

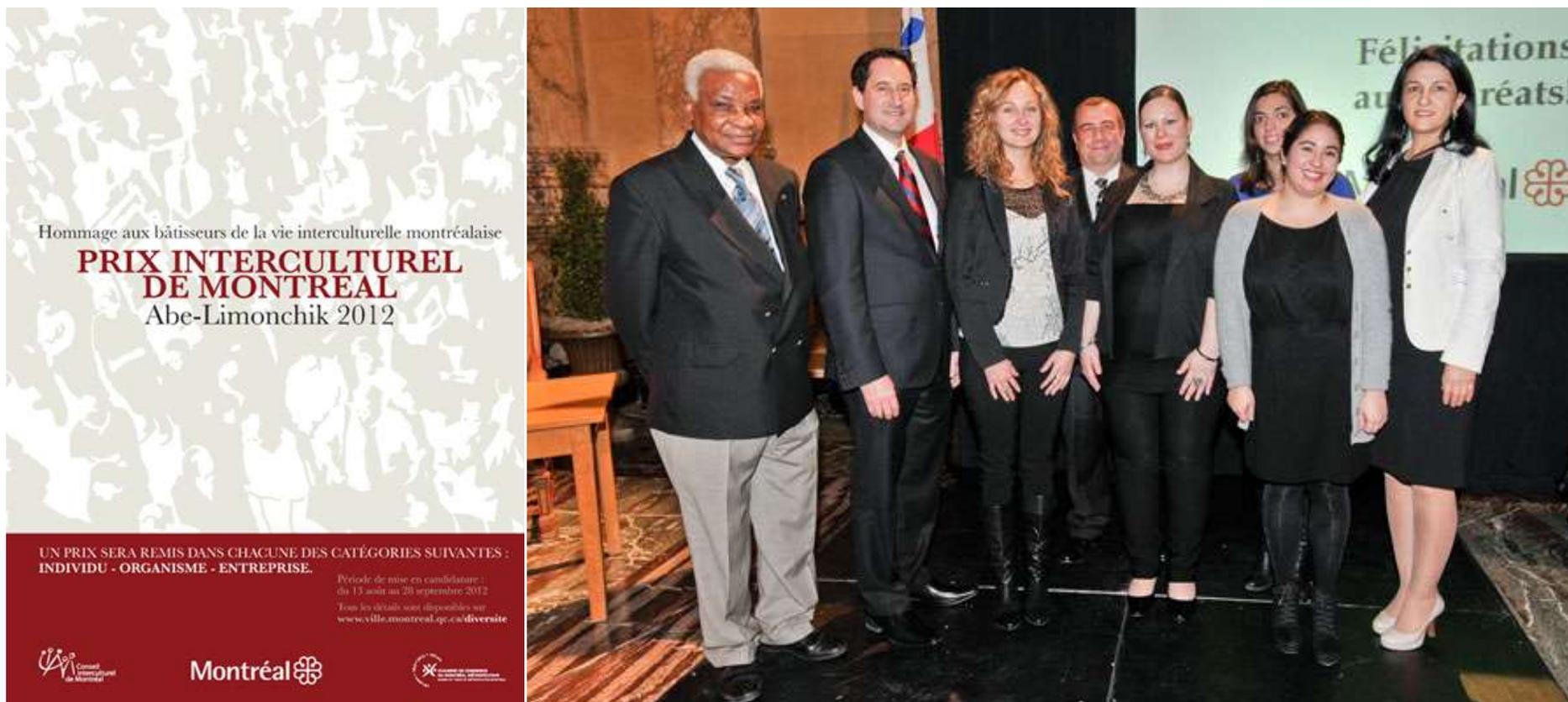


*20 ans au service de la communauté!*

**RAPPORT  
D'ACTIVITÉS  
2012-2013**



**CACI**  
Centre d'appui  
aux communautés  
immigrantes



Le maire par intérim de Montréal, M. Michael Applebaum est entouré de M. Germain Nikowe Amoni, président du Conseil interculturel de Montréal, de Mme Marie-Pier Veilleux, directrice Développement, diversité métropolitaine à la Chambre de commerce du Montréal métropolitain de même que des récipiendaires du Prix interculturel de Montréal 2012 : M. Javier San Juan et Mmes Anait Aleksanian (CACI), Vanessa-Anne Coutu, Daniela Mujica et Paola Arriagada Nunez (Pimiento).

Catégorie organisme : Centre d'appui aux communautés immigrantes - CACI



Membres de l'équipe et du conseil d'administration CACI, 2012-2013, décembre 2012

## Table des matières

|   |    |
|---|----|
| Mot du président du Conseil d'administration et de la directrice générale du CACI ..... | 5  |
| L'immigration au Québec - les faits saillants .....                                     | 8  |
| Présentation de l'organisme.....  | 11 |
| Engagement dans le milieu.....  | 13 |
| Secteur d'activité Accueil et intégration.....  | 17 |
| Programme <i>Réussir l'Intégration (PRint)</i> .....                                    | 22 |
| L'assistance aux demandeurs d'asile .....   | 25 |
| Premières démarches d'installation (PDI).....   | 26 |
| Session de formation <i>Objectif Intégration</i> .....                                  | 29 |
| Programme Jumelage interculturel.....   | 30 |
| Programme Porte-à-porte.....  | 33 |
| Projet Soutien aux initiatives visant le respect des aînés.....                         | 33 |
| Projet Cuisine Pères-Enfants.....   | 35 |
| Secteur d'activité Employabilité.....   | 37 |
| Adaptation au marché du travail (AMT) .....   | 40 |
| Activités de Réseautage.....  | 42 |
| Participation du CACI aux salons de l'emploi .....                                      | 43 |
| Programme Jumelage professionnel .....  | 44 |
| Programme PAAS Action .....   | 47 |
| Le programme « Mentorat Montréal » .....  | 50 |
| Projet « Un pas vers l'Emploi ».....  | 51 |
| Secteur d'activité Cours de langue et formation .....                                   | 53 |
| Programme PILI .....  | 56 |
| Ateliers de conversation française.....   | 58 |
| Cours d'anglais.....  | 58 |
| Cours d'espagnol.....   | 59 |
| Cours d'informatique.....   | 59 |
| Secteur d'activité Vie communautaire .....  | 63 |
| Bénévolat .....   | 63 |
| Implication bénévoles: .....  | 65 |
| Service d'aide aux déclarations de revenus.....   | 66 |
| Service de halte-garderie.....  | 67 |
| Camp d'été .....  | 69 |
| Sorties socioculturelles .....  | 70 |
| Événements collectifs .....   | 72 |
| La Grande Marche des 1 000 parapluies de Centraide.....                                 | 74 |
| Implication dans la communauté .....  | 74 |
| Secteur d'activité Intégration par l'habitation .....                                   | 75 |
| Secteur d'activité Recherche et sensibilisation .....                                   | 80 |
| Participation à la journée de réflexion de la TCRI .....                                | 80 |
| Comité Interculturel dans Bordeaux-Cartierville .....                                   | 81 |
| Formation des employés .....  | 82 |
| Francisation des Entreprises .....  | 84 |
| Processus de certification.....   | 88 |
| Moyens de communication .....   | 85 |
| Évaluation des services .....   | 86 |
| Perspectives 2013-2014.....   | 90 |
| Organigramme .....  | 92 |

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



Déjà 20 ans cette année !

20 ans d'intégration des immigrants à la société d'accueil. Une génération de nouveaux arrivants, bien intégrés à leur société d'adoption, et participant au développement social, économique, démocratique et humain dans notre milieu de vie.

20 ans déjà, mais le flux d'immigrants ne tarit pas ! Il nous faut toujours des espaces additionnels pour répondre, toujours mieux, aux besoins évolutifs d'intégration des immigrants. Non seulement nous avons acquis de nouveaux espaces loués, mais nous sommes en train d'étudier divers scénarios de construction.

Comme le dit le proverbe africain « Il faut tout un village pour élever un enfant », c'est la même chose pour l'intégration des immigrants. Et depuis 20 ans déjà, nous tissons petit à petit ce village par des partenariats visant à enrichir et compléter l'offre de services aux immigrants. De plus, le nouveau comité interculturel mis en place va permettre de créer un pont permanent entre les cultures d'origine de nos immigrants d'hier, d'aujourd'hui et



de demain, et notre société d'accueil dont les valeurs et les couleurs gagneront à être mieux connues.

Le village c'est aussi notre arrondissement et nos quartiers, où l'écoute et le soutien de nos élus municipaux, du Québec et du fédéral nous permettent de représenter et de défendre les intérêts du Montréal et du Québec de demain, grâce aux nombreux immigrants qui viennent partager nos rêves et faire de nos projets, leurs projets.

Le CACI a aussi participé avec intérêt au processus de développement d'un nouveau plan stratégique de quartier, et continuera d'apporter sa contribution pour le développement des

paramètres essentiels pour une réelle et saine concertation.

20 ans déjà, et les baby-boomers quittent en grand nombre le marché du travail. Pour les remplacer, les nouveaux arrivants font partie du bassin des nouvelles recrues potentielles. Mais pour cela, il faut avoir une connaissance fonctionnelle du français, avoir des connaissances minimales de la société, maîtriser les règles de l'art dans son domaine professionnel, et rencontrer les décideurs dans les organisations qui embauchent. Pour cela, le CACI devient plusieurs fois par année, un lieu de rencontre privilégié entre les employeurs qui recrutent et les chercheurs d'emploi.

20 ans déjà et de nombreux prix en reconnaissance à l'excellence du travail accompli par le CACI. Cette année, le Prix Interculturel de Montréal Abe-Limonchik a été décerné au CACI afin de souligner son exceptionnelle contribution à l'amélioration des relations interculturelles et à la promotion de la diversité sur le territoire montréalais.

Cette excellence passe aussi par l'initiative d'établir une certification des

organismes d'accueil par le Ministère de l'Immigration et des communautés culturelles (MICC). Le CACI a réussi cette étape avec succès et a obtenu un résultat très satisfaisant de 14 indicateurs positifs sur 16.

20 ans déjà, et de nombreux projets réalisés avec succès, de nombreux projets réalisés en dépassant, haut la main, les attentes initiales, les objectifs établis. Cette année, cela a été le cas avec les programmes Francisation des PME et Jumelage professionnel.

20 ans déjà, à bâtir une équipe solide, souple et dévouée au service des immigrants et nouveaux arrivants, un conseil d'administration visionnaire, optimiste et confiant. Des bailleurs de fonds gouvernementaux, municipaux, institutionnels et privés toujours présents pour nous aider à bâtir sur nos succès, nous aider à être confiants en l'avenir, en nous appuyant sur les fondations solides de notre histoire et nos valeurs communes.

Nous pourrons donc d'ores et déjà nous mettre à la tâche de visualiser avec audace et préparer avec enthousiasme et réalisme les 20 prochaines années, qui seront tout aussi déterminantes pour le développement de notre société, sa tradition d'accueil et sa capacité d'intégration.

Nous profitons de cette occasion pour féliciter tous les bénévoles et employés du CACI pour la qualité de leur travail et pour le devouement dont ils et elles font preuve quotidiennement.

Un mot de reconnaissance pour tous nos partenaires et bailleurs de fond qui nous ont accompagnés et apporté une aide financière précieuse permettant la matérialisation de nos projets. Un grand merci au ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles; Centraide du Grand Montréal; les Sœurs de la Providence; ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale; ministère de la Famille et des Aînés; la Société d'habitation et de développement de Montréal; la Ville de Montréal; la Direction de la Santé publique; Service Canada; l'Arrondissement Ahuntsic – Cartierville; la Direction de la Santé publique.

Enfin, nous tenons à adresser nos vifs remerciement à toutes les personnes qui soutiennent le CACI dans la réalisation de sa mission, et en particulier à :

- Diane De Courcy, députée de Crémazie, ministre de l'Immigration et des Communautés culturelles et ministre responsable de la Charte de la langue française;
- Jean-Marc Fournier, député de St-Laurent;
- Christine St-Pierre, députée de l'Acadie;
- Maria Mourani, députée fédérale d'Ahuntsic;
- Stéphane Dion, député fédérale de St-Laurent-Cartierville;
- Pierre Gagnier, maire d'Ahuntsic-Cartierville;
- Harout Chitilian, conseiller, district de Bordeaux – Cartierville;
- Jocelyn Ann Campbell, conseillère, district de Saint-Sulpice.

Ensemble, nous continuerons ...!

Azad Temisjian  
Président du conseil d'administration

Anait Aleksanian  
Directrice générale



Membre de l'équipe du CACI, avril 2013

## L'immigration au Québec - les faits saillants

Destination de choix pour les nouveaux arrivants, Ahuntsic-Cartierville s'affirme comme le deuxième arrondissement le plus multiethnique de l'île de Montréal, devancé uniquement par celui de Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de-Grace. Selon Statistiques Canada, en 2012 plus de la moitié des habitants qui y vivaient sont nés hors du Canada.

Deux données caractérisent la population immigrante de cette zone géographique : 51% des résidents nouveaux arrivants détiennent un diplôme universitaire, alors qu'ils accusent un taux de chômage de 30%, soit 3 fois plus que la population générale de 15 ans et plus. Ce contexte met en relief la hauteur des enjeux et défis pour le CACI.

Au-delà d'un simple rôle d'intervenant, l'organisme se fait un devoir d'être une référence en matière d'intégration des immigrants. De par son expertise, son savoir-faire et la qualité de ses services, il s'affirme comme ressource primordiale d'aide et d'accompagnement pour tous les membres des communautés immigrantes et pour les nouveaux arrivants en particulier.

En 2012-2013, le soutien et l'impact du CACI se sont vérifiés à travers ses activités et démarches entreprises pour le bénéfice de la communauté.

### **La précarité du volet « Adaptation au marché du travail »**

La situation précaire dans laquelle se trouve le programme « Adaptation au marché du travail » est une énorme source d'inquiétude pour le CACI. Suite à la décision initiale du MICC de se retirer du financement des activités d'adaptation au marché du travail, qui est entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> juillet 2012, plusieurs décisions intérimaires ont permis de signer des ententes provisoires avec Emploi-Québec.

Le service est menacé. Son éventuelle suspension risque d'affecter sérieusement le continuum des services offerts et d'avoir des conséquences catastrophiques sur l'intégration socioprofessionnelle de la population immigrante la plus démunie. Il est donc primordial de pérenniser et consolider les services d'employabilité pour continuer à répondre de façon efficace aux besoins accrus des nouveaux arrivants.

### **Politique d'équité salariale**

Le 1<sup>er</sup> janvier 2014 est la date butoir pour l'application de la Loi sur l'équité salariale de certaines entreprises du Québec, dont le CACI. Il s'agit de l'échéance à laquelle plusieurs employeurs devront avoir réalisé l'exercice d'équité salariale dans leur entreprise et en avoir affiché les résultats. La direction et le conseil d'administration du CACI ont pris la décision d'appliquer la politique d'équité salariale avant la date butoir. En 2012, ils ont embauché une ressource externe qui a été chargée de réaliser l'exercice de vérification afin d'évaluer si l'organisme respecte toute la réglementation. À la suite de cet exercice, les recommandations de la ressource externe ont été prises en considération, les ajustements ont été effectués et les 3 affichages ont été conformément réalisés.

### **Le CACI – récipiendaire du Prix interculturel de Montréal**

Par son travail, son engagement et son implication, le CACI est fier d'annoncer qu'il est le lauréat du Prix interculturel de

Montréal Abe-Limonchik dans la catégorie organisme. Ce prix souligne la contribution exceptionnelle du CACI à l'amélioration des relations interculturelles et à la promotion de la diversité sur le territoire montréalais.

### **Comite interculturel dans Bordeaux-Cartierville**

Avec plus d'un citoyen sur 3 né à l'extérieur du Canada, l'arrondissement Ahuntsic-Cartierville est le deuxième le plus multiethnique de Montréal. Il représente de ce fait un véritable défi social en matière d'intégration des membres des communautés culturelles, défi auquel s'est attaché le CACI en prenant le leadership de constituer un Comité interculturel en partenariat avec plusieurs acteurs du milieu. Cette démarche a pour objectifs de favoriser la participation et l'intégration des communautés d'origines diverses à la société québécoise, de promouvoir la diversité et le rapprochement interculturels et de sensibiliser les partenaires aux enjeux liés à cette réalité.

### **Francisation des petites et moyennes entreprises d'Ahuntsic-Cartierville**

Acteur dynamique dans la promotion et le déploiement de la francisation, le CACI a entrepris une démarche visant la promotion de la francisation auprès des entreprises d'Ahuntsic-Cartierville de moins de 50 employés et qui sont de ce fait exemptes des dispositions de la Charte de la langue française. Cette initiative est réalisée en partenariat avec l'Office québécois de la langue française. La démarche a permis d'amener 84 petites et moyennes entreprises du secteur à franciser leurs outils de travail et leurs salariés, avec pour résultat l'obtention de l'attestation de conformité à la Charte de la langue française.

