajoute : « Les profs sont très patients et compréhensifs. Avec la formation, je peux parler avec les professeurs de mes enfants, aider avec les devoirs... Je veux finir la formation, mais je ferai une pause cet été, puis je continuerai en septembre. »

Rebeca a utilisé les autres services du CACI, comme la garderie. « Les intervenants sont toujours disponibles. Oui, je recommande le CACI, c'est le lieu idéal pour réussir son intégration dans la culture québécoise. »

II. Francisation des entreprises

Ce programme est mis sur pied par l'Office québécois de la langue française, en collaboration avec la Chambre de commerce du Montréal métropolitain et le Secrétariat de la politique linguistique. Le CACI est associé à ce projet qui s'inscrit dans une stratégie commune d'intervention pour le Grand Montréal 2015-2016 : « Le français, notre affaire à tous ». Il prévoit mener une campagne pour amener plus d'entreprises de moins de 50 employés à adhérer à cette nouvelle politique de francisation.

L'engagement du CACI consiste à promouvoir le français dans le milieu d'affaire et à sensibiliser les entreprises à l'importance de respecter leurs obligations envers la Charte de la langue française pour le service à la clientèle, l'étiquetage de produits, l'affichage public et l'environnement linguistique que l'entreprise offre à ses employés.

Les entreprises qui ont choisi de participer au programme de francisation ont pu bénéficier des services de l'OQLF comme des cours de français gratuits pour leurs employés et un accès au programme de soutien financier à la francisation à travers les technologies de l'information et des communications.

Cette entente avec l'OQLF a débuté le 1^{er} avril 2015 et a pris fin le 31 mars 2016.



Résultats

Au cours de l'année, 1 251 entreprises, comptant chacune moins de 50 employés, ont été recensées en utilisant des codes postaux de l'arrondissement Ahuntsic-Cartierville. Sur une cible de 120, un nombre de 121 entreprises ont été visitées. De ce nombre, 64 se sont inscrites à une démarche de francisation volontaire et ont déposé une demande d'attestation. Parmi ces 64 entreprises, 19 ont déjà obtenu leur attestation de conformité à la Charte de la langue française ; 3 autres ont abandonné leur démarche d'obtention de l'attestation pour les raisons suivantes : une devait fermer ses portes, la deuxième était en processus de changer de propriétaire

Cours de langue et formation

(revente) et la troisième ne voulait pas donner des informations sur le nombre de salariés déclaré dans le REQ. Sur les 56 restantes, 5 entreprises ont manifesté leur désir d'obtenir l'attestation de conformité et sont en attente d'une visite pour compléter la demande. Malheureusement, leur demande ne sera pas complétée puisque le projet est arrivé à terme. Il reste donc 38 entreprises sur les 56 restantes qui n'ont pas exprimé leur intérêt pour l'obtention de l'attestation de conformité.

Finalement, 13 entreprises ont été visitées à plusieurs reprises afin de les convaincre de la nécessité d'afficher en français. Les dirigeants étant tout le temps occupés, aucun rendez-vous ne pouvait être programmé.

Le 6 novembre 2015 et le 30 mars 2016, le CACI a organisé deux activités de réseautage réunissant sous un même toit les entreprises ayant obtenu leur attestation de conformité à la Charte de la langue française et celles qui n'ont pas encore entamé leurs démarches. L'arrimage de ces deux groupes d'entreprises a permis une plus grande conscientisation sur l'importance de faire des affaires en français en même temps que d'optimiser les ventes et les chiffres d'affaires. La deuxième activité de réseautage a été réalisée en collaboration avec l'Association des gens d'affaires d'Ahuntsic-Cartierville (AGAAC) et la SDC Promenade Fleury.

L'intervention du CACI auprès des PME d'Ahuntsic-Cartierville a contribué à une meilleure compréhension de la démarche en faveur de l'affichage en français. Bien plus qu'avant, elles saisissent l'avantage de disposer d'un personnel apte à répondre à la clientèle dans la langue de communication habituelle du commerce et des affaires au Québec, ainsi que l'importance d'avoir un milieu de travail respectueux des droits des travailleurs et des clients. Aussi, on peut constater que le fait de travailler en français contribue à l'augmentation de leur chiffre d'affaires et à l'intégration linguistique et professionnelle de la main-d'œuvre immigrante.

Enfin, c'était une belle occasion pour le CACI, à travers ses interventions, de contribuer à la démystification du rôle de l'OQLF dans les démarches de francisation des entreprises.



TÉMOIGNAGE

Mon contact avec le CACI a été très simple. Une maman d'un enfant de la garderie travaillant pour l'organisme CACI nous a approchés pour nous proposer d'effectuer les démarches d'obtention d'une certification de l'Office québécois de la langue française. L'idée m'a tout de suite plu et nous avons entamé, avec le CACI le processus pour la certification. Nous sommes très fiers d'avoir obtenu le certificat de francisation. De plus, les clients sont ravis de se faire servir en français et aussi par souci de conformité avec le Québec car après tout c'est la loi !

Si c'était à refaire, je recommencerais demain matin. En tant qu'entreprise, nous souhaitons être la crème et offrir le maximum aux enfants ainsi qu'à leurs familles. C'est une corde de plus à notre arc.



Julie Massaro,
propriétaire de la garderie **Mère et Monde**

III. Anglais

En partenariat avec la Commission scolaire English-Montréal, le CACI offre des cours d'anglais, non seulement aux nouveaux arrivants, mais aussi aux résidents permanents et aux citoyens canadiens qui maîtrisent le français et qui ne détiennent pas un DES ou un DEC du Québec.

L'objectif est de faire en sorte que ces cours contribuent à augmenter la compétitivité des nouveaux arrivants sur le marché de l'emploi.

Deux sessions sont organisées chaque année :

- session d'automne : de septembre à décembre ;
- session d'hiver : de janvier à juin.

Ces cours qui sont dispensés à temps partiel, à raison de 6 heures par semaine, sont disponibles en matinée ou en soirée.

En automne 2015, nous avons comptabilisé 165 inscriptions pour les 3 niveaux (débutant, intermédiaire et avancé) confondus. Sept groupes ont été formés dont 2 groupes à Maison CACI II en matinée.

Pour la session d'hiver 2016, le nombre de groupes n'a pas

Cours de langue et formation

changé. Nous avons eu 135 inscriptions, parmi lesquelles 58 renouvellements. La diminution dans les inscriptions s'explique du fait qu'en hiver les personnes sont moins motivées à sortir à cause de la neige et du froid.

Cependant, les critères d'admissibilité au cours d'anglais sont bien établis par la commission scolaire anglophone de Montréal et les candidats étaient loin de correspondre aux profils souhaités. Parmi ces critères, notons entre autres, la maîtrise de la langue française, le statut migratoire, etc.

Globalement, entre les deux sessions Automne 2015 et Hiver 2016, nous pouvons comptabiliser 300 étudiants inscrits, ce qui confirme, une fois de plus, que la maîtrise de la langue anglaise reste un incontournable pour les nouveaux arrivants qui veulent être à la hauteur des exigences du marché du travail de la société d'accueil.