### **Cours de français**

Le programme « *Programme d'intégration linguistique pour immigrants* », subventionné par le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, démontre une belle réussite. L'engouement pour les cours de français se poursuit encore cette année où 1299 inscriptions ont été enregistrées, soit une augmentation de 12,5% par rapport à 2012. Cette hausse de la demande a nécessité l'ouverture d'une classe supplémentaire à partir de l'hiver 2013. Le CACI, conscient de l'enjeu du programme, s'est attelé à mettre en place toutes les conditions nécessaires à sa réussite.

### **Jumelage professionnel**

Réalisé dans le cadre du budget d'initiatives locales (BIL), le programme « Jumelage professionnel », à travers un accompagnement soutenu, permet aux nouveaux arrivants âgés de plus de 24 ans dotés d'un diplôme collégial ou universitaire, d'un bon niveau de français et confrontés à des difficultés d'intégration socioprofessionnelle, d'optimiser leurs chances d'intégrer le marché du travail. Cet objectif s'est concrétisé en s'appuyant sur un programme de 10 semaines composé de séances d'information, d'ateliers socioprofessionnels et d'activités de réseautage avec des acteurs du monde professionnel. Le programme étant toujours en cours, le CACI est fier d'annoncer des résultats partiels positifs et très encourageants en termes de placement des participants.

### **Agrandissement des locaux**

Afin de répondre aux besoins de sa clientèle, notamment à la demande croissante pour les cours de français, le CACI a réaménagé et agrandi ses locaux, ce qui lui a permis de gagner de l'espace supplémentaire de plus de 1 500 pi<sup>2</sup>.



Assemblée générale annuelle, juin 2012

## Présentation de l'organisme

### Mission

Le CACI est un organisme à but non lucratif fondé le 23 avril 1993. Sa 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.

### Principaux objectifs

- ✓ Accueillir les nouveaux arrivants, évaluer leurs besoins, les informer sur leurs droits et leurs responsabilités;
- ✓ Faciliter leur accès aux services et aux programmes à l'interne et/ou à l'externe 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 de la société d'accueil;
- ✓ Aider à la recherche de logements et à la résolution de problèmes survenant en cours d'installation.

### Clientèle et territoire couvert

Le CACI sert une clientèle de plus en plus nombreuse, constituée de résidents permanents, citoyens canadiens et demandeurs d'asile. Son nombre se voit augmenter progressivement : en 2007-2008 nous avons reçu 2 800 clients, alors qu'au cours de l'année 2012-2013 leur nombre a atteint 8 643, soit une augmentation de 16% par rapport à l'année précédente. Pendant la même période, le CACI a réalisé plus de 29 000 interventions et a rendu environ 40 000 services. Les nouveaux clients représentent 51% de tous les clients desservis.

Les interventions du CACI couvrent le Grand Montréal et principalement l'arrondissement Ahuntsic-Cartierville. Ses clients sont d'origines ethnoculturelles diverses, avec

cependant une forte proportion provenant du Maghreb, du Moyen-Orient, de l'Afrique et de l'Amérique latine. Une fois de plus, les ressortissants de la Syrie ont été très nombreux, cela est dû à la crise dans laquelle le pays est plongé depuis maintenant 2 ans.

### Secteurs d'activité

Le CACI offre des services et des programmes dans 6 secteurs qui sont : Accueil et intégration; Employabilité; Cours de langues et formation; Vie communautaire; Intégration par l'habitation; Recherche et sensibilisation.

Tous les programmes et activités sont conçus pour briser l'isolement et favoriser l'autonomie des personnes, développer leur capacité à se prendre en charge et à améliorer leurs conditions de vie, et ce, en réalisant leur potentiel et en s'appropriant la démarche d'intégration.

L'équipe du CACI est composée de vingt-trois (23) professionnels, tous dotés d'une large expérience dans le domaine communautaire et d'excellentes connaissances des problématiques spécifiques aux immigrants, ainsi que de

l'histoire, la culture et les valeurs communes du Québec. Les conseillers en emploi en particulier sont en contact avec tous les Ordres professionnels et collaborent

quotidiennement avec environ 300 employeurs de différents milieux et domaines de compétences.

### **Membres du conseil d'administration**

Azad Temisjian, président

Louise Fortin, vice-présidente

Abdel Ould Baba Ali, trésorier

Jean Cantin, secrétaire

Osvaldo Nuñez, administrateur

Ricardo Acevedo, administrateur

Anna Deveau, administratrice

Anait Aleksanian, directrice générale

Ramón Carrasco, représentant du personnel



Membres du Conseil d'administration 2012-2013, juin 2012

## Engagement 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 de plusieurs conseils et tables de concertation qui sont :**

- la Table centrale du Conseil local des intervenants communautaires de Bordeaux-Cartierville (CLIC);
- la Table en employabilité Ahuntsic – Bordeaux – Cartierville;
- le Conseil d'administration du CLIC;
- la Table de concertation pour les aînés de Bordeaux – Cartierville;
- la Table de concertation jeunesse de Bordeaux – Cartierville;
- la Table des services d'Intégration de périnatalité de Bordeaux – Cartierville;
- la Corporation de développement économique communautaire (CDEC);
- le Comité aviseur SIPPE;
- le Comité Démarches tout inclus;
- le Comité petite enfance-famille;
- Comité en sécurité alimentaire de Bordeaux-Cartierville;
- Comité des fêtes de quartier Bordeaux-Cartierville;
- Projet de recherche évaluative et partenariale sur la concertation intersectorielle.

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

- la Table de Concertation des organismes au service des Réfugiés et des Immigrants (TCRI);
- le Regroupement des organismes au service des nouveaux arrivants (ROSNA);
- le Regroupement des organismes en francisation du Québec (ROFQ);

- le Réseau national des Organismes Spécialisés dans l'Intégration en emploi des Nouveaux Immigrants (ROSINI);
- le Comité consultatif national des organismes au service des nouveaux arrivants (COCONAT, MICC-TCRI);
- le Comité pour la prestation des services de santé et des services sociaux aux personnes membres des communautés culturelles (MSSS);
- le Conseil canadien pour les réfugiés (CCR);
- Association des Haltes – garderies communautaires du Québec (AHGQC);
- le Regroupement des organismes du Montréal ethnique pour le logement (ROMEL);
- le Centre d'action bénévole de Montréal (CABM);
- le Centre d'intervention et de recherche en violence conjugale et familiale (Pro-Gam Inc.);
- le conseil d'administration du Regroupement des organismes en francisation du Québec (ROFQ);
- l'Alliance des communautés culturelles pour l'égalité de la santé et des services sociaux (ACCÉSSS).

Le CACI a accompli ses activités et a rendu des services avec la contribution financière ou en nature provenant de plusieurs organismes gouvernementaux et non gouvernementaux, de congrégations religieuses et de bénévoles.

**Les principaux bailleurs de fonds du CACI sont :**

- le ministère de l'immigration et des Communautés culturelles;
- le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale;
- Centraide du Grand Montréal;
- la congrégation des Sœurs de la Providence;
- Service Canada;
- le ministère de la Famille et des Aînés;
- le ministère des Services gouvernementaux;
- le ministère des Affaires municipales;
- le Secrétariat à la politique linguistique;
- l'Office québécois de la langue française;
- la Société d'habitation et de développement de Montréal;
- la Ville de Montréal;
- la Direction de la Santé publique;
- l'Arrondissement Ahuntsic – Cartierville;

Le CACI est parmi  
les principales  
sources de  
référence dans le  
domaine de  
l'intégration des  
nouveaux arrivants.

**Les principaux partenaires de l'organisme sont :**

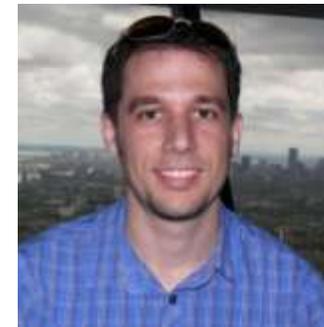
- le Poste de quartier No 10 – Bordeaux-Cartierville;
- la Caisse populaire Desjardins Bois-Franc-Cartierville;
- la Commission scolaire de Montréal;
- la Corbeille;
- la Corporation de développement économique communautaire (CDEC);
- la Maison de la famille;
- la Maison des parents;
- le Centre d'Action bénévole Bordeaux-Cartierville (CABBC);

- l'organisme Repère (Relation d'entraide pour une Paternité Renouvelée);
- la Chambre de commerce du Montréal métropolitain;
- le Centre local d'emploi Ahuntsic;
- le Centre local d'emploi de Saint-Laurent;
- le Centre d'action bénévole de Montréal (CABM);
- le Centre de santé et des services sociaux du Nord de l'Île et du Saint – Laurent;
- l'Eco-Quartier;
- le Regroupement des organismes du Montréal ethnique pour le logement;
- les organismes membres de la TCRI;
- les services d'Immigration Décarie;
- Moisson Montréal;
- l'École la Dauversière et
- l'École Louisbourg;
- l'École Sainte-Odile;
- le cégep de Saint-Laurent;
- Forum 2020;
- les Normes du Travail du Québec;
- l'Ordre des ingénieurs du Québec, l'Ordre des sages femmes du Québec; l'Ordre des infirmiers et infirmières auxiliaires du Québec ;
- l'organisme Hay Doun.

Je suis arrivé à Montréal le 3 juillet 2012. J'ai suivi la formation AMTQ au CACI, puis j'ai enchaîné avec une prise de contact avec mon conseiller en emploi, qui m'a apporté son soutien jusqu'à ce que je décroche mon premier poste, où je suis toujours.

J'ai apprécié le professionnalisme de mon conseiller et son investissement, son côté encourageant. N'ayant pas d'équivalence directe dans ma profession, il m'a expliqué comment présenter mon CV. Il m'a ensuite dirigé dans ma démarche sans pour autant que je sois complètement assisté. Quand j'ai eu besoin de lui en urgence pour mon premier entretien décroché, il s'est rendu disponible le jour même pour me coacher et m'éviter les écueils habituels des premiers rendez-vous d'embauche. J'ai su mettre en avant mes compétences sans fausse modestie, ce qui m'a amené, après 2 semaines de période d'essai, à obtenir un poste d'assistant principal du praticien.

Les locaux du CACI sont confortables et le personnel souriant et disponible. J'espère que le projet de prolongement de la ligne orange sera mis en œuvre rapidement pour qu'on puisse accéder au CACI encore plus facilement.



**Lenny Millereau**  
**Originaire de la France**  
**Pédicure-podologue**

## Sommaire général

| Secteurs d'activités   |   | Hommes       | %          | Femmes       | %          | Total clients | Services      | Interventions |
|------------------------|---|--------------|------------|--------------|------------|---------------|---------------|---------------|
| Accueil et intégration | PANA / PRint                            | 1 604        | 49%        | 1 650        | 51%        | 3 254         | 19 524        | 14 773        |
|                        | Autres                                  | 744          | 45%        | 925          | 55%        | 1 669         | 9 355         | 7 078         |
| Employabilité          | PANA Emploi / AMT                       | 617          | 49%        | 648          | 51%        | 1 265         | 3 570         | 2 701         |
| Francisation           | Cours de français                       | 452          | 35%        | 847          | 65%        | 1 299         | 3 666         | 2 774         |
| Autres                 | Logements                               | 160          | 43%        | 215          | 57%        | 375           | 1 058         | 778           |
|                        | Cours d'anglais, d'informatique, autres | 324          | 41%        | 457          | 59%        | 781           | 2 204         | 1 568         |
| <b>Total</b>           |   | <b>3 901</b> | <b>45%</b> | <b>4 742</b> | <b>55%</b> | <b>8 643</b>  | <b>39 377</b> | <b>29 672</b> |
|                        |   | <b>45%</b>   |            | <b>55%</b>   |            |               |               |               |

## Secteur d'activité Accueil et intégration

Le CACI est doté d'une riche expérience en aide et accompagnement d'immigrants nouvellement arrivés au Québec. L'organisme prend en charge des personnes qui ont rejoint le territoire national depuis moins d'une semaine et parfois le jour même de leur première consultation avec les professionnels du CACI.

Le secteur *Accueil et intégration* vise l'accompagnement des nouveaux arrivants dans leurs démarches d'installation et d'intégration afin qu'ils puissent devenir le plus rapidement possible des membres actifs de la société d'accueil.



*L'équipe Accueil et intégration*

### Faits saillants - Accueil et intégration

Dans le cadre de ce secteur d'activité, deux types de clientèle ressortent : celle admissible au programme Réussir l'Intégration (PRint) et celle desservie dans le cadre des autres programmes. Cette division est inévitable, étant donné que le programme PRint ne s'adresse qu'aux nouveaux arrivants (0-5 ans au pays), alors qu'un nombre important de clients ne correspondant pas à ce critère s'adressent au CACI pour des services en aide et intégration. Les catégories admissibles aux autres programmes sont les citoyens canadiens, les résidents permanents arrivés depuis plus de 5 ans et les demandeurs

d'asile. Leur prise en charge est rendue possible grâce à la subvention de Centraide du Grand Montréal et de la congrégation des Sœurs de la Providence, lesquels financent la mission du CACI.

### L'analyse des statistiques permet de formuler un certain nombre de constats :

#### **Accueil – Clientèle admissible au programme PRint**

- ✓ La proportion de femmes est légèrement supérieure à celle des hommes (51% femmes contre 49% d'hommes);
- ✓ Les résidents permanents ont constitué la grande majorité de la clientèle du PRint (94%);
- ✓ 57% de la clientèle PRint réside au Québec depuis moins de deux ans;

#### **Accueil – Clientèle admissible aux autres programmes**

- ✓ La proportion des femmes est supérieure à celle des hommes (55% de femmes contre 45% d'hommes);
- ✓ Les citoyens canadiens et les demandeurs d'asile représentent une grande partie (41%) de toute la clientèle;
- ✓ 50% de la clientèle réside au Québec depuis plus de 5 ans;

- ✓ 80% de la clientèle PRint détient un diplôme d'études collégiales ou universitaires;
- ✓ Pour 45% de la clientèle PRint, les économies personnelles constituent la première source de revenu.

- ✓ 81% de la clientèle ont un diplôme d'études collégiales ou universitaires;
- ✓ 28% de la clientèle bénéficient de la sécurité de revenu.

### Profil de la clientèle – Secteur Accueil et intégration

| Accueil – Clientèle admissible au programme PRint |              |             |              |             |              |             |
|---|--------------|-------------|--------------|-------------|--------------|-------------|
| Groupe d'âge                                      | Hommes       | %           | Femmes       | %           | Total        | %           |
| Moins de 24 ans                                   | 37           | 2%          | 106          | 6%          | 143          | 4%          |
| Adulte de 25 à 34                                 | 627          | 39%         | 768          | 47%         | 1 395        | 43%         |
| Adulte de 35 à 44                                 | 710          | 44%         | 609          | 37%         | 1 319        | 41%         |
| Adulte de 45 à 54                                 | 179          | 11%         | 119          | 7%          | 298          | 9%          |
| Plus de 55 ans                                    | 51           | 3%          | 48           | 3%          | 99           | 3%          |
| <b>Total</b>                                      | <b>1 604</b> | <b>100%</b> | <b>1 650</b> | <b>100%</b> | <b>3 254</b> | <b>100%</b> |
|   | <b>49%</b>   |             | <b>51%</b>   |             | <b>100%</b>  |             |

| Accueil – Clientèle admissible aux autres programmes |            |             |            |             |              |             |
|--|------------|-------------|------------|-------------|--------------|-------------|
| Groupe d'âge   | Hommes     | %           | Femmes     | %           | Total        | %           |
| Moins de 24 ans                                      | 30         | 4%          | 47         | 5%          | 77           | 5%          |
| Adulte de 25 à 34                                    | 194        | 26%         | 291        | 31%         | 485          | 29%         |
| Adulte de 35 à 44                                    | 274        | 37%         | 352        | 38%         | 626          | 38%         |
| Adulte de 45 à 54                                    | 169        | 23%         | 141        | 15%         | 310          | 19%         |
| Plus de 55 ans                                       | 77         | 10%         | 94         | 10%         | 171          | 10%         |
| <b>Total</b>   | <b>744</b> | <b>100%</b> | <b>925</b> | <b>100%</b> | <b>1 669</b> | <b>100%</b> |
|  | <b>45%</b> |             | <b>55%</b> |             | <b>100%</b>  |             |

| Statut                      | Hommes       | %           | Femmes       | %           | Total        | %           |
|-----------------------------|--------------|-------------|--------------|-------------|--------------|-------------|
| Résident permanent          | 1 517        | 95%         | 1 545        | 94%         | 3 062        | 94%         |
| Citoyen canadien            | 35           | 2%          | 33           | 2%          | 68           | 2%          |
| Demande résidence à l'étude | 32           | 2%          | 41           | 2%          | 73           | 2%          |
| Demandeur d'asile reconnu   | 20           | 1%          | 31           | 2%          | 51           | 2%          |
| Autre                       | 0            | 0%          | 0            | 0%          | 0            | 0%          |
| <b>Total</b>                | <b>1 604</b> | <b>100%</b> | <b>1 650</b> | <b>100%</b> | <b>3 254</b> | <b>100%</b> |

| Statut                      | Hommes     | %           | Femmes     | %           | Total        | %           |
|-----------------------------|------------|-------------|------------|-------------|--------------|-------------|
| Résident permanent          | 390        | 52%         | 493        | 53%         | 883          | 53%         |
| Citoyen canadien            | 199        | 27%         | 279        | 30%         | 478          | 29%         |
| Demandeur d'asile reconnu   | 122        | 16%         | 111        | 12%         | 233          | 14%         |
| Demande résidence à l'étude | 20         | 3%          | 23         | 2%          | 43           | 3%          |
| Autre                       | 13         | 2%          | 19         | 2%          | 32           | 2%          |
| <b>Total</b>                | <b>744</b> | <b>100%</b> | <b>925</b> | <b>100%</b> | <b>1 669</b> | <b>100%</b> |

| Au Canada depuis : | Hommes       | %           | Femmes       | %           | Total        | %           |
|--------------------|--------------|-------------|--------------|-------------|--------------|-------------|
| Moins d'un an      | 493          | 31%         | 494          | 30%         | 987          | 30%         |
| 1-2 ans            | 461          | 29%         | 418          | 25%         | 879          | 27%         |
| 2-3 ans            | 242          | 15%         | 251          | 15%         | 493          | 15%         |
| 3-4 ans            | 165          | 10%         | 186          | 11%         | 351          | 11%         |
| 4-5 ans            | 109          | 7%          | 138          | 8%          | 247          | 8%          |
| Plus de 5 ans      | 134          | 8%          | 163          | 10%         | 297          | 9%          |
| <b>Total</b>       | <b>1 604</b> | <b>100%</b> | <b>1 650</b> | <b>100%</b> | <b>3 254</b> | <b>100%</b> |

| Au Canada depuis : | Hommes     | %           | Femmes     | %           | Total        | %           |
|--------------------|------------|-------------|------------|-------------|--------------|-------------|
| Moins d'un an      | 153        | 21%         | 144        | 16%         | 297          | 18%         |
| 1-2 ans            | 101        | 14%         | 104        | 11%         | 205          | 12%         |
| 2-3 ans            | 64         | 9%          | 58         | 6%          | 122          | 7%          |
| 3-4 ans            | 51         | 7%          | 54         | 6%          | 105          | 6%          |
| 4-5 ans            | 44         | 6%          | 56         | 6%          | 100          | 6%          |
| Plus de 5 ans      | 331        | 44%         | 509        | 55%         | 840          | 50%         |
| <b>Total</b>       | <b>744</b> | <b>100%</b> | <b>925</b> | <b>100%</b> | <b>1 669</b> | <b>100%</b> |

### Accueil – Clientèle admissible au programme PRInt

| Scolarité     | Hommes       | %           | Femmes       | %           | Total        | %           |
|---------------|--------------|-------------|--------------|-------------|--------------|-------------|
| Universitaire | 1 154        | 72%         | 1 084        | 66%         | 2 238        | 69%         |
| Collégial     | 333          | 21%         | 362          | 22%         | 695          | 21%         |
| Secondaire    | 103          | 6%          | 142          | 9%          | 245          | 8%          |
| Primaire      | 9            | 1%          | 54           | 3%          | 63           | 2%          |
| Aucune        | 5            | 0%          | 8            | 0%          | 13           | 0%          |
| <b>Total</b>  | <b>1 604</b> | <b>100%</b> | <b>1 650</b> | <b>100%</b> | <b>3 254</b> | <b>100%</b> |

### Accueil – Clientèle admissible aux autres programmes

| Scolarité     | Hommes     | %           | Femmes     | %           | Total        | %           |
|---------------|------------|-------------|------------|-------------|--------------|-------------|
| Universitaire | 429        | 58%         | 473        | 51%         | 902          | 54%         |
| Collégial     | 183        | 25%         | 274        | 30%         | 457          | 27%         |
| Secondaire    | 79         | 11%         | 112        | 12%         | 191          | 11%         |
| Primaire      | 28         | 4%          | 41         | 4%          | 69           | 4%          |
| Aucune        | 25         | 3%          | 25         | 3%          | 50           | 3%          |
| <b>Total</b>  | <b>744</b> | <b>100%</b> | <b>925</b> | <b>100%</b> | <b>1 669</b> | <b>100%</b> |

| Source de revenu     | Hommes       | %           | Femmes       | %           | Total        | %           |
|----------------------|--------------|-------------|--------------|-------------|--------------|-------------|
| Économie personnelle | 743          | 46%         | 725          | 44%         | 1 468        | 45%         |
| Sans revenu          | 178          | 11%         | 272          | 16%         | 450          | 14%         |
| Autre                | 213          | 13%         | 218          | 13%         | 431          | 13%         |
| Sécurité du revenu   | 176          | 11%         | 245          | 15%         | 421          | 13%         |
| Emploi               | 261          | 16%         | 149          | 9%          | 410          | 13%         |
| Assurance emploi     | 33           | 2%          | 41           | 2%          | 74           | 2%          |
| <b>Total</b>         | <b>1 604</b> | <b>100%</b> | <b>1 650</b> | <b>100%</b> | <b>3 254</b> | <b>100%</b> |

| Source de revenu     | Hommes     | %           | Femmes     | %           | Total        | %           |
|----------------------|------------|-------------|------------|-------------|--------------|-------------|
| Sécurité du revenu   | 175        | 24%         | 295        | 32%         | 470          | 28%         |
| Économie personnelle | 174        | 23%         | 180        | 19%         | 354          | 21%         |
| Emploi               | 166        | 22%         | 149        | 16%         | 315          | 19%         |
| Autre                | 128        | 17%         | 152        | 16%         | 280          | 17%         |
| Sans revenu          | 62         | 8%          | 116        | 13%         | 178          | 11%         |
| Assurance emploi     | 39         | 5%          | 33         | 4%          | 72           | 4%          |
| <b>Total</b>         | <b>744</b> | <b>100%</b> | <b>925</b> | <b>100%</b> | <b>1 669</b> | <b>100%</b> |

| Ville           | Hommes       | %           | Femmes       | %           | Total        | %           |
|-----------------|--------------|-------------|--------------|-------------|--------------|-------------|
| Cartierville    | 528          | 33%         | 612          | 37%         | 1 140        | 35%         |
| St-Laurent      | 328          | 20%         | 352          | 21%         | 680          | 21%         |
| Ahuntsic        | 211          | 13%         | 219          | 13%         | 430          | 13%         |
| Laval           | 16           | 1%          | 23           | 1%          | 39           | 1%          |
| Montréal-Nord   | 69           | 4%          | 42           | 3%          | 111          | 3%          |
| St-Léonard      | 32           | 2%          | 23           | 1%          | 55           | 2%          |
| Côte-des-Neiges | 43           | 3%          | 34           | 2%          | 77           | 2%          |
| St-Michel       | 41           | 3%          | 27           | 2%          | 68           | 2%          |
| Autres villes   | 336          | 21%         | 318          | 19%         | 654          | 20%         |
| <b>Total</b>    | <b>1 604</b> | <b>100%</b> | <b>1 650</b> | <b>100%</b> | <b>3 254</b> | <b>100%</b> |

| Ville           | Hommes     | %           | Femmes     | %           | Total        | %           |
|-----------------|------------|-------------|------------|-------------|--------------|-------------|
| Cartierville    | 287        | 39%         | 399        | 43%         | 686          | 41%         |
| St-Laurent      | 168        | 23%         | 220        | 24%         | 388          | 23%         |
| Ahuntsic        | 75         | 10%         | 83         | 9%          | 158          | 9%          |
| Laval           | 41         | 6%          | 50         | 5%          | 91           | 5%          |
| Montréal-Nord   | 21         | 3%          | 15         | 2%          | 36           | 2%          |
| Côte-des-Neiges | 8          | 1%          | 20         | 2%          | 28           | 2%          |
| St-Michel       | 16         | 2%          | 11         | 1%          | 27           | 2%          |
| St-Léonard      | 11         | 1%          | 11         | 1%          | 22           | 1%          |
| Autres villes   | 117        | 16%         | 116        | 13%         | 233          | 14%         |
| <b>Total</b>    | <b>744</b> | <b>100%</b> | <b>925</b> | <b>100%</b> | <b>1 669</b> | <b>100%</b> |

| Accueil – Clientèle admissible au programme PRint |              |             |              |             |              |             |
|---|--------------|-------------|--------------|-------------|--------------|-------------|
| Pays d'origine                                    | Hommes       | %           | Femmes       | %           | Total        | %           |
| Maroc   | 309          | 19%         | 295          | 18%         | 604          | 19%         |
| Algérie   | 295          | 18%         | 282          | 17%         | 577          | 18%         |
| Cameroun  | 112          | 7%          | 109          | 7%          | 221          | 7%          |
| Haïti   | 73           | 5%          | 84           | 5%          | 157          | 5%          |
| Syrie   | 63           | 4%          | 67           | 4%          | 130          | 4%          |
| Tunisie   | 74           | 5%          | 56           | 3%          | 130          | 4%          |
| Côte d'Ivoire                                     | 67           | 4%          | 59           | 4%          | 126          | 4%          |
| Colombie  | 51           | 3%          | 59           | 4%          | 110          | 3%          |
| Sénégal   | 40           | 2%          | 31           | 2%          | 71           | 2%          |
| Moldavie  | 32           | 2%          | 38           | 2%          | 70           | 2%          |
| Liban   | 40           | 2%          | 27           | 2%          | 67           | 2%          |
| Égypte  | 27           | 2%          | 26           | 2%          | 53           | 2%          |
| Ile Maurice                                       | 24           | 1%          | 29           | 2%          | 53           | 2%          |
| Congo   | 29           | 2%          | 24           | 1%          | 53           | 2%          |
| Roumanie  | 19           | 1%          | 31           | 2%          | 50           | 2%          |
| Mexique   | 19           | 1%          | 30           | 2%          | 49           | 2%          |
| Arménie   | 20           | 1%          | 25           | 2%          | 45           | 1%          |
| Iraq  | 18           | 1%          | 24           | 1%          | 42           | 1%          |
| Rwanda  | 7            | 0%          | 23           | 1%          | 30           | 1%          |
| Pakistan  | 7            | 0%          | 9            | 1%          | 16           | 0%          |
| Autres pays                                       | 278          | 17%         | 322          | 20%         | 600          | 18%         |
| <b>Total</b>                                      | <b>1 604</b> | <b>100%</b> | <b>1 650</b> | <b>100%</b> | <b>3 254</b> | <b>100%</b> |

| Accueil – Clientèle admissible aux autres programmes |            |             |            |             |              |             |
|--|------------|-------------|------------|-------------|--------------|-------------|
| Pays d'origine                                       | Hommes     | %           | Femmes     | %           | Total        | %           |
| Syrie  | 87         | 12%         | 107        | 12%         | 194          | 12%         |
| Algérie  | 92         | 12%         | 100        | 11%         | 192          | 12%         |
| Maroc  | 78         | 10%         | 97         | 10%         | 175          | 10%         |
| Haïti  | 29         | 4%          | 41         | 4%          | 70           | 4%          |
| Mexique  | 22         | 3%          | 43         | 5%          | 65           | 4%          |
| Liban  | 29         | 4%          | 28         | 3%          | 57           | 3%          |
| Cameroun   | 28         | 4%          | 22         | 2%          | 50           | 3%          |
| Pakistan   | 23         | 3%          | 26         | 3%          | 49           | 3%          |
| Colombie   | 26         | 3%          | 22         | 2%          | 48           | 3%          |
| Arménie  | 13         | 2%          | 23         | 2%          | 36           | 2%          |
| Tunisie  | 26         | 3%          | 9          | 1%          | 35           | 2%          |
| Congo  | 20         | 3%          | 15         | 2%          | 35           | 2%          |
| Côte d'Ivoire  | 22         | 3%          | 13         | 1%          | 35           | 2%          |
| Rwanda   | 6          | 1%          | 20         | 2%          | 26           | 2%          |
| Roumanie   | 6          | 1%          | 18         | 2%          | 24           | 1%          |
| Russie   | 6          | 1%          | 16         | 2%          | 22           | 1%          |
| Russie   | 6          | 1%          | 16         | 2%          | 22           | 1%          |
| Sénégal  | 13         | 2%          | 7          | 1%          | 20           | 1%          |
| Sri Lanka  | 7          | 1%          | 13         | 1%          | 20           | 1%          |
| Iraq   | 11         | 1%          | 9          | 1%          | 20           | 1%          |
| Autres pays  | 194        | 26%         | 280        | 30%         | 474          | 28%         |
| <b>Total</b>   | <b>744</b> | <b>100%</b> | <b>925</b> | <b>100%</b> | <b>1 669</b> | <b>100%</b> |



Des participants, des bénévoles, des membres du conseil d'administration et l'équipe du CACI – Fête de Noël, décembre 2012

## **Programme Réussir l'Intégration (PRint)**

Dans le cadre du *Programme Réussir l'Intégration (PRint)* et avec le financement du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, le CACI offre aux clients des services de première ligne et inclut des interventions de nature individuelle et collective.

### **Services individuels**

Les activités individuelles, encadrées par les intervenants sociaux du CACI, consistent à faire l'évaluation des besoins, à identifier les étapes à suivre par chaque nouvel arrivant pour bien réussir son intégration, à effectuer des suivis réguliers auprès de la clientèle et au besoin à la diriger vers des sources appropriées.

Les services de première ligne incluent également le soutien à la recherche de logement, aux services sociaux et de santé. Ils fournissent des renseignements sur les modalités d'inscription des enfants dans les écoles, le soutien psychosocial et l'aide technique qui se traduit par l'information sur les lois, les conseils juridiques, l'authentification des documents, la traduction et l'interprétariat.

**Le soutien à la recherche de logement :** en 2012-2013, le nombre de clients qui ont eu recours à ce service a augmenté, même si le marché locatif affiche beaucoup de logements disponibles. Ceci peut s'expliquer par la hausse constante des prix des loyers. A titre indicatif, le prix moyen pour un 5 et ½ est de 907\$ et pour 4 et ½ - 719\$. Cette tendance nous inquiète et nous incite à nous impliquer encore plus pour aider la clientèle défavorisée dans la recherche de logements décentes à coût abordable. Au cours de l'année 2012-2013, les professionnels du CACI ont aidé 122 familles à trouver un logement.

En comparaison avec l'année précédente, nous constatons un nombre plus élevé de clients qui se plaignent du fait que des réparations nécessaires n'ont pas été faites, ou bien qui dénoncent les problèmes d'insalubrité de leurs logements : de la moisissure, des insectes indésirables comme punaises de lit, coquerelles, etc. De façon générale, le vieillissement du parc locatif dans la métropole est une source d'inquiétude pour les centres communautaires au service des immigrants.

Nos clients ne connaissent pas bien le marché locatif de Montréal. Il y en a qui paient plus cher que les prix moyens. Nous avons mis l'accent sur les informations concernant les droits et les obligations, les voies de recours qu'ils possèdent, la rédaction du bail, etc. On intervient également auprès des propriétaires afin de les sensibiliser à la situation des nouveaux arrivants et on assure la médiation entre propriétaires et locataires.

En outre, le CACI est doté d'une riche expérience dans la gestion des cas extrêmes. Parfois, nous recevons des personnes en situation urgente, éprouvant des difficultés à se loger. Même des nouveaux arrivants qui viennent directement de l'aéroport de Montréal. Dans la grande majorité des cas, nous avons réussi à leur trouver un hébergement permanent ou temporaire, convenant à leurs besoins dans l'immédiat (centre d'hébergement, appartement pour location à long ou à court terme, etc.)

**Le soutien psychosocial :** pour la plupart des nouveaux arrivants (résidents permanents ou demandeurs

d'asile) les premiers temps de leur nouvelle vie au Québec sont difficiles, entre autres du point de vue psychologique. Immigrer c'est vivre un changement radical, s'adapter à une autre culture, construire une nouvelle vie. Ils se sentent souvent déracinés, démoralisés, sans repères. Le CACI s'engage donc à offrir à ses clients en détresse un soutien moral afin qu'ils puissent faire le deuil migratoire et résoudre leurs problèmes d'ordre psychosocial le plus rapidement possible. Ce service est réalisé à travers des rencontres individuelles entre un client et un intervenant social, et vise à la résolution de problèmes personnels et familiaux qui nuisent à l'intégration des immigrants.

**Programme de parrainage privé des réfugiés** : en collaboration avec son partenaire, l'organisme Hay Doun, et dans le cadre du *Programme de parrainage privé des réfugiés*, le CACI aide chaque année un nombre de réfugiés irakiens d'origine arménienne dans leur processus d'installation et d'intégration. Il faut noter que la crise syrienne a eu un impact négatif considérable sur le nombre de ressortissants irakiens acceptés au Canada. En effet, en raison de la détérioration des conditions de sécurité en Syrie, l'ambassade du Canada à Damas a suspendu ses activités jusqu'à avis contraire, ce qui a empêché de nombreux d'Irakiens d'origine arménienne de poursuivre leurs démarches en vue de l'obtention du statut de réfugiés.