Ateliers de conversation en anglais

Les ateliers de conversation anglaise deviennent de plus en plus plébiscités par notre clientèle. Initialement, l'idée était de créer un espace d'échange pour pratiquer l'anglais en dehors des cours académiques, une façon de combler le vide pendant l'été et de donner la chance à ceux et celles qui ne répondent pas aux critères d'admissibilité de participer à ces activités.

Ces ateliers sont animés par des bénévoles, également issus de l'immigration. Certains sont des nouveaux arrivants qui cherchent une première expérience de travail au Canada; d'autres, des retraités qui veulent contribuer à l'intégration des nouveaux arrivants.

Les ateliers se déroulent en soirée à raison de deux heures, une fois par semaine, pendant 10 semaines. Cette année, nous avons complété trois sessions : une session en été, une autre en automne et la dernière en hiver, pour un total de 48 personnes inscrites.

Les groupes étaient constitués de 15 à 18 participants de niveau intermédiaire, afin de favoriser l'interaction et la participation de tous. Ceci permet, d'une part, de fournir un encadrement personnalisé à chaque étudiant, d'autre part, de leur faciliter un meilleur usage à l'oral de l'anglais.

IV. Informatique

Les cours sont destinés aux personnes désireuses d'acquérir ou d'améliorer leurs connaissances en informatique. À la fin du parcours, les participants sont mieux outillés pour chercher un emploi ou pour s'inscrire aux cours de français en ligne du MIDI (ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion), naviguer sur Internet et utiliser les moteurs de recherche.

Les cours ont été dispensés, entre autres, aux participants du Programme d'aide et d'accompagnement social Action (PAAS Action).

Ces formations en groupes, au-delà de l'amélioration des connaissances, ont eu pour objectif la préparation individuelle aux exigences du marché de l'emploi.

Les matières abordées ont été :

- l'utilisation matérielle de l'outil informatique et les accessoires (unité centrale, écran, clavier, souris, imprimante, support de stockage);
- le système d'exploitation Windows (bureau, création, déplacement et recherche de dossiers et de fichiers, menu contextuel, et autres);
- les applications de la suite Office (Word, Excel, PowerPoint);
- la navigation sur les réseaux sociaux, les sites de recherche d'emploi et les sites du gouvernement.

Entre le 1^{er} avril 2015 et le 31 mars 2016, un total de 102 personnes ont suivi les cours d'informatique du CACI.

Implication des bénévoles

Activités	Description	Nombre d'activités	Heures de bénévolat	Nombre 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	293	7	76	76	2 051
Sorties socioculturelles	Aider l'organisatrice communautaire dans la planification et l'encadrement des sorties	7	12	6	16	504
Francisation	Recevoir, orienter et renseigner les clients de francisation lors des journées d'évaluation	5	7	3	22	105
	Animer des ateliers de conversation	10	3	4		120
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)	7	8	30	30	1 680
		1	8	10		80
Clinique d'impôt	Recevoir les dossiers des clients, produire leurs déclarations de revenus	42	7	16	34	4 704
Porte-à-porte	Accompagner l'intervenante lors des visites à domicile; évaluer les besoins des citoyens du quartier et leur fournir des informations pertinentes	12	3	2	17	72
Mobilisations	Participer à la Marche de Centraide; représenter le CACI lors des salons de l'emploi	4	6	15	15	360
Accompagnements	Accompagner les clients au Palais de justice, au CLSC, au CLE et autre	22	3	3	5	66
PAAS-Action	Animer des cours d'informatique, de français et d'anglais	26	4	15	15	1 560
Halte-garderie	Apporter de l'aide à la monitrice de la halte-garderie	76	3	2	26	456
Camps d'été	Apporter de l'aide aux moniteurs	45	7	6	12	1 890
Aide alimentaire	Aider à charger et à emballer les produits à distribuer	36	7	8	16	2 016
Maisons CACI	Assister les intervenantes dans la planification et la mise en œuvre de plusieurs projets et activités: aide aux devoirs, tâches administratives, fête d'Halloween et de Noël, camp d'été, semaine de relâche, etc.	36	7	2	10	504
Conseil d'administration	Réunions du conseil d'administration	8	4	7	7	224
	Réunions des comités de travail	12	4	4	7	192
Total					308	16 584

6. Vie communautaire et services

I. Sorties socioculturelles et événements collectifs

L'intégration sociale des nouveaux arrivants est une des grandes priorités du CACI. Ces sorties permettent aux clients à démystifier les difficultés qui se dresseront sur leurs routes dans leurs démarches d'installation et de recherche d'emploi. Elles sont aussi l'occasion de socialiser, de partager des expériences et de créer de nouveaux liens d'amitié.



Harout Chitilian, conseiller municipal de Bordeaux-Cartierville à la fête de Noël du Caci avec des réfugiés syriens.

Pour l'année 2015-2016, avec l'implication de plusieurs bénévoles, le CACI a organisé 8 activités familiales dont la grande fête traditionnelle de Noël au profit de la clientèle. Toutes ces activités confondues ont réuni 1626 personnes.



Christine St-Pierre, députée de l'Acadie à la fête de Noël du CACI, décembre 2015

Cette année, la fête de Noël avait un caractère exceptionnel. Nous fêtons la présence de plusieurs dizaines de réfugiés syriens pour qui c'était leur premier événement au Québec. Cette activité à laquelle ont pris part plus de 450 clients, a été fortement soutenue par IGA extra - Supermarché Pierre Leduc Inc. au Centre d'achats Les Galeries Normandie.



Une présentation des enfants à la fête de Noël du CACI, décembre 2015

II. Clinique d'impôt

Cette année, la clinique d'impôt du CACI a rencontré un immense succès en accueillant 1802 clients. Grâce à une collaboration avec Revenu-Québec et l'Agence du Revenu du Canada (ARC), vingt-sept bénévoles et une partie des membres de l'équipe du CACI ont été formés afin de bien traiter les dossiers de déclaration.

Au 26 avril 2015, 1781 dossiers ont été traités. 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 en couple avec un faible revenu.

Selon Revenu Canada et Revenu Québec, dans le cadre du programme communautaire de bénévoles en matière d'impôt (PCBMI), le CACI détient la première place, et ce, pour deux années consécutives, pour la région de Laval-Montréal (Ouest de l'Île).

III. Camp de jour

Le CACI offre aux enfants et à leurs parents l'accès à deux camps de jour au CACI et à Cité l'Acadie. Ces camps de jour proposent un programme d'activités très diversifiées autour de plusieurs thématiques adaptées aux intérêts des enfants. Aussi, ils sont encadrés par des moniteurs faisant partie du programme Valorisation jeunesse financé par la Ville de Montréal et le MESS (ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale) formés pour assurer le bien-être et la sécurité des jeunes au camp et lors des sorties.

Cette année, 33 jeunes de 6 à 12 ans ont été accueillis au camp de jour du CACI et 11 à Maison CACI II pour une durée de 9 semaines. Les 6 moniteurs qui avaient la charge des enfants étaient âgés de 15 à 18 ans dont quatre d'entre eux étaient rattachés au CACI et les deux autres à Maison CACI II.



De plus, 5 bénévoles du même âge ont eu à prêter leur service lors des sorties et des festivités. Pour les adolescents moniteurs-bénévoles, c'était l'occasion idéale d'acquérir de l'expérience en animation de groupe pour une clientèle jeune. Quant aux parents, ils ont profité du camp de jour mis à leur disposition pour participer, l'esprit tranquille, aux cours de francisation au CACI et autres activités.