En 2012-2013, le CACI a reçu seulement 15 réfugiés publics d'origine irakienne. L'intervention a consisté en une prise en charge par des professionnels de l'organisme maîtrisant leur langue maternelle et une aide sur plusieurs niveaux (recherche de logement, inscription aux cours de français, utilisation des services publics, procédures d'immigration, aide alimentaire, aide au logement et à la recherche d'emploi, etc).

Ces soutiens s'avèrent utiles dans la gestion des cas, car beaucoup reste à faire au niveau de l'information et la sensibilisation sur les droits et le statut de ces derniers. Le CACI intervient dans la sensibilisation et la protection des droits et des intérêts des immigrants et des demandeurs d'asile. Il a joué un rôle actif dans les réunions de la Table de concertation aux services des personnes immigrées et réfugiés (TCRI). Le service a prêté assistance à toute personne dans le besoin.

**L'appui technique** : l'appui technique consiste à expliquer à la clientèle les procédures administratives et à l'aider à entreprendre des démarches pour le regroupement familial, le parrainage, l'obtention des pièces d'identité, de la carte de résidence et de la carte d'assurance-maladie. Il permet de fournir des renseignements et de diriger les clients vers les autres organismes partenaires, en mesure de mieux répondre aux besoins spécifiques de chacun.

À titre indicatif, un des nombreux dossiers difficiles que le CACI a traités en 2012-2013 était celui d'un immigrant qui avait perdu son statut de résident permanent. En effet, l'homme en question a découvert l'existence de son enfant après son immigration au Québec. Lorsqu'il a souhaité parrainer l'enfant et sa mère, les autorités lui ont retiré le statut de « résident permanent », avec motif « fausse déclaration ». Grâce à l'intervention du CACI, le client a pu récupérer son statut de résident permanent.



**Edward Sader**  
**Originaire du Liban**  
**Infirmier**

Le CACI est pour moi une véritable référence en termes d'accueil des nouveaux arrivants. J'y ai trouvé des services très pertinents, mais aussi une très bonne ambiance de travail et des employés disponibles et accueillants.

J'ai suivi plusieurs sessions de français ainsi que des ateliers de discussion et vous voyez les résultats, je suis capable de m'exprimer en français! J'ai également suivi des cours d'informatique, j'ai participé au programme Jumelage interculturel, j'ai eu l'opportunité de faire des sorties socioculturelles en dehors de Montréal à faible coût. J'ai aussi assisté à plusieurs séances d'information sur différents aspects de la société d'accueil. Par exemple, j'ai appris à me protéger contre la fraude et le vol d'identité, j'ai connu les particularités du système éducatif et du système de santé québécois, etc.

Grâce au CACI je me suis fait beaucoup d'amis d'origines différentes. J'ai pu profiter de l'expérience des immigrants plus anciens qui m'ont expliqué leur parcours et m'ont donné des conseils précieux.

## Services collectifs

*Les séances d'information* : les services du CACI ont facilité l'organisation de 8 séances d'information gratuites portant sur les sujets suivants :

- Le système de santé québécois (ACCÉSSS);
- Le système scolaire québécois (consultante externe au Collectif des Femmes Immigrantes du Québec);
- La formation collégiale (Cégep de Saint-Laurent);
- Leadership et évolution des droits des femmes (TCRI – volet femmes);
- Le système judiciaire québécois (Services de Police de la Ville de Montréal);
- La prévention de la fraude et du vol d'identité (Gendarmerie Royale du Canada);

## L'assistance aux demandeurs d'asile

Le CACI offre une assistance aux demandeurs d'asile grâce au financement de la congrégation des Sœurs de la Providence. Le parcours de cette catégorie d'immigrants est encore plus difficile que celui des résidents permanents, car ils doivent avant tout franchir l'étape de la reconnaissance de leur statut. Il s'agit d'un processus long et compliqué, qui implique l'aide d'avocats et de consultants.

Nous avons constaté que la plupart des clients de cette catégorie d'immigration viennent solliciter notre aide après que leurs demandes d'asile aient été refusées par la Commission d'immigration et des réfugiés. Étant donné que l'aide juridique ne leur est plus accordée et qu'ils éprouvent de difficultés à payer les honoraires des avocats par eux-mêmes, ces personnes n'ont qu'une seule option : s'adresser aux organismes d'aide aux immigrants.

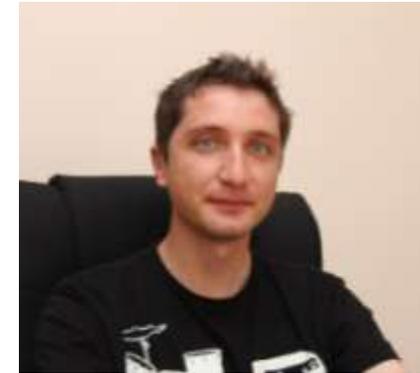
Chaque année, les agents du CACI traitent plusieurs dossiers difficiles en lien avec les procédures d'immigration des demandeurs d'asile. Ils s'en chargent, entre autres, de les

- Démocratie et système électoral (Direction générale des élections);
- Services de la Ville de Montréal (Ville de Montréal).

Au total, 130 clients du CACI ont pris part à ces activités collectives.

aider dans la recherche de logement. En effet, une procédure si simple que louer une habitation s'avère pour eux une tâche quasiment impossible, étant donné la situation irrégulière dans laquelle ils se trouvent. En utilisant les liens qu'il a développés au fil des années, le CACI s'engage à convaincre les propriétaires immobiliers à leur offrir des logements abordables. À titre indicatif, au cours de l'année 2012-2013, le CACI a aidé 43 demandeurs d'asile dans la recherche de logement.

Je suis arrivé au Canada il y a à peine 3 semaines. Dès mon arrivée, l'agent d'immigration à l'aéroport de Montréal m'a inscrit à une séance d'information au CACI et c'est comme ça que j'ai connu votre organisme. J'ai d'abord participé à la session « Premières démarches d'installation » et aujourd'hui je termine la semaine de formation « Objectif Intégration ». J'étais assez confus à mon arrivée, mais grâce à ces deux séances j'ai eu beaucoup d'informations utiles sur les procédures administratives et la recherche d'emploi, sur les services en ligne tels que le site IMT, etc. J'ai particulièrement apprécié l'information sur la régionalisation, car un de mes objectifs est de m'installer en région. Aussi, grâce au CACI, j'ai pu construire mon 1<sup>er</sup> réseau de contacts. Je fais confiance au CACI et je compte revenir à l'organisme dès que j'aurais besoin d'une aide quelconque dans mon intégration.



**Dumitru Miinea**  
**Originaire de la Moldavie**  
**Spécialisé en génie mécanique**

### **Séance d'information Premières démarches d'installation (PDI)**

Suite à la décision du MICC prise en juillet 2012 de transférer les services directs aux organismes d'aide aux immigrants, le CACI a été désigné comme un des organismes de l'île de Montréal pour animer la formation « Premières démarches d'installation ».

Il s'agit d'une activité collective qui s'adresse aux immigrants francophones nouvellement arrivés. Ils y sont inscrits par les agents d'immigration directement à leur arrivée à l'aéroport de Montréal. Dispensée en groupes de 20-25 personnes, cette formation de 3 heures est offerte au CACI le mercredi après-midi. Le contenu permet de fournir aux nouveaux arrivants des informations de base sur les démarches d'installation (logement,

écoles, services bancaires, etc.), ainsi que sur les formalités administratives à suivre dès les premiers jours de leur arrivée en vue de l'obtention de documents importants tels que la carte d'assurance maladie et la carte d'assurance sociale.

## Contenu de la formation

1. Le plan d'action pour l'installation
  - a) Les documents importants à obtenir
  - b) L'ouverture d'un compte bancaire
  - c) Le logement
  - d) Les services de garde et l'école
  - e) Les crédits et aides financières
  - f) La ville et la région
  - g) Du soutien pour l'intégration
2. Le plan d'action pour l'intégration professionnelle

Les observations des animateurs de la séance nous permettent de relever un certain nombre de problématiques récurrentes vécues par les participants dans les premières semaines de leur vie au Québec, notamment :

- L'obtention des premiers documents (carte d'assurance maladie, carte d'assurance sociale);
- Les démarches administratives liées aux enfants (inscription à l'école et recherche de garderies);
- Besoin d'orientation pour choisir le quartier le plus approprié pour s'installer;
- Besoin d'aide pour remplir les demandes de crédits des taxes et de soutien aux enfants;
- Des imprévus tels que la nécessité de souscrire une assurance médicale privée;
- Inquiétude face à l'exigence de beaucoup d'employeurs d'être bilingue;
- Inquiétude face aux longs délais d'obtention de l'évaluation comparative des études effectués hors du Québec.

Suite à la séance, les participants sont inscrits à la session de formation « Objectif Intégration » au CACI ou dans un autre organisme. Ils sont également orientés vers des intervenants sociaux et conseillers en emploi pour une prise en charge personnalisée.

## Résultats obtenus

Entre le 1<sup>er</sup> juillet 2012 et le 31 mars 2013, le CACI a animé 25 sessions PDI. Au total, 475 nouveaux arrivants y ont assisté. Les groupes étaient constitués de 20 personnes en moyenne. La majorité des participants provient de l'Afrique francophone. Les pays les plus représentés sont : le Maroc, l'Algérie, la Tunisie le Cameroun et la Côte d'Ivoire. Une faible proportion de participants est d'origine haïtienne, européenne ou latino américaine.

Il est à noter que grâce au service de halte-garderie, les parents de jeunes enfants ont pu concilier responsabilités parentales et participation à la formation.

Par ailleurs, les intervenantes sociales du CACI ont été formées pour donner la formation PDI en individuel aux nouveaux arrivants qui ne maîtrisent pas le français. La séance est alors donnée en anglais ou dans une autre langue que les deux interlocuteurs ont en commun.



Participants à la session *Objectif intégration*

## **Session de formation *Objectif Intégration***

En 2009, le CACI a été mandaté par le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles pour animer la session « S'adapter au monde du travail Québécois / vivre ensemble au Québec ». Celle-ci a par la suite fait objet de plusieurs ajustements et en juillet 2012 est devenue « Objectif Intégration ».

Offerte aux immigrants francophones dès les premières semaines de leur arrivée au Québec, la formation *Objectif Intégration* permet de se familiariser avec les caractéristiques du monde du travail québécois, de mieux comprendre les orientations culturelles et les valeurs de la société d'accueil ainsi que les liens entre ces dernières et le milieu du travail. De plus, c'est un bon moyen pour connaître et savoir utiliser les différents outils, moyens et ressources pour favoriser l'intégration en emploi.

### **Contenu**

La session comporte 24 heures de formation réparties sur 5 jours. Le contenu est divisé en 8 modules de 3 heures chacun traitant des sujets ci-dessous :

Module 1 : Vivre ensemble au Québec – Le milieu de vie et les valeurs;

Module 2 : Les grandes orientations culturelles de la société québécoise;

Module 3 : Mon plan d'action personnalisé – Objectif professionnel et compétences;

Module 4 : Mon plan d'action personnalisé – CV, lettre de présentation et réseautage;

Module 5 : Mon plan d'action personnalisé – Recherche d'emploi et entrevue;

Module 6 : La vie quotidienne au travail;

Module 7 : Le cadre légal du monde du travail;

Module 8 : S'installer, passer à l'action.

### **Résultats obtenus**

Entre le 1<sup>er</sup> avril 2012 et le 31 mars 2013, le CACI a animé 38 sessions *Objectif Intégration (AMTQ/VEQ)*. Au total 889 nouveaux arrivants y ont assisté, soit 16% de plus que l'année précédente.

Pour la première fois la proportion de femmes participantes à la formation a été supérieure à celle des hommes (54% de femmes contre 46% d'hommes). À titre indicatif, en 2011-2012, la gent féminine représentait à peine 43 % de du nombre total. La disponibilité et la gratuité des services de garde au sein même du CACI durant la semaine de formation ont contribué de façon remarquable à cette augmentation.

Quant aux pays d'origine, 82% des participants viennent de l'Afrique, dont 43,2% du Maghreb (20,2% du Maroc, 18,8% de l'Algérie et 4,2% de la Tunisie). Le Cameroun et la Côte d'Ivoire représentent 21% des participants, ces deux pays se placent respectivement en 3<sup>ème</sup> et 4<sup>ème</sup> positions après le Maroc et l'Algérie avec un taux de participation de près de 14% pour le Cameroun et de 7% pour la Côte d'Ivoire.

La proportion des participants en provenance de l'Amérique latine représente 9,40 %. Celle-ci comprend principalement Haïti, le Pérou, le Mexique, le Brésil, la Colombie et Cuba. La participation des haïtiens s'élève à 7,2 %.

L'analyse des fiches d'évaluation permet de mesurer l'impact positif de la formation. La majorité des participants se disent très satisfaits et reconnaissent son utilité dans le sens où la formation leur permet de mieux appréhender les réalités sociales et économiques du Québec. Les séances *Objectif Intégration* stimulent la motivation des candidats pour

entreprendre une recherche d'emploi efficace, adaptée aux exigences du marché du travail québécois. C'est un bon point de départ pour une intégration réussie à la société d'accueil.

## **Programme Jumelage interculturel**

Le projet « 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) et en partenariat avec l'organisme Repère. Il consiste à jumeler des nouveaux arrivants avec des membres de la société d'accueil. Le programme met en relief la communication interculturelle. L'approche consiste à placer les différences culturelles au cœur des relations humaines de manière à ce que chaque participant puisse s'enrichir de l'expérience, le vécu, les valeurs et la culture de son partenaire-jumelé.

Le projet permet aux néo-montréalais et aux membres de la société d'accueil de se découvrir mutuellement et de tisser des liens forts d'amitié. Il offre une opportunité unique aux nouveaux arrivants de sortir de leur isolement, multiplier leurs réseaux de contacts et pratiquer le français. Les membres de la société d'accueil, quant à eux, outre l'avantage de pouvoir apprendre sur la culture des nouveaux arrivants, obtiennent la satisfaction de contribuer à l'intégration des personnes nouvellement arrivées à travers le partage d'expérience et les conseils pratiques.

### **Activités réalisées**

Les participants au programme se sont réunis autour de plusieurs activités sociales, sorties et événements spéciaux, à savoir :

- Marché des saveurs au parc de Mésy;
- Fête de la famille au Parc Louisbourg;
- La Fête des pères à l'organisme Repère;
- 5 à 7 organisés au CACI;
- La fête de Noël du CACI;
- Sorties socioculturelles : la capitale nationale, la capitale fédérale, Super Aqua Club et Zoo de Granby.

## Résultats obtenus

Entre le 1<sup>er</sup> avril 2012 et le 31 mars 2013, la démarche a permis de jumeler avec succès 20 personnes: 10 immigrants avec 10 membres de la société d'accueil.

A l'issue du projet, les résultats suivants ont été constatés :

- 100% des jumelés ont dit avoir établi des liens sociaux et amicaux avec les personnes rencontrées;
- 80% des jumelés continuent de maintenir ces liens (courriel, téléphone, rencontres, etc.)
- 80% des jumelés ont développé des habilités sociales et ont été en mesure de surmonter les barrières culturelles.
- 80% des pères de familles jumelés ont acquis des connaissances en matière de modèle parental.

Je suis arrivée au Québec il y a 9 mois. Après une séance d'information sur l'adaptation au marché du travail, on m'a proposé de participer au programme « Jumelage interculturel ». Ça s'est avéré une très belle expérience !

J'ai été jumelée avec Caroline, une Québécoise très sympathique qui par la suite est devenue mon amie. Nous avons plusieurs points en commun et on aime beaucoup passer du temps ensemble. On essaie de se voir au moins une fois par semaine.

Caroline m'a présenté son groupe d'amis, elle me fait découvrir la ville, les festivals, on fait du shopping ensemble, elle m'a même aidée avec mon déménagement. Cet été on compte faire du bénévolat ensemble.

Avant de m'installer à Montréal, je vivais en France et contrairement à ce qu'on peut penser, il y a beaucoup de différences culturelles entre ces deux sociétés. Grâce à Caroline, je découvre et je comprends les codes culturels propres à la société d'accueil. Inutile de dire à quel point cette amitié a joué un rôle positif dans ma vie. Merci CACI!

Que ce soit les natifs du Québec ou les personnes d'origine immigrante, le projet leur a donné l'occasion de tisser des liens d'amitié, de se connaître, de se découvrir et de partager beaucoup de choses en commun, principalement les valeurs culturelles de la société québécoise et la pratique de la langue française. Le *Jumelage interculturel* a favorisé la valorisation identitaire mutuelle chez les jumelés. Il leur a permis de sortir de l'isolement en adhérant aux principes d'égalité des chances à travers la multiplication des réseaux de contacts, le respect mutuel et le dialogue interculturel.