IV. Halte-garderie « Le jouet magique »

Pour assurer à ses clients l'accessibilité aux activités, le CACI met à leur disposition sa halte-garderie. Ce service est reconnu pour sa fiabilité, l'objectif étant, d'une part, de libérer les parents pendant leurs activités sur place et d'autre part, d'assurer aux enfants un encadrement riche en enseignements éducatifs et ludiques.

Au Jouet magique, nous préparons les enfants à effectuer une entrée réussie à la maternelle. Dans un milieu diversifié, ils apprennent sans se forcer le respect des différences en



Des enfants en pleine activité à la halte-garderie

apprivoisant des codes culturels différents des leurs et s'acclimatent aux valeurs d'ici beaucoup plus facilement que leurs parents. Ces enfants sont l'avenir du Québec et nous nourrissons l'espoir qu'ils sauront porter des fruits pour l'ensemble de la nation.

C'est pourquoi, au-delà de sa vocation première, axée sur le divertissement et l'instruction, la halte-garderie propose aux enfants des occasions exceptionnelles de mieux se connaître pour garantir la durée de vie de la chaîne d'unité.

Cette année, 386 enfants sont passés par la halte-garderie pendant que leurs parents participaient à des activités collectives ou étaient en rencontre individuelle avec un conseiller en emploi ou une intervenante.



Fête de Noël du CACI, décembre 2015

Vie communautaire et services



7. Intégration par l'habitation

Maison CACI aura bientôt 9 ans. L'aventure a commencé par la construction de logements sociaux. Deux immeubles sont, à ce jour, au service de ce projet et bénéficient de l'expertise technique de quelques partenaires dont le Regroupement des organismes du Montréal ethnique pour le logement (ROMEL).

- Maison CACI I, située au 2190 rue de Salaberry, abrite 29 familles d'origines diverses.
- Maison CACI II, sise à la Cité l'Acadie, met à la disposition de la communauté 89 logements sociaux.

Maison CACI I (Salaberry) et Maison CACI II (Cité l'Acadie) ne sont pas que de simples lieux d'habitation. Ce sont des milieux de vie qui servent de tremplin à la création d'actions concrètes pour une mixité sociale afin de permettre une meilleure intégration des personnes immigrantes dans leur société d'accueil.

Les habitants de Maison CACI représentent le cœur des deux habitations. Ils contribuent à l'épanouissement de leur communauté en participant à la vie active dans un esprit démocratique qui favorise la solidarité sociale. Les intervenants de Maison CACI I et Maison CACI II accompagnent les locataires de manière à développer chez eux un esprit de responsabilisation individuelle, sociale et communautaire pour une autonomie indispensable à une intégration réussie dans la société d'accueil. En tant que projet de rapprochement interculturel, Maison CACI a les objectifs suivants :

- fournir des logements décents à moindres coûts aux familles à faible revenu;
- favoriser la cohabitation des habitants d'une même société;
- consolider la fusion des diverses cultures qui composent cette communauté;
- développer un sentiment d'appartenance par rapport au milieu de vie.

Pour respecter son engagement, Maison CACI, soutenue par son



Une scène de chaise musicale à la fête d'Halloween de Maison CACI

personnel et une équipe de bénévoles, organise plusieurs activités auxquelles prennent part les locataires et les membres de la communauté avoisinante. Voici les activités qui ont été réalisées :

Aide aux devoirs

16 enfants provenant de l'école Gilles Vigneault ont profité de l'encadrement de 6 tuteurs bénévoles pour réaliser leurs projets scolaires dans la salle communautaire de Maison CACI II.

Semaine de relâche

Une série d'animations de 2 heures a été offerte aux enfants en partenariat avec le sous-comité jeunesse de Place l'Acadie dont Maison CACI est un acteur clé. Ainsi, entre 10 et 22 enfants et quelques parents ont pris part aux activités suivantes : danse, ateliers de cuisine parents-enfants, glissade, conte et bricolage, jeux de société et projection de films.

Clinique d'impôts

Cette année, une dizaine de personnes ont pu produire à temps leur déclaration d'impôts.

Ateliers de cuisine

Animés par une nutritionniste de Ville en vert, ces ateliers ont permis à une quinzaine d'enfants de cuisiner avec leurs parents des mets simples, savoureux et bons pour la santé.

Cours d'anglais

En partenariat avec la Commission scolaire English-Montréal, des cours d'anglais ont été offerts à des francophones membres des communautés culturelles. Au total, 50 personnes (résidents de Maison CACI et des immeubles voisins) ont pu suivre ces cours.

Intégration par l'habitation

Séances d'information

Les locataires ont été invités à 5 séances d'information sur les sujets suivants : Préparer une boîte à lunch santé, L'éveil au goût chez les jeunes enfants, Le testament, L'hygiène dentaire des enfants accompagnée de dépistage et La gestion des finances.

Journées pédagogiques, jeux et bricolage

Cette année, une série de bricolages et de jeux a été offerte aux enfants lors des journées pédagogiques. Cette activité leur a permis de passer du temps ensemble tout en réalisant un projet. 18 enfants ont participé à ces journées.

Vendredis contes magiques

Il s'agit d'une activité autour des contes d'ici et d'ailleurs racontés par des parents bénévoles de Maison CACI et RHO. Initiée par la coordonnatrice du projet Éveil à la lecture et à l'écriture, Anne-Claude Migeon, cette activité est intégrée au sous-comité de Place l'Acadie.

Jardinage urbain

En partenariat avec Ville en vert, cette activité s'est donné comme objectif de susciter l'intérêt des résidents à l'agriculture urbaine et par la même occasion de les sensibiliser à l'importance d'une alimentation saine et durable. Une quinzaine de personnes, adultes et enfants, ont participé à cette activité.

Cours de zumba

Cette année un atelier de remise en forme, destiné aux parents, a été offert dans la salle communautaire de Maison CACI. En tout, 8 femmes ont participé à l'activité Zumba qui se tenait tous les mardis de 13h à 14h. L'idée était d'offrir aux parents, pendant les heures d'école, un moment pour l'activité physique en petit groupe.

Événements festifs

Plusieurs événements festifs ont également été planifiés pour les familles de Maison CACI et les membres de la communauté dans le but de rapprocher les résidents des différents immeubles du quartier.

Parrainage des réfugiés syriens par le CACI

Le parrainage de réfugiés à **Maison CACI** a commencé en 2013 avec des réfugiés irakiens. Avec l'aggravation de la crise au Moyen-Orient, Maison CACI a été davantage sollicitée et a décidé d'amplifier son action humanitaire en faisant venir, à son compte, un plus grand nombre de réfugiés syriens. Jusque-là, l'organisme pouvait compter sur ses ressources actuelles pour fournir un accompagnement complet à ses parrainés. Néanmoins, à partir de novembre 2015, le CACI a pris en charge une bonne partie des interventions afin d'alléger le travail de l'équipe de Maison CACI.

Pour cette année, en tant que parrain, Maison CACI a reçu autour de 200 réfugiés. Les personnes parrainées, ainsi que l'ensemble des immigrants vivant à Maison CACI, bénéficient de services d'accueil et d'intégration de la part du personnel de Maison CACI, mais ont aussi accès aux services et à l'expertise du CACI.