**Akiliane Diatta**  
**Originaire du Sénégal**  
**Chimiste**



Participants au programme Jumelage interculturel

## Programme Porte-à-porte

Le projet « *Porte-à-porte* », financé par Centraide du Grand Montréal, consiste à effectuer des visites à domicile chez les résidents des quartiers défavorisés de l'arrondissement Ahuntsic Bordeaux-Cartierville. Il cible les personnes éloignées de la sphère socioéconomique en raison de leurs conditions de vie précaires. L'objectif de la démarche est de faire l'évaluation des besoins des ménages, de leur faire connaître les services et les programmes offerts par le CACI, ainsi que par l'ensemble de la collectivité en termes de logement, santé, services sociaux, services de préemployabilité et d'employabilité, reconnaissance des acquis, apprentissage du français, cours d'informatique, sorties et activités socioculturelles.

### Résultats obtenus

Entre le 1<sup>er</sup> avril 2012 et le 31 mars 2013, les intervenants du CACI ont rendu visite à environ 700 foyers résidant sur les rues Michel-Sarrazin, Lachapelle, Émile-Nelligan, de Salaberry, place de l'Acadie, Henri-Bourassa, Décarie, Grenet, Pasteur, Louisbourg et O'Brien. Au total, 298 familles ont accepté les évaluations proposées. Parmi ce nombre, on compte 229 familles d'origines ethnoculturelles diverses et 69 issues de la société d'accueil. Au terme des évaluations, de l'accompagnement et du suivi personnalisé, 228 familles, dont 185 familles immigrantes et 14 familles québécoises, ont été orientées vers

### Le projet « Soutien aux initiatives visant le respect des aînés »

Entre mars et décembre 2012, le CACI a réalisé son projet « *Aidant naturel* » dans le cadre du programme « *Soutien aux initiatives visant le respect des aînés* », financé par le ministère de la Famille et des Aînés.

Ce programme a consisté à offrir à 21 proches aidants d'aînés un soutien au moyen de séances de formation et d'information sur les services disponibles ainsi que des activités stimulantes leur permettant de bénéficier de temps de répit.

Le projet a eu pour objectifs principaux de développer les connaissances et habiletés chez les participants afin d'éviter l'épuisement, la détresse psychologique et la perte de gains,

le CACI et ses partenaires pour des services divers tels que des cours de langues et d'informatique, des projets de préemployabilité et d'employabilité, des sorties socioculturelles, des services de santé, de l'aide au logement, etc.

Le projet *Porte-à-porte* connaît un grand succès auprès des résidents de cette zone géographique, car il représente pour eux un moyen sûr et fiable d'obtenir l'appui qui s'applique à leur cas et l'écoute attentive de leurs doléances. Il leur permet également d'accéder aux services publics, parapublics et communautaires à partir d'une évaluation réelle de leurs besoins.

ainsi que de leur permettre d'adopter des habitudes de vie favorables au maintien de la santé et à l'amélioration des conditions de vie.

## Activités réalisées

Suite à une évaluation des besoins de chaque participant, un programme d'activités très varié a été mis sur pied comprenant plusieurs volets :

**Volet information** : plusieurs rencontres ont été organisées afin de sensibiliser les aidants naturels aux services qui sont mis à leur disposition. Des séances d'information ont été offertes sur :

- La définition du rôle d'aidant naturel;
- Les limites que peut imposer une relation d'aide;
- La gestion du stress;
- Les services de soutien et des réseaux d'entraide existants.

**Volet ludique** : les participants au projet ont été invités à des sorties socioculturelles ou à des événements tels que la fête d'Halloween ou de Noël à la cité l'Acadie afin de leur permettre de se distraire et de socialiser.

**Volet éducatif** : des ateliers d'informatique et de conversation française ont été proposés aux participants désireux de perfectionner leurs compétences.

**Volet conditionnement physique** : des ateliers de yoga ont permis à certains d'améliorer leur bien-être et de gérer leur stress.

**Volet social** : plusieurs cafés-rencontres ont été organisés pour répondre au besoin des participants de sortir de leur isolement et de se socialiser.

**Volet psychique** : par le biais d'interventions individuelles, les aidants naturels ont obtenu un soutien et appui psychosocial tout au long du projet. Ils ont également pu bénéficier d'un accompagnement dans leurs démarches administratives. Les intervenantes les ont aidés à faire des appels téléphoniques, à traduire des documents importants ou à remplir des formulaires. Au besoin, les participants sont référés aux ressources appropriées, notamment en santé.

**Volet bénévolat** : les aidants naturels ont eu l'opportunité de s'impliquer bénévolement dans l'organisation d'activités socioculturelles (fête de l'Aïd 2012, fête d'Halloween et fête de Noël).

## Résultats obtenus

Le projet a permis de joindre 14 femmes et 7 hommes d'origine immigrante des arrondissements d'Ahuntsic-Cartierville et de Saint-Laurent, confrontés à des barrières linguistiques et culturelles, qui apportaient des soins ou qui veillaient régulièrement au bien-être de leurs aînés. Tous les participants étaient des personnes vivant dans des conditions sociales difficiles.

Parmi eux, 11 étaient originaires de l'Amérique latine, 2 du Viêtnam, 2 de l'Égypte, 3 de l'Afrique subsaharienne et 3 étaient d'origine pakistanaise.

Le projet a contribué à améliorer la qualité de vie au quotidien de ces personnes, rendues vulnérables et isolées par la lourde responsabilité qu'elles ont à s'occuper de leurs aînés en perte d'autonomie. Il a permis aux aidants naturels de bien identifier leur situation et leurs besoins, et ce, grâce à une bonne compréhension des ressources disponibles. En favorisant l'écoute des aidants naturels, il a aussi contribué à briser leur isolement.

## **Projet Cuisine Pères-enfants**

Réalisé en partenariat avec Avenir d'enfants et la Table Jeunesse de Bordeaux-Cartierville, le projet « *Cuisine pères-enfants* » a consisté à mettre en place des activités éducatives et récréatives à l'intention des jeunes enfants et de leurs pères nouvellement arrivés ou isolés. La préparation de plats équilibrés constitue la partie principale du projet.

L'objectif du projet est de créer un environnement propice à l'interaction et à l'instauration de relations harmonieuses entre les enfants et leurs pères, leur offrir l'opportunité de partager des moments ensemble dans un contexte familial et amical. Les ateliers culinaires visent à contribuer au développement des enfants : ils et elles apprennent à s'identifier à leurs pères, qui leurs servent de référence dans la vie. La priorité de ce projet est justement le développement et le renforcement du lien père - enfant. Le projet offre l'opportunité aux pères de sortir de leur isolement, rencontrer de nouvelles personnes et vivre des moments uniques avec leurs enfants.

### **Activités réalisées**

#### ***Volet cuisine équilibrée***

Un chef-cuisinier possédant de solides compétences culinaires est recruté afin de mettre en œuvre les recettes sélectionnées. Les participants, pères et enfants, l'assistent.

#### ***Volet animation***

Pendant la cuisson des aliments, le chef cuisinier et l'intervenante sociale proposent au groupe des jeux de société, des séances de bricolage, des activités favorisant le développement de la motricité fine chez les enfants et toute autre activité facilitant l'interaction au sein du groupe.

### **Résultats obtenus**

En 2012-2013, au total 12 pères et 18 enfants ont participé aux 13 ateliers de *Cuisine pères-enfants*.

Ce projet a permis aux enfants et à leurs pères d'apprendre, de se divertir, de connaître de nouvelles personnes et de nouvelles cultures, et surtout de passer du temps ensemble. Les ateliers de cuisine ont favorisé la compréhension et la communication entre pères et enfants et entre les différentes communautés qui composent la société québécoise. Les participants, petits et grands, ont gagné de la confiance en eux. Les non-francophones ont pu améliorer leurs compétences linguistiques. Enfin, ces activités culinaires ont mis l'accent sur une alimentation saine et équilibrée en respectant les recommandations du guide alimentaire canadien.



Projet « Cuisine Pères-enfants »

## Secteur d'activité Employabilité

L'insertion socioprofessionnelle des nouveaux arrivants est une étape déterminante de leur intégration à la société québécoise. Elle se mesure par la capacité des immigrants à réussir leur plan de carrière. Étant donné les difficultés qu'éprouvent les nouveaux arrivants à s'intégrer durablement au marché du travail, le CACI fait face à un double défi. L'organisme agit d'une part auprès des employeurs québécois pour les convaincre de l'avantage d'employer des immigrants, et d'autre part il accompagne et prépare les membres des communautés culturelles afin qu'ils puissent réaliser leur plein potentiel.



*L'équipe Employabilité*

### Faits saillants - Employabilité

Les clients desservis dans le cadre du secteur *Employabilité* sont majoritairement issus des minorités visibles. La plupart provient de pays francophones tels que le Maroc, l'Algérie, le Cameroun, Haïti, la Tunisie et la Côte d'Ivoire.

Il s'agit pour 98% d'entre eux de nouveaux arrivants (0-5 ans). Installés au Québec depuis quelques mois, voire quelques semaines seulement, ils ont placé l'intégration socioprofessionnelle au premier plan de leurs préoccupations. Grâce à l'aide des conseillers en emploi, les participants ont pu entamer une recherche d'emploi efficace en vue de réaliser leur plan d'action à court et à moyen terme.

La clientèle du secteur Employabilité est parmi les plus qualifiées : 81% des hommes et 76% des femmes desservis dans le cadre de ce secteur possèdent un diplôme universitaire. Quant aux profils professionnels des participants, ils sont fort diversifiés. Tous les domaines d'activité sont représentés, avec toutefois une prédominance des métiers dans les secteurs génie, santé, enseignement, administration et comptabilité.

La maîtrise de l'anglais demeure un élément déterminant dans la réussite de l'intégration professionnelle d'un nombre de nouveaux arrivants. Selon les statistiques internes du

CACI, les demandeurs d'emploi maîtrisant le français et l'anglais à la fois intègrent le marché du travail beaucoup plus facilement. Les employeurs québécois ont généralement tendance à exiger le bilinguisme ou un certain niveau en anglais même si ce n'est pas vraiment nécessaire.

Afin de mieux répondre aux exigences des employeurs québécois, beaucoup de nouveaux arrivants francophones privilégient le retour aux études et l'apprentissage de l'anglais.

Même si les nouveaux arrivants qui trouvent un emploi dans les trois à six mois après leur arrivée au Québec sont assez nombreux, pour beaucoup d'entre eux il s'agit d'un emploi en deçà de leurs qualifications ou qui ne correspond pas à leurs profils.

Il est à souligner qu'il y a quasi parité hommes – femmes, en termes de participation aux programmes d'employabilité.

### Profil de la clientèle - Employabilité

| Groupe d'âge      | Hommes     | %           | Femmes     | %           | Total        | %           |
|-------------------|------------|-------------|------------|-------------|--------------|-------------|
| Moins de 24 ans   | 11         | 2%          | 34         | 5%          | 45           | 4%          |
| Adulte de 24 à 34 | 249        | 41%         | 299        | 47%         | 548          | 44%         |
| Adulte de 35 à 44 | 284        | 47%         | 244        | 38%         | 528          | 42%         |
| Adulte de 45 à 54 | 47         | 8%          | 42         | 7%          | 89           | 7%          |
| Plus de 55        | 21         | 3%          | 49         | 8%          | 70           | 6%          |
|                   | <b>609</b> | <b>100%</b> | <b>641</b> | <b>100%</b> | <b>1 250</b> | <b>100%</b> |
|                   | <b>49%</b> |             | <b>51%</b> |             | <b>100%</b>  |             |

| Statut                      | Hommes     | %           | Femmes     | %           | Total        | %           |
|-----------------------------|------------|-------------|------------|-------------|--------------|-------------|
| Résident permanent          | 585        | 96%         | 606        | 95%         | 1191         | 95%         |
| Citoyen canadien reconnu    | 16         | 3%          | 27         | 4%          | 43           | 3%          |
| Demandeur d'asile reconnu   | 4          | 1%          | 3          | 0%          | 7            | 1%          |
| Autre                       | 3          | 0%          | 4          | 1%          | 7            | 1%          |
| Demande résidence à l'étude | 1          | 0%          | 1          | 0%          | 2            | 0%          |
|                             | <b>609</b> | <b>100%</b> | <b>641</b> | <b>100%</b> | <b>1 250</b> | <b>100%</b> |

| Au Canada depuis : | Hommes     | %           | Femmes     | %           | Total        | %           |
|--------------------|------------|-------------|------------|-------------|--------------|-------------|
| Moins d'un an      | 310        | 51%         | 305        | 48%         | 615          | 49%         |
| 1-2 ans            | 178        | 29%         | 170        | 27%         | 348          | 28%         |
| 2-3 ans            | 54         | 9%          | 54         | 8%          | 108          | 9%          |
| 3-4 ans            | 35         | 6%          | 56         | 9%          | 91           | 7%          |
| 4-5 ans            | 18         | 3%          | 30         | 5%          | 48           | 4%          |
| Plus de 5 ans      | 14         | 2%          | 26         | 4%          | 40           | 3%          |
|                    | <b>609</b> | <b>100%</b> | <b>641</b> | <b>100%</b> | <b>1 250</b> | <b>100%</b> |

| Scolarité     | Hommes     | %           | Femmes     | %           | Total        | %           |
|---------------|------------|-------------|------------|-------------|--------------|-------------|
| Universitaire | 492        | 81%         | 484        | 76%         | 976          | 78%         |
| Collégial     | 76         | 12%         | 101        | 16%         | 177          | 14%         |
| Secondaire    | 37         | 6%          | 38         | 6%          | 75           | 6%          |
| Aucune        | 1          | 0%          | 6          | 1%          | 7            | 1%          |
| Primaire      | 3          | 0%          | 12         | 2%          | 15           | 1%          |
|               | <b>609</b> | <b>100%</b> | <b>641</b> | <b>100%</b> | <b>1 250</b> | <b>100%</b> |

| Ville           | Hommes     | %           | Femmes     | %           | Total        | %           |
|-----------------|------------|-------------|------------|-------------|--------------|-------------|
| Cartierville    | 251        | 41%         | 249        | 39%         | 500          | 40%         |
| St-Laurent      | 93         | 15%         | 108        | 17%         | 201          | 16%         |
| Ahuntsic        | 76         | 12%         | 119        | 19%         | 195          | 16%         |
| Laval           | 18         | 3%          | 27         | 4%          | 45           | 4%          |
| Montréal-Nord   | 21         | 3%          | 17         | 3%          | 38           | 3%          |
| St-Léonard      | 11         | 2%          | 12         | 2%          | 23           | 2%          |
| Côte-des-Neiges | 11         | 2%          | 11         | 2%          | 22           | 2%          |
| St-Michel       | 14         | 2%          | 7          | 1%          | 21           | 2%          |
| Autres villes   | 114        | 19%         | 91         | 14%         | 205          | 16%         |
|                 | <b>609</b> | <b>100%</b> | <b>641</b> | <b>100%</b> | <b>1 250</b> | <b>100%</b> |

| Source de revenu     | Hommes     | %           | Femmes     | %           | Total        | %           |
|----------------------|------------|-------------|------------|-------------|--------------|-------------|
| Sans revenu          | 371        | 61%         | 398        | 62%         | 769          | 62%         |
| Économie personnelle | 133        | 22%         | 119        | 19%         | 252          | 20%         |
| Sécurité du revenu   | 34         | 6%          | 63         | 10%         | 97           | 8%          |
| Emploi               | 49         | 8%          | 23         | 4%          | 72           | 6%          |
| Autre                | 16         | 3%          | 26         | 4%          | 42           | 3%          |
| Assurance emploi     | 6          | 1%          | 12         | 2%          | 18           | 1%          |
|                      | <b>609</b> | <b>100%</b> | <b>641</b> | <b>100%</b> | <b>1 250</b> | <b>100%</b> |

| Pays d'origine | Hommes     | %           | Femmes     | %           | Total        | %           |
|----------------|------------|-------------|------------|-------------|--------------|-------------|
| Maroc          | 135        | 22%         | 105        | 16%         | 240          | 19%         |
| Algérie        | 107        | 18%         | 122        | 19%         | 229          | 18%         |
| Cameroun       | 58         | 10%         | 54         | 8%          | 112          | 9%          |
| Haïti          | 25         | 4%          | 45         | 7%          | 70           | 6%          |
| Tunisie        | 37         | 6%          | 23         | 4%          | 60           | 5%          |
| Côte d'Ivoire  | 25         | 4%          | 29         | 5%          | 54           | 4%          |
| Colombie       | 13         | 2%          | 16         | 2%          | 29           | 2%          |
| Sénégal        | 17         | 3%          | 12         | 2%          | 29           | 2%          |
| Arménie        | 12         | 2%          | 16         | 2%          | 28           | 2%          |
| Ile Maurice    | 14         | 2%          | 14         | 2%          | 28           | 2%          |
| Syrie          | 8          | 1%          | 16         | 2%          | 24           | 2%          |
| Liban          | 13         | 2%          | 10         | 2%          | 23           | 2%          |
| Moldavie       | 8          | 1%          | 15         | 2%          | 23           | 2%          |
| Togo           | 11         | 2%          | 11         | 2%          | 22           | 2%          |
| Bénin          | 13         | 2%          | 9          | 1%          | 22           | 2%          |
| Guinée         | 12         | 2%          | 8          | 1%          | 20           | 2%          |
| Autres pays    | 101        | 17%         | 136        | 21%         | 237          | 19%         |
|                | <b>609</b> | <b>100%</b> | <b>641</b> | <b>100%</b> | <b>1 250</b> | <b>100%</b> |

## Adaptation au marché du travail (AMT)

L'Adaptation au marché du travail est un des principaux volets du secteur Employabilité. Depuis le retrait du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles (MICC) du financement des activités d'adaptation au marché du travail, qui est entré en vigueur le 1<sup>er</sup> juillet 2012, c'est Emploi-Québec qui assume l'intégralité des services d'accompagnement au marché du travail. Dans le cadre de ce programme, le CACI offre aux nouveaux arrivants en recherche d'emploi deux services complémentaires :

1. **Rencontres individuelles avec un conseiller en emploi**, y compris un suivi personnalisé; évaluation des besoins, bilan de compétences; aide à l'élaboration du plan d'action; préparation de CV, lettre de présentation et entrevue d'embauche, suivi personnalisé, aide à la préparation des candidatures, soutien dans l'acquisition d'aptitudes sociales et fonctionnelles, placement en emploi, activités de mentorat, ou autres activités adaptées susceptibles d'aider les personnes à leur intégration professionnelle.
2. **Sessions d'information collectives** qui traitent des différents aspects de la réalité socioprofessionnelle et facilitent le contact entre les demandeurs d'emploi et les employeurs québécois.

En 2012-2013, le CACI a facilité l'organisation de plusieurs **activités collectives**, à savoir :

- Séance d'information sur les Normes du travail;
- Séance d'information avec l'Ordre des ingénieurs du Québec;
- Plusieurs séances d'information avec Forum 2020 sur les opportunités professionnelles dans la grande région Maskoutaine;
- Séance d'information et de recrutement avec le Manoir St.-Rémi;
- Séance d'information sur les valeurs du marché du travail québécois.

Le programme *Adaptation au marché du travail* permet aux nouveaux arrivants de comprendre le fonctionnement du monde du travail québécois, de vaincre leurs difficultés et appréhensions et de développer leur autonomie. Les résultats montrent que suite à leur participation au programme, les clients du CACI se sentent plus confiants et plus motivés. Ils sont capables de mener une recherche d'emploi structurée et ciblée. À long terme, la démarche contribue à accroître leurs chances de trouver un emploi et par conséquent leur permet de s'intégrer durablement à la société d'accueil.



Soirée de réseautage, janvier 2013

## Activités de réseautage

Entre le 1<sup>er</sup> avril 2012 et le 31 mars 2013, le CACI a organisé 3 activités de réseautage, dont l'objectif était de faciliter le contact entre les demandeurs d'emploi d'origine immigrante et les employeurs québécois. Ces activités se voulaient des occasions de réseautage et d'échange pour une meilleure compréhension du marché du travail au Québec et intégration plus rapide des immigrants, ainsi qu'une plus grande ouverture à la diversité de la part des employeurs québécois.

- **5-à-7** avec trois employeurs québécois: DynaGroup – Dynergen (génie des procédés, hydrocarbures, biodiesel), Cabinet Villeneuve – Venne (cabinet d'associés en comptabilité, droit et notariat) et Caisse populaire Desjardins de Bois-Franc (banque et finances). L'activité a eu lieu mercredi 10 octobre 2012 au CACI.

Les présentations des compagnies associées à cet événement ont permis de connaître et mieux comprendre l'univers, la culture de l'entreprise et les pratiques de recrutement d'actualité au Québec, en plus de communiquer le type de postes ouverts présentement et les carrières offertes dans chacune des compagnies.

- **Activité de réseautage et d'information** avec la Ville de Montréal et le Réseau des ingénieurs du Québec : cette rencontre a eu lieu mercredi 24 janvier 2013 de 17h00 à 19h00 au CACI.

Les participants ont eu l'opportunité de se familiariser avec le contexte professionnel et la culture de La Ville de Montréal, les pratiques d'embauche ainsi que les méthodes de sélection et de recrutement propres à cette institution. Il a été également question des compétences et profils recherchés, des métiers en demande ainsi que des types de postes ouverts.

Une conseillère Service-Carrière au Réseau des ingénieurs du Québec a présenté la mission de l'organisation. Les participants ont ainsi pris connaissance des avantages d'être membre du réseau. La conseillère a également fait part des résultats de sondages sur la profession d'ingénieur au Québec.

- **Soirée de réseautage** avec la Société de Transport de Montréal (STM). Cette activité a eu lieu mardi 5 février 2013 de 17h00 à 19h00 au CACI. Elle a été animée par Madame Nancy Brien, recruteuse et formatrice à la STM, qui a abordé les aspects suivants : la culture de l'entreprise, son organisation, les pratiques, les méthodes de sélection et de recrutement à la STM, y compris l'entrevue individuelle, de groupe, les tests psychotechniques, les examens de langues, etc.

La représentante de la STM a prodigué de précieux conseils aux participants. Elle les a informés sur les postes en vedette au sein de la compagnie. Ce fut aussi l'occasion pour les participants de se familiariser avec le site de la STM et de sa rubrique «carrières» permettant aux candidats intéressés d'appliquer directement aux postes qui correspondent à leur profil.

Chacune de ses soirées s'est terminée dans une ambiance conviviale autour d'un buffet. Les participants ont eu l'opportunité de discuter entre eux et

avec les employeurs et de leur poser des questions individuellement. Ce fut l'occasion de créer un contact efficace qui pouvait ouvrir de belles perspectives par la suite. Quant aux employeurs locaux, ils ont pu prendre connaissances des qualifications des immigrants présents en vue d'éventuels recrutements.

Les activités de réseautage ont eu un franc succès auprès de l'ensemble des invités.

### Participation du CACI aux salons de l'emploi

Le CACI a été présent avec un kiosque dans trois salons de l'emploi au Palais des congrès de Montréal, à savoir :

- 1.- Salons Emploi - Formation, le 25 et 26 septembre 2012
- 2.- Salon Carrières – Développement Professionnel, le 23 et 24 octobre 2012
- 3.- Salon Emploi – Formation, le 27 et 28 mars 2013

Chacun de ces événements a rassemblé plus de 5 000 personnes.

*Le CACI a été le point de départ de ma nouvelle vie au Canada. J'y ai trouvé une offre de services complète et cela fait toute la différence! Depuis ma première visite à l'organisme il y a deux mois et demi, j'ai déjà bénéficié de plusieurs programmes, dont « Adaptation au marché du travail ».*

*Dans mon projet professionnel, je vise un changement de carrière. En ce sens, ma conseillère en emploi m'a beaucoup aidé en mettant l'accent sur mes compétences transférables liées au domaine que je désire intégrer. En travaillant ensemble, j'ai noté une importante amélioration de mon CV, j'ai acquis des stratégies de recherche d'emploi et j'ai compris l'importance de profiter de chaque occasion qui se présente. Après deux mois de suivi et d'encadrement, j'ai trouvé mon premier emploi et je suis très reconnaissant pour le soutien qu'on m'a offert au CACI. Je veux continuer à travailler avec ma conseillère en emploi afin de me perfectionner et fructifier les opportunités professionnelles que mon nouveau pays m'offre.*

Elles ont permis de rejoindre au total près de 200 demandeurs d'emploi et 6 employeurs privés et publics issus de différents secteurs.

Les conseillers en emploi, les intervenants sociaux et les bénévoles de l'organisme ont renseigné et orienté toute personne intéressée par nos services. Ce fut également une excellente occasion de réseauter avec les employeurs québécois et les demandeurs d'emploi.



**José Huerta**  
**Originaire du Venezuela**  
**Spécialisé en génie biomédical et**  
**génie mécanique**

## Programme Jumelage professionnel

Le projet « *Jumelage professionnel* » a été réalisé par le CACI en partenariat avec la CDEC Ahuntsic-Cartierville. Financé par Emploi-Québec dans le cadre du Budget d'Initiatives locales (BIL), celui-ci offre un accompagnement soutenu à 20 nouveaux arrivants diplômés répartis en 4 groupes de 5 personnes, qui souhaitent obtenir un emploi dans leur secteur d'activité professionnelle. Le projet est à sa troisième année, il a commencé le 4 septembre 2012 et prendra fin le 16 août 2013.

*Le Jumelage professionnel* est destiné aux nouveaux arrivants en recherche d'emploi âgés de plus de 24 ans, qui possèdent un diplôme d'études collégiales ou universitaires, un bon niveau de français et qui sont confrontés à des difficultés d'intégration socioprofessionnelle.

Chacune des 4 cohortes participe à un programme de 10 semaines qui comprend des activités réparties en 6 volets :

1. Motivation et développement personnel;
2. Exploration des domaines d'intérêt et des opportunités d'emploi;
3. Formation sur le mentorat;
4. Ateliers de mise à niveau des connaissances en informatique et sensibilisation aux outils de recherche d'emploi;
5. Jumelage professionnel;
6. Réseautage.

### Activités réalisées au 31 mars 2013

Les deux premières cohortes ont pris part à plusieurs activités collectives et ateliers de perfectionnement :

- Séances d'information sur les thèmes suivants : *Système scolaire québécois, le Marché du travail québécois, l'Ordre professionnel des infirmiers et infirmières auxiliaires du Québec, l'Ordre des ingénieurs du Québec, La Formation collégiale, Procédures de lancement d'entreprise;*

- 25 heures de cours d'Excel avancé;
- Ateliers sur la communication interculturelle, l'esprit d'équipe, la gestion de conflits, la gestion du temps et la motivation;
- Participations à des salons carrières (technologie, administration finances et santé);
- Activités de réseautage (5 à 7) avec des professionnels œuvrant dans les secteurs suivants : Assurance Qualité; Gestion de Projet; Travaux publics/ Construction; Bâtiment (résidentiel et industriel); Environnement/ Traitement de l'eau, de l'air, des sols et des solides; Recherche et développement;
- Deux soirées de réseautage avec la Ville de Montréal et la STM.

### Résultats obtenus

Au vu des résultats obtenus au 31 mars 2013 concernant le nombre de participants et le taux de placement, les indicateurs de performance, gages de succès du programme, vont être largement dépassés.

En date du 31 mars 2013, le programme enregistrait 22 participants (3 cohortes), soit 47% de plus que l'objectif à ce stade du projet. Ce dépassement s'explique par l'intérêt accru que le *Jumelage professionnel* suscite chez les nouveaux arrivants qualifiés.

Quant au deuxième indicateur de performance, le taux de placement, celui-ci ne peut être connu qu'après la fin du programme. Les données, dont le CACI disposait au 31 mars 2013, permettent d'évaluer uniquement les deux premières cohortes. Sur les 15 participants un seul a abandonné. Sur les 14 qui ont terminé, 10 ont obtenu un résultat

positif, soit un taux de placement de 66%. Cependant, celui-ci n'est pas définitif sachant que les participants de la deuxième cohorte, laquelle a pris fin le 15 mars 2013, ont 6 semaines pour trouver un emploi ou une formation.

**Antoine Michel Faye**  
**Originaire du Sénégal**  
**Spécialisé en Sciences de l'éducation**

Je suis arrivé au Canada avec ma famille le 14 août 2012. J'ai connu le CACI à travers l'internet, en tant qu'immigrant qui cherchait à avoir un contact avec un centre d'accueil pour nouveaux immigrants. C'était le centre le plus proche de notre domicile.

J'ai assisté à la séance PDI au CACI, puis j'ai été suivi par une conseillère en emploi. Elle m'a ensuite orienté vers le projet « Jumelage professionnel », qui m'a permis de mieux me connaître, de savoir ce que je veux faire et de prendre une décision au moment opportun. Par la suite, j'ai décidé de m'inscrire en doctorat.

La formatrice a été sans retenue pour nous donner le maximum d'informations, le maximum d'outils pour réussir notre intégration et bien nous épanouir au Québec, ce qui n'est pas toujours évident. Lors de notre jumelage, le CACI a mis à notre disposition tout le matériel audiovisuel nécessaire à la formation.



Participants au programme Jumelage professionnel, novembre 2012

## Programme d'aide et d'accompagnement social – PAAS Action

Le « *Programme d'aide et d'accompagnement social* », aide les personnes immigrantes à identifier les obstacles qui freinent leur intégration et les prépare à entreprendre une démarche de recherche d'emploi efficace, qui donnerait des résultats à moyen et long terme.

Les services comprennent l'évaluation des besoins, le suivi et l'accompagnement de chaque participant. Ils consistent aussi à faciliter des activités de bénévolat, des ateliers de développement de compétences personnelles, ainsi que des cours en informatique, des séances d'information et des visites aux entreprises, aux écoles et aux organismes d'employabilité.

### Activités réalisées

**Volet employabilité** : des ateliers ont été organisés sur différents sujets, notamment les rapports sociaux et la diversité dans le monde du travail, les compétences transférables, la connaissance de soi, la recherche d'emploi par internet, la rédaction du curriculum vitae et de la lettre de présentation, l'entrevue d'embauche, ainsi que sur le réseautage. Ce volet a occupé les participants près de 36 heures par mois.

Cette activité a privilégié des visites aux nombreux salons de l'emploi (Salon de l'emploi de la Santé et Services sociaux, Salon du réseau des ingénieurs, Salon des carrières en Banque-Finance-Assurances, etc.)

**Volet socioculturel** : ce volet a permis aux participants d'améliorer leurs aptitudes en favorisant leur ouverture sur les différentes sphères sociales. Ils ont eu l'opportunité de découvrir l'histoire, l'art et la culture du Québec à travers des visites de musées, bibliothèques, marchés, ateliers d'artisanat, cabane à sucre; visite-découverte à la Ville de Montréal, ainsi que d'autres lieux d'intérêt commun, comme par exemple Hydro-Québec et Radio Canada. Au total, une dizaine d'heures par mois sont consacrées à ce type d'activités.

En 2012-2013, les participants ont pris part à plus de 25 sorties culturelles et sociales.

**Volet bénévolat** : le programme encouragé les participants à faire du bénévolat qui est un moyen efficace pour mettre en pratique les connaissances acquises lors des ateliers et des séances de formation et de se doter d'une expérience dans le domaine souhaité. Les participants du programme ont pris part à plus de 100 actions bénévoles à raison de 25 heures en moyenne par mois.

**Volet formation** : plusieurs formations sur mesure ont été offertes à raison d'une dizaine d'heures par mois, y compris des ateliers d'informatique, des cours de français et d'anglais.

**Volet information** : plusieurs séances d'information ont fait l'objet de rencontres. À cet effet, il y a lieu de citer, entre autres, une conférence sur les normes du travail, une séance d'information sur les valeurs d'entreprise au Québec, une soirée de réseautage entre employeurs québécois et immigrants, etc. Ces activités ont occupé les participants durant 12 heures par mois.



Participants au programme PAAS-Action, Mars 2013

## Résultats obtenus

Le nombre de participants durant l'année a fluctué entre 33 et 38. Il y a eu 17 nouveaux participants et 21 renouvellements. Au 31 mars 2013, le nombre d'inscrits s'élève à 39. En plus des participants actifs, on compte 4 en attente d'acceptation au programme.

Quant aux abandons, ils se présentent comme suit : 2 participants ont quitté parce qu'ils ont trouvé un emploi; 1 participante a repris les études. Les autres départs étaient dus à des problèmes de santé, à des déménagements ou encore à des non-renouvellements par Emploi-Québec en raison de l'âge du participant ou de voyages hors du pays.

À quelques exceptions près, l'ensemble des participants actifs ont exercé le bénévolat dans plusieurs domaines dont animation d'atelier de conversation française et anglaise, enseignement de l'informatique, aide aux travaux administratifs, jardinage

J'ai intégré le programme PAAS-Action grâce à une amie qui m'en a parlé. J'y ai découvert une ambiance très chaleureuse. Je me suis sentie comme en famille.

PAAS-Action m'a donné l'opportunité de sortir de ma solitude et de mon isolement et de regagner une certaine autonomie et confiance en moi. J'ai pu bâtir un réseau d'amis et renforcer mes compétences par le biais du bénévolat. De plus, j'ai pu améliorer mon niveau de français oral.

J'ai surtout apprécié les journées de la cuisine communautaire, quand on cuisinait les plats traditionnels de nos pays et on invitait l'équipe des professionnelles du CACI à manger.

Notre groupe a fait plusieurs sorties socioculturelles, on a visité ensemble des endroits historiques de la ville, des musées, des parcs, etc. L'intervenante du CACI nous faisait des présentations sur les arrondissements de la ville, sur l'histoire des plus vieilles institutions et ouvrages d'art de Montréal. J'ai vraiment beaucoup appris sur la ville dans laquelle je vis, et aujourd'hui je partage mes connaissances avec d'autres nouveaux arrivants.

communautaire, aidant naturel à domicile, cuisines collectives, halte-garderie, café-internet, animation culturelle entre autres.