Maison CACI accueille des familles originaires de 35 pays différents. La majorité provient de la Syrie (dont des réfugiés), de l'Arménie, du Pakistan, de la Colombie, du Maroc et du Congo. Au total, 117 familles sont logées dans les différents appartements supervisés par Maison CACI. À souligner que plusieurs réfugiés syriens sont sur la liste d'attente de Maison CACI pour un appartement.



Maison CACI I



Maison CACI II

8. Recherche et sensibilisation

Pour répondre aux besoins en constante évolution de sa clientèle et assurer un continuum de services intégrés, le CACI compte beaucoup sur le secteur Recherche et sensibilisation. Grâce à des activités de représentation et de sensibilisation, l'organisme peut espérer un développement à la hauteur des attentes de ses clients. Plusieurs actions ont été entreprises pendant l'année afin d'accroître la visibilité du CACI. Par ailleurs, l'arrivée massive des réfugiés syriens a fait en sorte que l'organisme a souvent été sollicité. Il va s'en dire que son expertise et sa notoriété dans le milieu ont été fortement valorisées. Cependant, il a été constaté une chaîne de solidarité extraordinaire qui s'est formée spontanément pour aider à l'accueil et à l'installation des réfugiés syriens.

Solidarité de la communauté envers les réfugiés syriens

La présence exceptionnelle des réfugiés syriens dans nos murs a suscité l'intérêt de la communauté. Des familles ont offert des billets de métro, ou se sont proposées pour accompagner les réfugiés syriens lors de certains déplacements ou servir d'interprètes. D'autres ont mis leur appartement à la disposition des réfugiés pendant plusieurs semaines et même au-delà d'une année. Une chaîne de dépannage en tout genre s'est mise en place. La vague de solidarité était impressionnante.

Les jeunes du Collège Sainte-Anne offrent du matériel scolaire aux jeunes réfugiés syriens

Tous les milieux se sont impliqués : familles, organismes, communautés religieuses, jeunes, pour ne citer que ceux-là. C'est ainsi que des élèves du **Collège Sainte-Anne** (*Sofia Coppola, Ariana Silvi, Mathilde Théorêt et Audrey Lamothe*) sous la direction de leur enseignante ont travaillé sur un projet pour les enfants



de réfugiés syriens parrainés par le CACI. Elles ont offert une trentaine de sacs-cadeaux contenant des livres pour les jeunes. Cette action, réalisée dans le cadre du programme DéfiMonde, a démontré leur grande ouverture quant à la diversité et leur capacité de proposer des solutions pour faciliter l'intégration des enfants de réfugiés syriens. Elles sont venues au CACI avec un parent accompagnateur pour délivrer le matériel scolaire qui a ensuite été remis à l'école Alex Manoogian pour les jeunes syriens.

Les jeunes de l'ACADEM et le multiculturalisme

Les jeunes de l'Académie des beaux-arts (*Roha, Ambre, Maeva, Christopher, Yann, Isabella, Céleste, Cynthia, Danaë, Angélica, Constance, Matro, Elliott*) se sont inspirés de leur vision du multiculturalisme pour exprimer leur solidarité envers les réfugiés syriens. Madame Michèle Lévesque, professeure à l'ACADEM a estimé que le projet de réaliser deux tableaux pour le CACI sur le multiculturalisme était très gratifiant pour les enfants. De plus, cette initiative a donné une belle visibilité aux jeunes artistes et à l'Académie des beaux-arts. (*Réf. tableaux : Ronde de solidarité pour les réfugiés syriens et Québec, terre d'accueil pour les immigrants*). (Voir les tableaux aux pages de couverture).

Visites ministérielles au CACI

Plusieurs ministres ont visité le CACI au cours de l'année 2015, plus précisément après novembre 2015 qui souligne le début de l'arrivée des réfugiés syriens.

La députée d'Ahuntsic-Cartierville, Mélanie Joly, rencontre des réfugiés syriens



Elle est ainsi la première personnalité à faire le déplacement pour rencontrer des familles syriennes nouvellement arrivées dans le pays. La ministre du Patrimoine canadien et députée d'Ahuntsic-Cartierville, Mélanie Joly, a rencontré, le 26 novembre 2015, deux familles syriennes dans les locaux du CACI et n'a pas hésité à afficher son état d'âme devant ce qu'elle appelle des histoires à succès d'hommes et de femmes qui sont bien intégrés dans la magnifique circonscription que représente

Recherche et sensibilisation

Ahuntsic-Cartierville. Elle paraissait très touchée par les histoires et le vécu de ces familles qui exprimaient leur reconnaissance, en français, au gouvernement de leur avoir permis d'entrer au Canada.

Le CACI reçoit les ministres Pierre Moreau, Kathleen Weil et Christine Saint-Pierre

Le 5 décembre 2015, la ministre de l'Immigration, Kathleen Weil, le ministre des Affaires municipales, Pierre Moreau, et la ministre des Relations internationales et de la Francophonie, Christine Saint-Pierre, ont rencontré des réfugiés syriens nouvellement arrivés dans le pays. C'était un moyen pour eux de constater le travail des organismes communautaires comme le CACI pour faciliter l'installation des réfugiés syriens.

Des entreprises se sont jointes à la chaîne de solidarité en faveur des réfugiés syriens



Une montréalaise embauche un réfugié syrien

La denturologue Danielle Patenaude a embauché Alexan Dermijian dans sa clinique après que celui-ci a réussi les tests de compétences. Ce merveilleux événement est arrivé suite à un reportage diffusé par Radio Canada après la visite des trois membres du gouvernement québécois au CACI.

Le supermarché IGA Extra s'implique pour un Noël extra des familles immigrantes



Le CACI a reçu un don en argent d'IGA extra - Supermarché Pierre Leduc Inc. pour la fête de Noël organisée pour la clientèle immigrante en particulier les réfugiés syriens. De plus, des dizaines de paniers de Noël ont aussi été distribués par le service alimentaire du CACI grâce à la générosité du supermarché.

Le « Comité interculturel Bordeaux-Cartierville riche de sa diversité » et le multiculturalisme

Dans le cadre de la Semaine québécoise des rencontres interculturelles, le comité interculturel a organisé en octobre 2015, une rencontre-partage portant sur le thème « Faut-il avoir peur des différences ? ». Cette rencontre, tenue à la Corbeille Bordeaux-Cartierville, était animée par Maître Samira Amor, avocate et médiatrice familiale accréditée auprès du Barreau du Québec. Destinée aux intervenants du milieu, elle a accueilli une vingtaine de personnes.

Le groupe de travail du comité interculturel a réalisé une formation en deux temps sur l'intervention en milieu interculturel. Son objectif était de mieux outiller les intervenants pour intervenir auprès des immigrants, particulièrement les réfugiés syriens. Voici les thèmes des deux journées :

1. Intervention auprès des familles réfugiées et immigrantes : enjeux, défis et atouts
2. Pistes pour mieux intervenir auprès des familles réfugiées et immigrantes en contexte de diversité culturelle.

Une trentaine d'intervenants du milieu ont participé à cette formation. Lors de la deuxième journée, le comité a eu le plaisir de recevoir l'honorable Mélanie Joly, ministre du Patrimoine canadien et députée d'Ahuntsic ainsi que le vice-président principal du Grand Montréal au Mouvement Desjardins, M. Martin Brunelle.

Cette activité était animée par le SEIM (Service d'éducation et d'intégration interculturelle de Montréal) en collaboration avec la caisse Desjardins du Marché central.

Le comité interculturel de Bordeaux-Cartierville riche de sa diversité, qui en est à sa troisième année, a pour mission de favoriser la participation et l'intégration des communautés d'origines diverses à la société québécoise, de promouvoir la diversité et le rapprochement interculturel, ainsi que de sensibiliser les partenaires aux enjeux liés à cette réalité.



David Martellino, directeur de la caisse Desjardins du Marché central, la députée Mélanie Joly, le VP-principal de Mouvement Desjardins, Martin Brunelle, et Anait Aleksanian, directrice générale du CACI

Activités de visibilité

Journée « Portes ouvertes »

Le 6 novembre 2015, le CACI a organisé une journée « Portes ouvertes » réunissant sous son toit une vingtaine d'exposants. Les objectifs de la journée « Portes ouvertes » étaient de :

- Promouvoir les activités et projets du CACI
- Présenter les projets de formation et de régionalisation de Carrefour BLE
- Donner la possibilité aux partenaires de proximité du CACI de faire la promotion de leurs services et activités
- Offrir un tout inclus en une journée aux visiteurs : rencontre avec les conseillers en emploi, intervenants sociaux, etc.



Azad Temisjian, président du CA du CACI et Anait Aleksanian, directrice générale de CACI/Carrefour BLE

Radio Centre-Ville était dans les locaux du CACI et toute cette journée a été animée et retransmise en direct. Miguel Greco et deux journalistes stagiaires ont encadré les animateurs et animatrices, les membres de l'équipe, pendant toute la journée. En voici le contenu : entrevue, table ronde, micro-trottoir, musique du monde, témoignages, etc. Pour présenter les ressources susceptibles de venir en aide aux immigrants, des organismes partenaires ont été invités à présenter leurs activités et services.

Aussi, un concours de textes a été organisé pour les participants au cours de français du CACI. Les participants ont été nombreux à prendre part à cet exercice et les résultats ont été fort émouvants. Plusieurs prix ont été décernés à cette occasion.

Voici les organismes qui étaient activement présents : CLIC, Caisse Desjardins du Marché central, Collège Bois-de-Boulogne, Maison de la Famille PBN, Maison des parents, PDQ-10, STM, la Corbeille B-C, Fondation de la visite, Centre d'action



bénévole de B-C, AQDR, CSDM Marguerite Bourgeois, CIUSSS du Nord de L'Île de Montréal, RePère, Remue-Ménage, Maison buissonnière, Bois Urbain, Bureau d'aide juridique, Tandem, Ville en vert, L'Orienthèque (pour la régionalisation), Centre jeunesse de Montréal, Mary Kay, Carrière Émilie et Radio Centre-Ville.

Une nouvelle vie

Je vais vous parler de mon immigration au Québec et de mon histoire d'amour avec mon mari québécois.

La première fois que nous nous sommes rencontrés, j'habitais à Merida, au Mexique, avec une amie. Cette amie-là était la copine d'un ami de mon mari. Elle avait invité mon mari pour les vacances. C'était au mois de septembre 2010, pour le 200^e anniversaire du Mexique, en plus. Je n'aurais jamais cru pouvoir tomber amoureux d'un homme aussi différent de moi au niveau culturel ! Alors, après cette semaine remplie d'émotions, nous avons passé cinq mois sans nous revoir. On communiquait par téléphone ou par courriel. Je ne pensais pas le revoir. En réalité, je pensais que ce serait un amour de vacances!

Mais, le 12 février suivant, j'étais à la maison et tout à coup j'entends quelqu'un qui sonne à la porte. C'était lui! Je ne pouvais pas y croire! C'était vraiment une belle surprise pour la Saint-Valentin. Il m'a invitée à lui rendre visite au Québec pour connaître la province, pour rencontrer sa famille, et pour apprendre à mieux nous connaître. Malheureusement, ma demande de visa de visiteur a été refusée deux fois en deux ans.

Quelle déception! On s'aimait et on voulait continuer ensemble. Il nous restait maintenant 3 options : se séparer, qu'il déménage au Mexique ou, dans le pire des cas, se marier (Ha! Ha! Ha! C'est une blague!). Un an plus tard, mon mari m'a demandée en mariage. C'est là que tout avait commencé pour nous. C'était au bord de la mer. J'ai accepté avec joie!

Pendant tout ce temps, mon mari est venu me visiter trois fois par année. On communiquait presque tous les jours par internet et par téléphone. Mon mari parlait très bien l'espagnol et je commençais à aimer le français, même si je ne connaissais pas un mot avant. Un jour, après 4 ans et demi de relation, plusieurs efforts et la déception de ne pas pouvoir être ensemble, je reçois une enveloppe d'Immigration Canada qui m'annonce que ma demande de résidence permanente est acceptée. Enfin une bonne nouvelle!

Depuis le 16 mars 2015, j'habite ici avec mon mari. J'ai déjà connu le froid et la neige, mais cet hiver sera mon premier hiver complet et mes sentiments sont partagés. J'ai hâte de revoir la neige, mais j'ai aussi très peur parce que je sais que l'hiver est long!

Maintenant, grâce à mon mari et mes professeurs au CACI, mon français s'est beaucoup amélioré et je suis sûre que quand je finirai mon cours, je serai capable de m'intégrer au marché du travail. En attendant, je fais du bénévolat au Carrefour d'Aide aux Nouveaux Arrivants (CANANA).

Ça, c'est juste le début de ma nouvelle vie ici!

Iris Vianney Ortiz, participante au concours de textes de français

Recherche et sensibilisation

Des tropiques à la neige

Quand j'étais dans mon pays Haïti, je me disais toujours que si un jour je devais le quitter pour m'installer ailleurs, j'aimerais que ce soit au Canada et plus précisément au Québec. J'ai toujours entendu dire qu'on y parlait français et que c'était très beau, c'est pour cela que c'était le pays de mes rêves.

Étant donné que mon mari vivait aux États-Unis, je l'incitais toujours à traverser au Canada. Un jour, il a décidé de le faire et à partir de là, il a commencé les procédures pour que je le rejoigne à mon tour. Ainsi, j'ai eu la chance de venir au Québec le 12 décembre 2012 et c'est à ce moment-là que mon rêve est devenu réalité.

Dès ma sortie de l'aéroport, la neige et le froid ont été les deuxièmes à me souhaiter la bienvenue au Québec, vu qu'il y avait une tempête de neige intense le jour de mon arrivée. Heureusement, mon mari m'avait apporté un manteau. Imaginez le choc climatique pour moi qui venais d'un pays tropical! Même avec mon manteau, je ne pouvais pas supporter le froid qu'il faisait et je tremblais. En fait, les quatre premiers mois ont été très difficiles. Mon mari a fait l'effort de sortir avec moi pendant deux semaines, mais quelques jours plus tard, il a commencé à se plaindre, disant que je devrais commencer à sortir seule afin de me familiariser avec mon nouvel espace. Chaque fois que je devais sortir seule, je me sentais très contrariée à cause du froid et de la peur de me perdre dans la rue. Je ne distinguais pas encore bien les routes avec toute cette neige, c'est comme si tous les chemins étaient pareils, et même si je venais juste de passer dans une rue, il fallait que je tourne en rond avant de m'en rappeler.