Le programme d'aide et d'accompagnement social est un véritable outil de développement personnel permettant aux participants d'intégrer le marché du travail à long terme. Il a contribué à améliorer les aptitudes des participants, à leur faire découvrir leurs forces, leurs faiblesses et leurs limites. Il leur a appris à les surmonter et les a outillés pour la recherche d'emploi en développant leurs habiletés sociales et en communication, tout en respectant le rythme de chacun.

***Maria Gorodetskaia***  
***Originaire de l'Ukraine***

## Le programme « Mentorat Montréal »

Le programme « *Mentorat Montréal* » de la CRÉ (Conférence régionale des élus) est financé par le MICC dans le cadre de l'Entente spécifique en matière d'immigration, d'intégration et de relations interculturelles dans la région de Montréal et de la mise en œuvre du Plan d'action de la région de Montréal en matière d'immigration, d'intégration et des relations interculturelles (PARMI). Le *Mentorat Montréal* repose sur un partenariat avec les entreprises permettant d'identifier des mentors potentiels au sein de leur personnel et de les accompagner dans la mise en place de jumelages avec des mentorés issus de l'immigration.

L'objectif du mentorat est d'établir une relation d'échange et d'apprentissage. Les mentors partagent leurs connaissances et leurs expertises d'une entreprise et de la culture du travail au Québec. Ils améliorent ainsi les perspectives d'emploi des personnes immigrantes en lien avec leurs compétences et leurs talents. Les mentorés sont référés par des organismes expérimentés en recherche d'emploi.

Depuis 2010, le CACI agit comme organisme partenaire de la CRÉ et a comme responsabilité de sélectionner et de référer des candidats ayant les profils demandés afin qu'ils puissent être jumelés avec des mentors disponibles.

Plus spécifiquement le rôle du CACI est de :

- ✓ Sélectionner les personnes immigrantes candidates au mentorat professionnel.
- ✓ Proposer les jumelages mentors-mentorés en fonction des profils professionnels et des critères définis.
- ✓ Participer à l'établissement du protocole de jumelage entre le mentor et le mentoré ainsi qu'aux activités de formation.
- ✓ Préparer et outiller les personnes immigrantes jumelées afin qu'elles puissent bénéficier au mieux de l'appui des mentors.
- ✓ Suivre le bon déroulement des jumelages placés sous leurs responsabilités et participer à leur évaluation.

## Résultats obtenus

En 2012-2013, 37 mentorés ont été inscrits au programme Mentorat Montréal, dont 12 sont en jumelage jusqu'à présent.

Le jumelage professionnel offre une opportunité aux nouveaux arrivants de tisser et développer leur réseau professionnel. Les interactions avec des professionnels qualifiés du Québec leur permettent de mieux comprendre les exigences du marché de travail, les attentes des employeurs et les processus de recrutement des entreprises; de préciser et valider leur objectif de carrière; de mieux connaître le secteur d'activité visé (enjeux, particularités, principaux employeurs, organisation de l'industrie, etc.); de renforcer leurs candidatures et de maîtriser les outils de recherche d'emploi; de faire le point sur leur processus d'adaptation et de rehausser leur confiance dans leurs capacités professionnelles.

## Projet « Un pas vers l'Emploi »

Le projet « *Un pas vers l'emploi* » a été réalisé dans le cadre du programme SIPPE - Services intégrés en périnatalité et pour la petite enfance. Financé par la Direction de la Santé publique, en partenariat avec le Centre de santé et de services sociaux de Bordeaux-Cartierville-Saint-Laurent, il offre des activités de préparation et d'adaptation au marché du travail québécois aux membres de familles issues de l'immigration.

Le projet a pour objectif principal d'accompagner les familles dans leurs démarches d'intégration au marché du travail québécois, en leur permettant de prendre part à des ateliers visant à améliorer leur compréhension des valeurs culturelles et à approfondir leurs connaissances dans le domaine de l'informatique.

Le projet cible les membres des familles nouvellement établies au Québec (pères ou mères de famille), résidents de l'arrondissement Ahuntsic-Cartierville, dont les enfants sont âgés de 0 à 5 ans, qui présentent plusieurs facteurs de vulnérabilité dus entre autre à l'isolement et au choc culturel et qui se disent prêts à travailler sur leurs difficultés d'insertion sociale et professionnelle.

Le projet a pu être réalisé grâce aux horaires flexibles du service gratuit de halte-garderie du CACI (pour les enfants de 2-5 ans) et de la halte-garderie la Maison de la Famille (pour les enfants de 0 à 2 ans), ainsi qu'à l'accès à une salle informatique bien équipée.

### Activités réalisées

Au cours de l'année 2012-2013, 4 types d'activités ont été offerts :

**Ateliers sur les techniques de recherche d'emploi** : dans le cadre du projet « Un pas vers l'emploi », ont été réalisés 6 ateliers sur les méthodes dynamiques de recherche d'emploi (MDRE), soit 4 heures par semaine (20h par cohorte). Ces activités ont permis à 36 familles de se familiariser avec les codes culturels et les mécanismes spécifiques qui caractérisent le marché du travail québécois. De plus, les participants ont appris à dresser un bilan individuel de compétences, ainsi qu'à explorer les sources d'information appropriées au niveau de la recherche d'emploi, l'accès au marché caché, le réseautage,

la rédaction des curriculum vitae et de lettre de présentation. Enfin, les candidats ont acquis des astuces pour réussir une entrevue d'embauche au Québec.

**Cours en technologie de l'information** : cette formation de 20h a porté sur les matériels et les logiciels informatiques de base, ainsi que sur l'exploration IMT et l'accès aux services du gouvernement en ligne. Au total, 30 familles ont bénéficié des cours d'informatique.

**Sorties et activités socioculturelles** : afin de briser l'isolement des familles et de faciliter leur intégration socioculturelle, les participants au projet ont été invités à prendre part à des excursions et événements spéciaux tels que la fête d'Halloween, la fête de Noël, la sortie à la cabane à sucre, et plusieurs excursions à la découverte de la province du Québec. Ils ont également été invités à toutes les activités de réseautage et séances de formation organisées par le CACI. Le volet socioculturel a été rajouté au programme à l'initiative du CACI et a été entièrement subventionné par le promoteur du projet.

**Accompagnement individuel :** les vendredis on été consacrés à l'accompagnement individuel de chaque famille. Au total, 36 familles ont fait l'objet d'un suivi personnalisé.

### **Résultats obtenus**

Parmi les 36 participants :

- 18 personnes ont trouvé un emploi;
- 7 participants s'impliquent en tant que bénévoles afin de renforcer leurs compétences pratiques;
- 9 personnes sont retournées aux études;
- 2 participants ont exprimé leur intérêt de s'installer en région et ont été référés aux organismes spécialisés en régionalisation;
- 3 participants ont été référés pour suivre des formations-pratique au sein des entreprises d'insertion Renaissance, Novitek international et Bois Urbain;
- 1 participante est en processus de lancement de sa propre entreprise en service de garde à domicile.

## Secteur d'activité Cours de langue et formation



**Virginie Sayegh**  
**Originaire de l'Égypte**  
**Professeure de français au CACI**

Cela fait plusieurs années que j'enseigne le français au Québec. J'ai déjà eu l'opportunité de travailler dans plusieurs organismes d'accueil et je peux vous dire que c'est un vrai plaisir que de venir enseigner au CACI ! Les locaux sont propres, bien éclairés et très bien entretenus. De plus, l'ambiance de travail est très saine, il y a une bonne communication aussi bien entre les professeurs qu'entre professeurs et membres de l'équipe du CACI.

En ce qui concerne mes élèves, les groupes sont en grande majorité motivés. Ce qui est très agréable, c'est que ce sont des groupes multiethniques où il y a un grand échange d'informations et de cultures.

### Faits saillants - Programme d'intégration linguistique pour immigrants

L'analyse des statistiques de participation au cours de français au CACI permet d'établir un nombre de constats. Ainsi, une fois de plus le nombre total de femmes participantes a dépassé celui des hommes : en 2012-2013, 65% des apprenants étaient des femmes, alors que les hommes ne représentaient que 35%.

De plus, 30% de toutes les femmes participantes sont arrivées au Québec depuis plus de 5 ans et 43% d'entre elles sont âgées entre 25 et 34 ans. Il s'agit pour une grande majorité de personnes qualifiées : 74% des femmes inscrites en francisation possèdent un diplôme d'études collégiales ou universitaires. Quant aux origines de ces dernières, les pays les plus représentés sont la Syrie, le Maroc et l'Algérie.

En se basant sur ces statistiques et sur les observations des employés du CACI, nous pouvons avancer le constat suivant : si la première préoccupation des pères de famille nouvellement arrivés reste la recherche d'emploi, les femmes, quant à elles, se consacrent en priorité à la famille, notamment à la garde et à l'éducation des enfants. De plus, beaucoup d'entre elles (notamment les Maghrébines) possèdent un niveau

de français fonctionnel, ce qui leur est suffisant pour communiquer au Québec pendant les premières années de leur immigration.

Plusieurs années plus tard, lorsque les enfants sont plus autonomes ou vont à l'école, les mères immigrantes décident de donner enfin la priorité à leur carrière et leur

développement personnel. Pour cela, elles doivent passer par un incontournable : apprendre à écrire et à parler le français.

### Profil de la clientèle - Programme d'intégration linguistique pour immigrants

| Groupe d'âge      | Hommes     | %           | Femmes     | %           | Total        | %           |
|-------------------|------------|-------------|------------|-------------|--------------|-------------|
| Moins de 24 ans   | 32         | 7%          | 27         | 3%          | 59           | 5%          |
| Adulte de 25 à 34 | 130        | 29%         | 340        | 40%         | 470          | 36%         |
| Adulte de 35 à 44 | 150        | 33%         | 284        | 34%         | 434          | 33%         |
| Autres adultes    | 68         | 15%         | 115        | 14%         | 183          | 14%         |
| Adulte de 45 à 54 | 72         | 16%         | 81         | 10%         | 153          | 12%         |
|                   | <b>452</b> | <b>100%</b> | <b>847</b> | <b>100%</b> | <b>1 299</b> | <b>100%</b> |
|                   | <b>35%</b> |             | <b>65%</b> |             | <b>100%</b>  |             |

| Statut                      | Hommes     | %           | Femmes     | %           | Total        | %           |
|-----------------------------|------------|-------------|------------|-------------|--------------|-------------|
| Résident permanent          | 280        | 62%         | 571        | 67%         | 851          | 66%         |
| Citoyen canadien            | 58         | 13%         | 126        | 15%         | 184          | 14%         |
| Demandeur d'asile           | 75         | 17%         | 80         | 9%          | 155          | 12%         |
| Autre                       | 19         | 4%          | 38         | 4%          | 57           | 4%          |
| Demande résidence à l'étude | 20         | 4%          | 32         | 4%          | 52           | 4%          |
|                             | <b>452</b> | <b>100%</b> | <b>847</b> | <b>100%</b> | <b>1 299</b> | <b>100%</b> |

| Au Canada depuis : | Hommes     | %           | Femmes     | %           | Total        | %           |
|--------------------|------------|-------------|------------|-------------|--------------|-------------|
| Moins d'un an      | 107        | 24%         | 170        | 20%         | 277          | 21%         |
| 1-2 ans            | 121        | 27%         | 179        | 21%         | 300          | 23%         |
| 2-3 ans            | 56         | 12%         | 96         | 11%         | 152          | 12%         |
| 3-4 ans            | 37         | 8%          | 66         | 8%          | 103          | 8%          |
| 4-5 ans            | 32         | 7%          | 79         | 9%          | 111          | 9%          |
| Plus de 5 ans      | 99         | 22%         | 257        | 30%         | 356          | 27%         |
|                    | <b>452</b> | <b>100%</b> | <b>847</b> | <b>100%</b> | <b>1 299</b> | <b>100%</b> |

| Scolarité     | Hommes     | %           | Femmes     | %           | Total        | %           |
|---------------|------------|-------------|------------|-------------|--------------|-------------|
| Universitaire | 258        | 57%         | 390        | 46%         | 649          | 50%         |
| Collegial     | 98         | 22%         | 237        | 28%         | 335          | 26%         |
| Secondaire    | 64         | 14%         | 145        | 17%         | 209          | 16%         |
| Aucune        | 28         | 6%          | 35         | 4%          | 63           | 5%          |
| Primaire      | 4          | 1%          | 39         | 5%          | 43           | 3%          |
|               | <b>452</b> | <b>100%</b> | <b>846</b> | <b>100%</b> | <b>1 299</b> | <b>100%</b> |

| Source de revenu     | Hommes     | %           | Femmes     | %           | Total        | %           |
|----------------------|------------|-------------|------------|-------------|--------------|-------------|
| Économie personnelle | 133        | 29%         | 235        | 28%         | 368          | 28%         |
| Sécurité du revenu   | 79         | 17%         | 193        | 23%         | 272          | 21%         |
| Sans revenu          | 52         | 12%         | 195        | 23%         | 247          | 19%         |
| Autre                | 82         | 18%         | 123        | 15%         | 205          | 16%         |
| Emploi               | 98         | 22%         | 84         | 10%         | 182          | 14%         |
| Assurance emploi     | 8          | 2%          | 17         | 2%          | 25           | 2%          |
|                      | <b>452</b> | <b>100%</b> | <b>847</b> | <b>100%</b> | <b>1 299</b> | <b>100%</b> |

| Ville           | Hommes     | %           | Femmes     | %           | Total        | %           |
|-----------------|------------|-------------|------------|-------------|--------------|-------------|
| Cartierville    | 166        | 37%         | 378        | 45%         | 544          | 42%         |
| St-Laurent      | 146        | 32%         | 235        | 28%         | 381          | 29%         |
| Ahuntsic        | 39         | 9%          | 75         | 9%          | 114          | 9%          |
| Laval           | 27         | 6%          | 41         | 5%          | 68           | 5%          |
| Côte-des-Neiges | 3          | 1%          | 12         | 1%          | 15           | 1%          |
| Montréal-Nord   | 3          | 1%          | 9          | 1%          | 12           | 1%          |
| St-Michel       | 4          | 1%          | 7          | 1%          | 11           | 1%          |
| St-Léonard      | 4          | 1%          | 6          | 1%          | 10           | 1%          |
| Autres villes   | 60         | 13%         | 82         | 10%         | 144          | 11%         |
|                 | <b>452</b> | <b>100%</b> | <b>845</b> | <b>100%</b> | <b>1 299</b> | <b>100%</b> |

| Pays d'origine | Hommes     | %           | Femmes     | %           | Total        | %           |
|----------------|------------|-------------|------------|-------------|--------------|-------------|
| Syrie          | 86         | 19%         | 106        | 13%         | 192          | 15%         |
| Maroc          | 38         | 8%          | 115        | 14%         | 153          | 12%         |
| Algérie        | 32         | 7%          | 94         | 11%         | 126          | 10%         |
| Mexique        | 16         | 4%          | 39         | 5%          | 55           | 4%          |
| Liban          | 23         | 5%          | 25         | 3%          | 48           | 4%          |
| Haïti          | 16         | 4%          | 31         | 4%          | 47           | 4%          |
| Égypte         | 16         | 4%          | 22         | 3%          | 38           | 3%          |
| Russie         | 11         | 2%          | 27         | 3%          | 38           | 3%          |
| Chine          | 6          | 1%          | 31         | 4%          | 37           | 3%          |
| Pakistan       | 11         | 2%          | 23         | 3%          | 34           | 3%          |
| Arménie        | 11         | 2%          | 22         | 3%          | 33           | 3%          |
| Brésil         | 11         | 2%          | 21         | 2%          | 32           | 2%          |
| Sri Lanka      | 9          | 2%          | 20         | 2%          | 29           | 2%          |
| Tunisie        | 7          | 2%          | 14         | 2%          | 21           | 2%          |
| Autres pays    | 159        | 35%         | 257        | 30%         | 416          | 32%         |
|                | <b>452</b> | <b>100%</b> | <b>847</b> | <b>100%</b> | <b>1 299</b> | <b>100%</b> |

## **Programme d'intégration linguistique pour immigrants (PILI)**

Dans le cadre du « *Programme d'intégration linguistique pour immigrants* », subventionné par le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, le CACI offre des cours de français aux membres des communautés culturelles et demandeurs d'asile. La formation est dispensée par des professeurs de français mandatés par le MICC à temps partiel de façon continue, en matinée, en après-midi et en soirée.

Les 3 sessions - hiver, printemps et automne - se déroulent pendant 11 semaines. La session d'été est plus courte : elle a une durée de 7 semaines.