Quelques semaines plus tard, il neigeait beaucoup plus qu'avant, et à ce moment-là, j'avais commencé à chercher du travail; mon premier travail était dans un Good-Will Renaissance, là où on reçoit les dons de vêtements et autres articles usagés. C'était vraiment un bon début pour moi d'avoir trouvé cet endroit où l'on donne des formations sur le marché du travail. Pour commencer, j'ai eu un très bon formateur, le coordinateur Mr Levesque François. Pour le travail, je devais rédiger un texte en français, passer un test de mathématiques et une entrevue. Après avoir réussi les tests, il m'a dit qu'il était fier de moi parce qu'il y avait d'autres personnes qui y avaient participé et qui avaient abandonné par la suite.

Moi, je me suis accrochée, car je tiens à m'intégrer et à réussir dans mon pays d'accueil.

Darlène Désir Bernard, participante au concours de textes de français

Le CACI a été très présent dans les médias au niveau tant régional, national qu'international.

Journal des voisins

17 novembre 2015

Mélanie Joly rencontre réfugiés et organismes d'accueil

11 décembre 2015

Discussion citoyenne au YMCA

1^{er} avril 2016

Prêts pour l'arrivée des réfugiés syriens

24 avril 2015

Anila Ndreca et ses deux enfants ont trouvé ici leur terre d'accueil

Courrier Bordeaux-Cartierville

12 novembre 2015

Accueil des réfugiés syriens : des organismes sont prêts

25 novembre 2015

Réfugiés syriens : les organismes locaux dans l'ignorance

30 novembre 2015

Le long parcours d'une famille de réfugiés

1^{er} décembre 2015

Parrainage des réfugiés : l'argent nerf de la guerre

6 janvier 2016

Des réfugiés découvrent l'hiver québécois

La première tempête d'une vie

Les Nouvelles Saint-Laurent

18 novembre 2015

Saint-Laurent se prépare à accueillir les Syriens

13 décembre 2015

Le Noël des réfugiés

Le Lézard

5 décembre 2015

Visite du Centre d'appui aux communautés immigrantes de Bordeaux-Cartierville : les ministres Pierre Moreau et Kathleen Weil rencontrent des familles réfugiées engagées dans leur processus d'intégration



Journal de Québec

5 décembre 2015

Les ministres Moreau et Weil rencontrent des réfugiés à Montréal

24 heures

5 décembre 2015

Les ministres Moreau et Weil rencontrent des réfugiés à Montréal

CNW

5 décembre 2015

Visite du Centre d'appui aux communautés immigrantes de Bordeaux-Cartierville : les ministres Pierre Moreau et Kathleen Weil rencontrent des familles réfugiées engagées dans leur processus d'intégration

Montreal Gazette

6 décembre 2015

Québec is ready to handle 3,000 Syrian refugees, ministers promise

Journal de Montréal

16 mars 2016

Parrainer des réfugiés syriens : une responsabilité parfois difficile à assumer

Radio Canada (radio et télévision)

5 reportages

CBC

2 reportages

CTV News

1 reportage

TVA

2 reportages

RTBF international

1 reportage

I. Moyen de communication

Des annonces publicitaires ont été placées dans les différents médias communautaires comme :

- Le journal russe
- le journal de la communauté maghrébine Alpha et leur site web
- Courrier Bordeaux-Cartierville
- Nouvelles Saint-Laurent
- Courrier Ahuntsic
- Journal 24H
- Métro
- Journal des voisins
- Radio Centre-Ville

Médias sociaux

L'utilisation des différentes plateformes Facebook, Twitter, LinkedIn et Instagram est en plein développement au CACI. Nous travaillons assidument pour que ces outils deviennent une partie importante dans les activités de communication, de sensibilisation et de promotion de notre organisme.

Le site web

Il est très fonctionnel. Nous faisons en sorte de porter des améliorations au fur et à mesure. Présentement, une équipe s'occupe de la traduction des contenus dans d'autres langues.

II. Engagement dans le milieu

Très présent dans le milieu, le CACI prend 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 aviseur SIPPE
- Comité petite enfance-famille
- Table de concertation pour les aînés de Bordeaux-Cartierville
- Comité en sécurité alimentaire de Bordeaux-Cartierville
- Comité Ensemble contre la maltraitance envers les aînés
- Centre d'action bénévole de Montréal (CABM)
- Table de concertation jeunesse de Bordeaux-Cartierville
- Table centrale du Conseil local des intervenants communautaires de Bordeaux-Cartierville (CLIC)
- Table en employabilité Ahuntsic-Bordeaux-Cartierville



Recherche et sensibilisation

Aux niveaux 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)

Les principaux bailleurs de fonds du CACI sont :

- Centraide du Grand Montréal
- Congrégation des Sœurs de la Providence
- Direction de la santé publique
- L'APPUI Montréal pour les proches aidants d'âinés
- Ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion (MIDI, ancien MICC)
- Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MTES, ancien MESS)
- Ministère de la Famille et des Aînés
- Office québécois de la langue française (OQLF)
- Ville de Montréal

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)
- Réseau national des organismes spécialisés dans l'intégration en emploi des nouveaux immigrants (ROSINI)
- Maison CACI
- CAMO-PI (Comité sectoriel de main-d'œuvre des personnes immigrantes)

Le CACI fait en sorte de développer des partenariats solides et stratégiques avec les autres acteurs du milieu communautaire, privés et publics 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 vice versa.

Les principaux partenaires de l'organisme sont :

- Au bas de l'échelle
- Action cancer du sein du Québec - ACS-Qc
- 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)
- Centre de ressources éducatives et pédagogiques (CREP)
- Corbeille Bordeaux-Cartierville
- Comité logement Ahuntsic-Cartierville
- Clinique d'info juridique-McGill
- Centre jeunesse de Montréal
- Centre local d'emploi Ahuntsic
- Centre local d'emploi de Saint-Laurent
- Chambre de commerce du Montréal Métropolitain (CCMM)
- Centre de formation professionnelle Calixa-Lavallée
- Collège Bois de Boulogne
- Collège Ahuntsic
- Entreprise d'insertion sociale Bois Urbain
- Fondation pour l'alphabétisation
- Groupe prévention STM
- Gendarmerie royale du Canada (GRC)
- L'APPUI Montréal pour les proches aidants d'âinés
- Maison de la famille
- Maison des parents
- Organismes membres de la TCRI
- Poste de quartier 10 – Bordeaux-Cartierville
- Société de transport de Montréal (STM)
- Secrétariat à la politique linguistique (SPL)
- Société d'assurance automobile du Québec – SAAQ
- Ville en vert
- Direction de la protection de la jeunesse (DPJ)

Comité Ensemble contre la maltraitance envers les âinés

Le comité « Ensemble contre la maltraitance envers les âinés » qui regroupe des représentants d'institutions et d'organismes de Bordeaux-Cartierville et de Saint-Laurent a pour objectif de mettre en place un réseau veillant à prévenir et à contrer la maltraitance envers les âinés. Ses axes de travail sont l'analyse et l'adaptation des services, le développement des compétences et le partage des connaissances, l'information et la sensibilisation et la mobilisation et l'évaluation.

Planification stratégique en développement social dans Bordeaux-Cartierville

Suivi des actions du plan

1. Enjeu prioritaire : Aménagement urbain

L'action 7 de cet enjeu est portée par le CACI. L'objectif de cette action est de poursuivre et finaliser l'aménagement urbain de la Place l'Acadie, en accord avec la vision élaborée par le milieu et les habitants de ce secteur.

Dans cette action, il était prévu de :

- Construire le mur anti-bruit, tel que prévu, le long de l'autoroute 15, au niveau de la place l'Acadie;
- Faciliter le stationnement et la circulation (surtout pour les services d'urgence) au sein de l'îlot de la place de l'Acadie;
- Consolider et développer une offre de services commerciaux et communautaires, dans l'îlot, qui répond aux besoins des habitants.

Recherche et sensibilisation

Activités réalisées :

- 1) Il y a eu plusieurs tractations autour de ce dossier. Finalement, la construction du mur anti-bruit débutera en automne 2016
- 2) Suite aux démarches effectuées par le comité de suivi par rapport aux problèmes reliés au stationnement, une solution a été trouvée. RHO et CACI sont chargés de voir à la mise en application des propositions.

2. Enjeu prioritaire : Emploi

L'objectif de cet enjeu prioritaire est de faciliter l'accès à des emplois de qualité pour la population de Bordeaux-Cartierville.

Portée par le CACI, l'action 3 consiste à : favoriser le développement de plateaux de stages significatifs, accompagné d'un outil de reconnaissance des compétences acquises, chez les employeurs locaux du secteur communautaire de Bordeaux-Cartierville.

Le CACI et le Carrefour Jeunesse Emploi de B-C avaient 2 objectifs spécifiques dans l'action 3 :

- favoriser l'acquisition d'expérience chez les chercheurs d'emploi du quartier;
- aider les chercheurs d'emploi à augmenter leurs chances d'obtenir un emploi dans leur domaine de compétence.

3. Enjeu prioritaire : Relations interculturelles et inclusion

Objectifs :

- Valoriser la diversité culturelle
- Favoriser les relations interculturelles
- Contribuer à briser l'isolement des personnes immigrantes

Le CACI a été mandaté pour réaliser l'action 2 faisant partie de cet enjeu, à savoir Pérenniser le projet « Démarche du tout inclus ». Le comité du Tout inclus a eu 13 rencontres qui ont mené à :

- L'organisation de la 2^e édition de l'événement « Bordeaux-Cartierville refait connaissance »
- La réalisation d'un sondage entourant la Charte d'accueil et de référencement de B-C adressée aux signataires de ladite charte
- La tournée de quartier

Résultats suite à ces activités

Connaissance des services du quartier et renouvellement des membres du comité, implication active des comités, participation remarquable des intervenants du quartier des événements proposés, contribution de six commanditaires.

Ce comité s'est fixé quelques défis pour l'année 2016-2017 :

1. Rejoindre plus de familles isolées
2. Organiser les activités sans financement extérieur
3. Mobiliser plus d'organismes du quartier
4. Faire connaître et valoriser la charte d'accueil et de référence de Bordeaux-Cartierville

III. La grande marche des 1000 parapluies de Centraide

Participer à la Marche aux 1000 parapluies qui a rassemblé, le 29 septembre dernier, 20 000 personnes dans les rues de Montréal dans le cadre du lancement de la campagne annuelle de souscription de Centraide était la manière pour le CACI de manifester son attachement à cet organisme philanthropique.

Grâce à Centraide, 1934 clients, dont des Canadiens et des demandeurs d'asile, ont pu bénéficier, notamment, d'une aide technique et administrative, d'une assistance pour la déclaration d'impôt, de l'aide aux devoirs et d'activités récréatives, etc.

Centraide soutient un vaste réseau de 350 organismes dont le CACI est fier de faire partie. Sans l'aide financière de Centraide et des quelque 1200 entreprises, organisations et syndicats qui l'appuient, le CACI aurait difficilement pu offrir des services aussi nombreux et aussi variés.

La mission de Centraide est de « lutter contre la pauvreté et l'exclusion en agissant sur les facteurs susceptibles d'apporter des améliorations durables et significatives dans la vie des gens ».

Nous saisissons l'occasion de la publication de ce rapport annuel pour remercier une fois de plus ce partenaire hors pair.



Ressources humaines

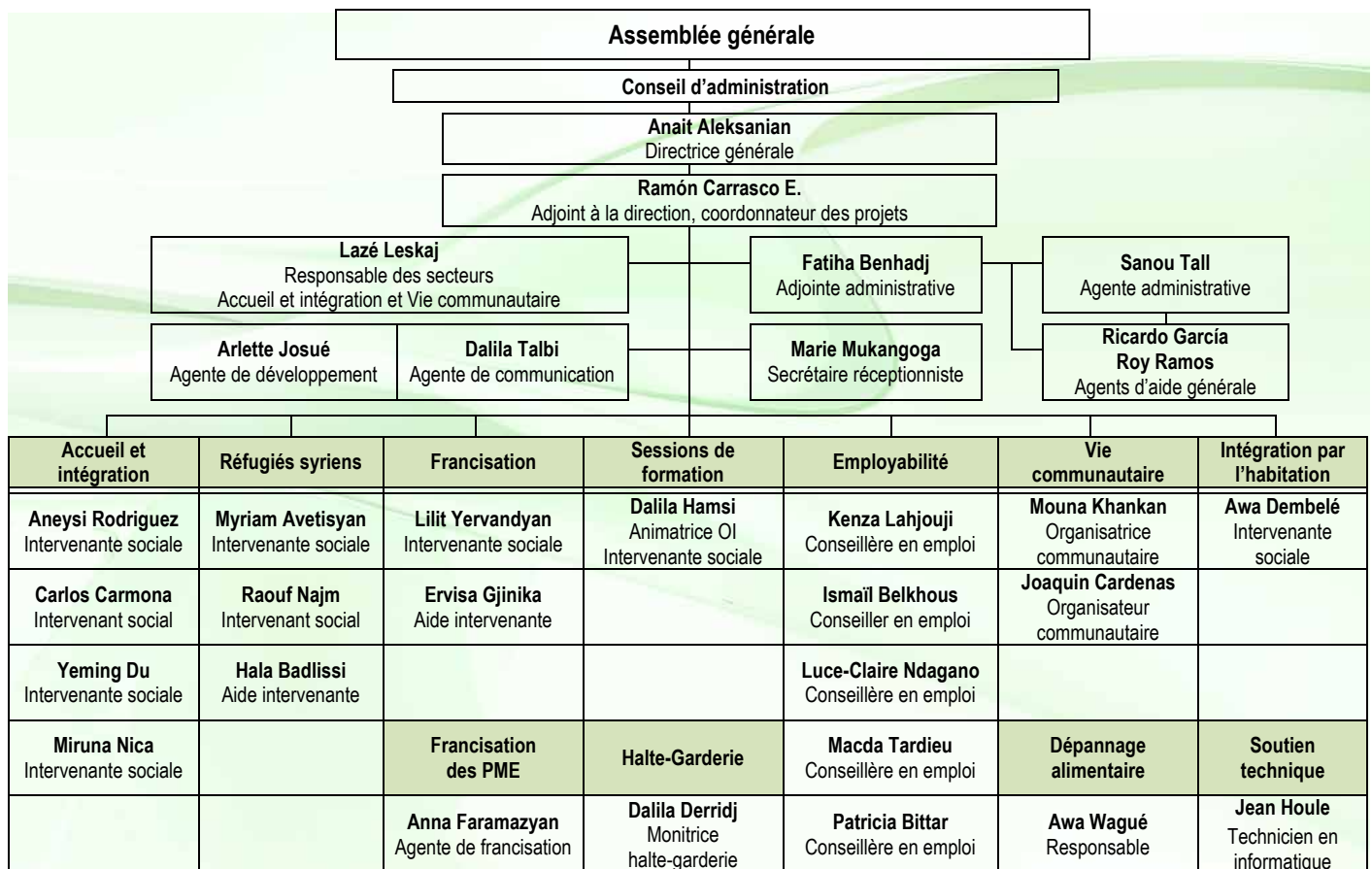
Le Personnel

Le personnel du CACI est composé de 34 employés originaires d'une vingtaine de pays et reflète bien la diversité de sa clientèle. Ce sont pour la plupart des intervenants sociaux et conseillers en emploi qui possèdent une vaste expérience dans le domaine communautaire et d'excellentes connaissances des problématiques spécifiques aux immigrants ainsi que de l'histoire, de la culture et des valeurs communes du Québec. Ils sont aussi multilingues, ce qui facilite la prestation des services du CACI auprès de sa clientèle.

Marie Mukangoga
Félicitations à Marie Mukangoga, notre réceptionniste, pour ses 15 ans d'engagement au CACI.



I. Organigramme



II. Formation des employés

En fonction du poste occupé, tous les employés du CACI suivent un programme de formation continue traitant des aspects techniques, administratifs, émotionnels, culturels ou gestionnaires de leurs interventions. L'objectif est de permettre aux membres de l'équipe d'être outillés pour répondre aux nombreux besoins de la clientèle.

Date	Employés concernés	Formation	Lieu
28 mai 2015	M. Khan Kan M. Avetisyan	Les Régimes de rentes du Québec Les allocations familiales	Régie des rentes du Québec
28 mai 2015	L.-C. Ndagano	CSST	TCRI
22 septembre 2015	L.-C. Ndagano	Dynamique familiale	TCRI
29 septembre 2015	M. Avetisyan	Droit à l'égalité au Québec	TCRI
29 novembre 2015	L.-C. Ndagano M. Avetisyan	Les Régimes de rentes du Québec et les ententes de sécurité sociale	Régie des rentes du Québec
19-20 novembre 2015	L.-C. Ndagano	Journée de réflexion	ROSINI
19-20 novembre 2015	Kenza Lahjouj	Journée de réflexion	ROSINI
31 mars 2016	Aneysi Rodriguez	Composer avec la complexité dans l'intervention psychosociale avec les nouveaux arrivants	TCRI
31 mars 2016	Aneysi Rodriguez L.-C. Ndagano	5 ^e édition de la Rencontre nationale des intervenants communautaires scolaires interculturels (ICSI)	TCRI

Évaluation des services

Des fiches d'évaluation sont disponibles pour les clients qui veulent donner leur appréciation par rapport à nos services et activités. Leurs impressions et avis sont le thermomètre qui exprime leurs degrés de satisfaction. Les observations recueillies et cumulées nous servent à améliorer nos services à la clientèle.

Les fiches d'évaluation complétées nous ont permis de constater que :

- Notre clientèle est composée pour la plupart de nouveaux arrivants. 89 % d'entre eux ont répondu au sondage.
- Ce sont les femmes qui s'attardent sur les détails et expriment leurs opinions
- 46 % des clients ont rempli les fiches d'évaluation lors de leur première visite au CACI

La grande majorité de la clientèle, 93 %, se dit totalement satisfaite des services du CACI, alors que d'autres, 15 %, ont déclaré en être très satisfaits.

Quelques commentaires et suggestions émis par nos clients :

« Enfin, le CACI est présent sur Internet. Je peux trouver beaucoup d'informations sur le centre. »

« Mon conseiller en emploi a été très présent pendant et après mon embauche. Je me suis senti important et cela m'a donné confiance en moi. »

« Avec le CACI, je vois mon intégration positivement et je suis bien encadré pour ma recherche d'emploi. »

« J'ai vraiment admiré la qualité d'intervention, de suivi, de présence de mon conseiller. Ça m'a beaucoup motivé. »

« Mes parents sont plus épanouis depuis qu'ils ont participé à des activités au CACI. »

« Grâce au CACI, j'ai trouvé un emploi à la hauteur de mes compétences. J'ai assisté à plusieurs activités de réseautage, j'ai passé plusieurs entrevues planifiées par ma conseillère. Aujourd'hui, je fais quelque chose que j'aime. »

Perspectives

Dix ans de gestion et le CACI continue sur sa lancée et travaille d'arrache-pied sur de nouvelles idées et de nouveaux projets pour l'année 2016-2017.

L'organisme prévoit, entre autres de :

- Construire et réaménager les locaux du CACI afin de maximiser l'utilisation des espaces pour permettre l'imbrication de nouveaux projets
- Consolider ses services
- Développer la halte-garderie pour répondre aux nombreuses demandes de la clientèle
- Développer un service en employabilité notamment pour les réfugiés syriens
- Développer le secteur de régionalisation pour mieux sensibiliser à l'atout des régions
- Développer un partenariat stratégique avec les régions
- Poursuivre sa mission d'aide et d'accompagnement de toute personne immigrante dans ses démarches en vue de la réalisation de ses projets professionnels et de vie
- Favoriser le suivi personnalisé dans les interventions pour une réponse appropriée aux besoins de la clientèle vulnérable, y compris les femmes immigrantes
- Mettre sur pied des programmes d'insertion sociale adaptés au nombre et aux caractéristiques spécifiques des nouvelles vagues migratoires, notamment des immigrants nouvellement établis dans l'arrondissement Ahuntsic-Cartierville
- Entreprendre des initiatives visant l'ouverture à la diversité et la lutte contre le racisme et le profilage racial. Le Comité interculturel, dont le CACI est membre fondateur, organisera notamment plusieurs activités socioculturelles, ainsi que des formations en interculturel pour les intervenants des différents milieux
- Concevoir un plan de communication adapté aux différents projets, activités et services du CACI
- Exploiter et dynamiser le site web en quatre langues du CACI pour diffuser les informations sur les activités et services offerts au public en respectant la mission et les objectifs de l'organisme

Ronde de solidarité pour les réfugiés syriens



Les jeunes de l'Académie des beaux-arts, Roha, Ambre, Maeva, Christopher, Yann, et Isabella se sont inspirés de leur vision du multiculturalisme pour exprimer leur solidarité aux réfugiés syriens.



CACI
Centre d'appui
aux communautés
immigrantes

www.caci-bc.org / www.carrefourfrancisation.com