Les cours de français font partie des services les plus en demande au CACI. La mesure permet aux membres des communautés immigrantes d'apprendre ou de perfectionner leurs connaissances de la langue officielle du Québec. L'acquisition de ces compétences linguistiques est essentielle pour pouvoir interagir en français dans le milieu du travail et dans la vie courante et fait partie des étapes incontournables du processus d'intégration à la société d'accueil.

Les enfants de tous les apprenants, âgés de 2 à 5 ans, sont admissibles à la halte-garderie du CACI. De plus, l'organisme a signé une entente officielle avec une garderie éducative qui prend en charge les enfants âgés de 0 à 5 ans. Celle-ci se trouve sur la rue Salaberry, à 140m du CACI. Le service de halte-garderie est très apprécié, car il permet à ceux et à celles qui n'ont pas encore trouvé une place pour leurs petits enfants en CPE subventionné de participer pleinement au programme.

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 2012-2013, au total, 1299 personnes ont suivi des cours de français au CACI, soit une augmentation de 12,5% par rapport à l'année précédente. La demande accrue pour ce service a permis l'ouverture d'une classe supplémentaire à partir de l'hiver 2013.

### Liste de professeurs de français 2012-2013 (\*)

|                      |                           |                   |                  |
|----------------------|---------------------------|-------------------|------------------|
| Aurelia Sirbu        | Honorata Mielcarek        | Maryse Turcot     | Renee Bergeron   |
| Camelia Beroga       | Jean Bernard              | Michelle Pépin    | Sorinel Draghici |
| Carole Caudreau      | Jean-Claude Wagnac        | Mikalai Mialik    | Valeri Khouinsky |
| Denys Benjamin       | Khadija Belcadi           | Mohamad Al-Akhras | Virginie Sayegh  |
| Diana Haruta         | Marc Daniel Charlea       | Mohamad Darbeida  | Zeo Zigzags      |
| Ernestine Monthe     | Marcelle Delisle          | Monique Dion      |                  |
| Hassiba Tebbal       | Marie-Antoinette Remarais | Nedal Alnajjar    |                  |
| Hilaire Woma Kasongo | Marth Ruel                | Nicolas Ghita     |                  |

*(\*) Les enseignants de français langue seconde sont des employés du MICC (ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles)*

Je suis née au Chili, mais j'ai vécu au Brésil jusqu'en 2010, quand je suis venue m'installer à Montréal. J'ai connu le CACI grâce à un ami brésilien. Au début, je ne parlais pas un mot de français et je ne pensais pas être capable de l'apprendre. Je me suis alors inscrite en francisation au CACI, niveau débutant bien sûr ! Au fil du temps, ma vie a changé. J'ai suivi tous les niveaux jusqu'au 5<sup>e</sup>, le tout dans une excellente ambiance, de bons professeurs et un environnement multiculturel. J'ai fait du bénévolat à la réception du CACI et présentement je continue à suivre des ateliers de conversation française pour être encore plus à l'aise à l'oral.

Quand je pense au CACI, le premier mot qui apparaît, c'est excellence. J'y ai appris non seulement la langue française, mais aussi beaucoup sur la culture du Québec. Aujourd'hui je me sens très à l'aise dans ma nouvelle société. Je peux dire que mon intégration au Québec, c'est à 90% grâce au CACI.



**Cecilia Etcheoin**  
**Originaire du Brésil**  
**Spécialisée en communications**  
**corporatives**

## **Ateliers de conversation française**

Animés par des bénévoles ayant de l'expérience en enseignement, ces activités adaptées aux besoins de notre clientèle mettent l'accent sur la pratique du français parlé. L'objectif est d'amener les participants à améliorer leur prononciation, à acquérir de nouvelles compétences lexicales dans plusieurs domaines et à vaincre leur gêne de parler en français.

Le service est offert en continu tout au long de l'année à raison de trois séances par semaine à des horaires différents. Les groupes ont été constitués de 6 à 8 participants afin de favoriser l'interaction et la participation de tous. À travers un encadrement personnalisé, le professeur aide chaque élève à forger ses propres phrases.

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 de la vie d'un immigrant. Ils transmettent aux apprenants non seulement les subtilités de la langue française, mais également les valeurs culturelles de la société d'accueil. Ainsi, une partie du programme est consacrée à l'apprentissage des expressions typiquement québécoises.

## **Cours d'anglais**

Si la maîtrise du français est un impératif pour occuper un emploi au Québec, l'anglais reste fortement demandé par un nombre d'employeurs, notamment dans certains secteurs d'activité, tels que les banques et les finances, le marketing, le service à la clientèle et les métiers du génie. Afin de répondre à ces exigences et ainsi faciliter l'insertion économique de sa clientèle, le CACI offre des cours d'anglais à temps partiel en partenariat avec la Commission scolaire English Montréal. La formation est accessible uniquement aux citoyens canadiens et résidents permanents qui maîtrisent le français et qui ne détiennent pas un DES ou un DEC québécois.

Le CACI offre 2 sessions d'anglais par année: session d'hiver de janvier à juin et session d'automne de septembre à décembre. Les participants ont le choix entre des cours en

### **Résultats obtenus**

En 2012-2013, au total 50 personnes ont été inscrites aux ateliers de conversation française. Ces activités pratiques ont permis aux participants de développer une meilleure confiance en soi. Après plusieurs semaines de cours, les apprenants se sentent plus à l'aise pour s'exprimer en français. Ils se disent capables de réfléchir en français et d'utiliser du vocabulaire de plus en plus sophistiqué. Plusieurs ont souligné le climat agréable qui régnait dans la classe.

matinée ou en soirée à raison de 6 heures par semaine.

### **Résultats obtenus**

En 2012-2013, les cours d'anglais ont comptabilisé 274 inscriptions. La demande accrue pour ce service a permis l'ouverture d'une classe supplémentaire pour l'horaire du soir.

## Cours d'espagnol

Au cours de la dernière année, plusieurs clients du CACI ont exprimé leur intérêt à prendre des cours d'espagnol. Par la suite, une classe de 12 personnes a pu être constituée en janvier 2013. Les cours de niveau débutant ont été offerts en soirée pour

## Cours d'informatique

Le projet « *Intégration par les technologies de l'information* » a été réalisé par le CACI grâce à la subvention octroyée par le ministère des Services gouvernementaux. Le projet a commencé le 23 février 2011 et a pris fin le 31 mars 2013.

Le programme a eu pour objectif de favoriser l'accès des immigrants aux technologies de l'information, ainsi que le rapprochement entre l'État et les citoyens. Il a également contribué au déploiement du gouvernement en ligne et à celui de la société de l'information. Enfin, le projet « *Intégration par les technologies de l'information* » a permis à la clientèle du CACI d'accéder librement à Internet 24 heures par semaine.

### Activités réalisées

La formation intensive en informatique a été dispensée en petits groupes à raison de 50h réparties sur deux semaines. Elle a porté sur les matériels et les logiciels informatiques de base : le programme d'exploitation Windows; les programmes bureautiques Word, Excel et PowerPoint; l'utilisation d'Internet et le courriel électronique; l'exploration IMT et l'accès aux services du gouvernement en ligne. Des cours de niveau débutant, intermédiaire et avancé ont été proposés afin de répondre aux besoins de la clientèle. Deux formateurs animaient simultanément des sessions de niveaux différents.

Le service d'accès libre à internet (en dehors des heures de formation) a permis à ceux et celles qui n'ont pas accès à internet à domicile ou qui ne possèdent pas d'ordinateur d'obtenir des informations supplémentaires sur les divers aspects de la vie au Québec, d'amorcer leur recherche d'emploi ou simplement de communiquer avec leurs proches.

Le projet « *Intégration par les technologies de l'information* » a une grande raison d'être

accommoder les personnes occupées pendant la journée. La formation a eu une durée de 48 heures à raison de 4 heures par semaine sur 12 semaines.

parmi les services du CACI. Notre clientèle a assurément besoin d'être mieux outillée pour utiliser l'informatique d'une part comme une source d'information et moyen indispensable à ses démarches d'installation (Internet), et d'autre part comme outil de préparation de candidatures d'embauche. En ce sens, les cours d'informatiques sont perçus comme un moyen efficace facilitant l'intégration sociale et professionnelle des membres des communautés culturelles au Québec.

A la fin du projet, la demande pour ce type de service reste importante.

### Résultats obtenus

Du 1<sup>er</sup> avril 2012 au 31 mars 2013, 42 formations de niveau débutant et intermédiaire ont été dispensées. Au total, 341 clients y ont pris part, 119 hommes et 222 femmes.

Les cours d'informatique ont prouvé leur efficacité. À la fin de chaque formation, les apprenants démontraient des capacités largement supérieures à celle qu'ils possédaient avant le début des cours. Ainsi, ils étaient capables d'utiliser un ordinateur de façon optimale; rédiger, mettre en forme et acheminer par courriel leurs candidatures d'emploi. De plus, ils se sentaient plus à l'aise pour s'inscrire aux cours de français en ligne du Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, pour naviguer sur Internet ainsi que pour reconnaître les procédés d'accès aux moteurs de recherche en vue d'obtenir de l'information sur le marché de l'emploi.

Le projet a favorisé entre autres le rapprochement entre l'État et les citoyens, en facilitant l'accès en ligne aux autres services gouvernementaux (Information sur le marché du travail - IMT, Citoyenneté et immigration Canada, services bancaires en ligne, services de la SAAQ, Emploi-Québec, Services Québec et Service Canada, etc.

Enfin, le projet a également permis à la clientèle du CACI d'accéder librement à Internet 24 heures par semaine afin de communiquer, s'informer et effectuer des démarches importantes en ligne, telles que la recherche d'emploi.

Étant donné le besoin de cours d'informatique dans la collectivité, les efforts et moyens considérables qui ont été déployés en vue de promouvoir le projet « L'intégration par la technologie de l'information » et le fait que le CACI dispose déjà de matériels informatiques et pédagogiques, ainsi que de locaux, l'organisme a décidé de maintenir ce service à travers l'autofinancement. Ainsi, il a été décidé que des professeurs d'informatique bénévoles seront engagés à partir du 17 juin 2013 afin d'assurer des cours à temps partiel de durée de deux semaines, et ce, à raison de 30h de cours par session.

### Profil clientèle autres services (cours d'anglais, cours d'informatique et services de logements)

| Groupe d'âge      | Hommes     | %           | Femmes     | %           | Total        | %           |
|-------------------|------------|-------------|------------|-------------|--------------|-------------|
| Moins de 24 ans   | 12         | 2%          | 15         | 2%          | 27           | 2%          |
| Adulte de 25 à 34 | 159        | 33%         | 236        | 35%         | 395          | 34%         |
| Adulte de 35 à 44 | 180        | 37%         | 278        | 41%         | 458          | 40%         |
| Adulte de 45 à 54 | 92         | 19%         | 106        | 16%         | 198          | 17%         |
| Plus de 54 ans    | 41         | 8%          | 37         | 6%          | 78           | 7%          |
|                   | <b>484</b> | <b>100%</b> | <b>672</b> | <b>100%</b> | <b>1 156</b> | <b>100%</b> |
|                   | <b>42%</b> |             | <b>58%</b> |             | <b>100%</b>  |             |

| Statut                      | Hommes     | %           | Femmes     | %           | Total        | %           |
|-----------------------------|------------|-------------|------------|-------------|--------------|-------------|
| Résident permanent          | 335        | 69%         | 464        | 69%         | 799          | 69%         |
| Citoyen canadien            | 87         | 18%         | 148        | 22%         | 235          | 20%         |
| Demandeur d'asile           | 47         | 10%         | 37         | 6%          | 84           | 7%          |
| Autre                       | 12         | 2%          | 14         | 2%          | 26           | 2%          |
| Demande résidence à l'étude | 3          | 1%          | 9          | 1%          | 12           | 1%          |
|                             | <b>484</b> | <b>100%</b> | <b>672</b> | <b>100%</b> | <b>1 156</b> | <b>100%</b> |

| Au Canada depuis : | Hommes     | %           | Femmes     | %           | Total        | %           |
|--------------------|------------|-------------|------------|-------------|--------------|-------------|
| Moins d'un an      | 133        | 27%         | 128        | 19%         | 261          | 23%         |
| 1-2 ans            | 107        | 22%         | 112        | 17%         | 219          | 19%         |
| 2-3 ans            | 47         | 10%         | 69         | 10%         | 116          | 10%         |
| 3-4 ans            | 28         | 6%          | 40         | 6%          | 68           | 6%          |
| 4-5 ans            | 20         | 4%          | 42         | 6%          | 62           | 5%          |
| Plus de 5 ans      | 149        | 31%         | 281        | 42%         | 430          | 37%         |
|                    | <b>484</b> | <b>100%</b> | <b>672</b> | <b>100%</b> | <b>1 156</b> | <b>100%</b> |

| Scolarité     | Hommes     | %           | Femmes     | %           | Total        | %           |
|---------------|------------|-------------|------------|-------------|--------------|-------------|
| Universitaire | 324        | 67%         | 398        | 59%         | 722          | 62%         |
| Collégial     | 113        | 23%         | 174        | 26%         | 287          | 25%         |
| Secondaire    | 30         | 6%          | 73         | 11%         | 103          | 9%          |
| Aucune        | 7          | 1%          | 9          | 1%          | 16           | 1%          |
| Primaire      | 10         | 2%          | 18         | 3%          | 28           | 2%          |
|               | <b>484</b> | <b>100%</b> | <b>672</b> | <b>100%</b> | <b>1 156</b> | <b>100%</b> |

| Source de revenu     | Hommes     | %           | Femmes     | %           | Total        | %           |
|----------------------|------------|-------------|------------|-------------|--------------|-------------|
| Économie personnelle | 174        | 36%         | 195        | 29%         | 369          | 32%         |
| Sécurité du revenu   | 69         | 14%         | 153        | 23%         | 222          | 19%         |
| Sans revenu          | 43         | 9%          | 82         | 12%         | 125          | 11%         |
| Autre                | 83         | 17%         | 122        | 18%         | 205          | 18%         |
| Emploi               | 97         | 20%         | 96         | 14%         | 193          | 17%         |
| Assurance emploi     | 18         | 4%          | 24         | 4%          | 42           | 4%          |
|                      | <b>484</b> | <b>100%</b> | <b>672</b> | <b>100%</b> | <b>1 156</b> | <b>100%</b> |

| Ville           | Hommes     | %           | Femmes     | %           | Total        | %           |
|-----------------|------------|-------------|------------|-------------|--------------|-------------|
| Cartierville    | 188        | 39%         | 267        | 40%         | 455          | 39%         |
| St-Laurent      | 109        | 23%         | 165        | 25%         | 274          | 24%         |
| Ahuntsic        | 49         | 10%         | 61         | 9%          | 110          | 10%         |
| Laval           | 21         | 4%          | 29         | 4%          | 50           | 4%          |
| Montréal-Nord   | 21         | 4%          | 10         | 1%          | 31           | 3%          |
| St-Léonard      | 4          | 1%          | 3          | 0%          | 7            | 1%          |
| Côte-des-Neiges | 12         | 2%          | 20         | 3%          | 32           | 3%          |
| St-Michel       | 8          | 2%          | 9          | 1%          | 17           | 1%          |
| Autres villes   | 72         | 15%         | 108        | 16%         | 180          | 16%         |
|                 | <b>484</b> | <b>100%</b> | <b>672</b> | <b>100%</b> | <b>1 156</b> | <b>100%</b> |

| Pays d'origine | Hommes     | %           | Femmes     | %           | Total        | %           |
|----------------|------------|-------------|------------|-------------|--------------|-------------|
| Syrie          | 48         | 10%         | 73         | 11%         | 121          | 10%         |
| Maroc          | 55         | 11%         | 74         | 11%         | 129          | 11%         |
| Algérie        | 47         | 10%         | 70         | 10%         | 117          | 10%         |
| Haiti          | 24         | 5%          | 39         | 6%          | 63           | 5%          |
| Mexique        | 14         | 3%          | 24         | 4%          | 38           | 3%          |
| Colombie       | 29         | 6%          | 34         | 5%          | 63           | 5%          |
| Liban          | 14         | 3%          | 11         | 2%          | 25           | 2%          |
| Pakistan       | 13         | 3%          | 16         | 2%          | 29           | 3%          |
| Cameroun       | 24         | 5%          | 33         | 5%          | 57           | 5%          |
| Congo          | 22         | 5%          | 14         | 2%          | 36           | 3%          |
| Arménie        | 13         | 3%          | 15         | 2%          | 28           | 2%          |
| Tunisie        | 24         | 5%          | 13         | 2%          | 37           | 3%          |
| Rwanda         | 5          | 1%          | 17         | 3%          | 22           | 2%          |
| Russie         | 3          | 1%          | 7          | 1%          | 10           | 1%          |
| Autres pays    | 149        | 31%         | 232        | 35%         | 381          | 33%         |
|                | <b>484</b> | <b>100%</b> | <b>672</b> | <b>100%</b> | <b>1 156</b> | <b>100%</b> |

## Secteur d'activité Vie communautaire

Le secteur *Vie communautaire* donne la possibilité aux participants des programmes d'insertion socioprofessionnelle de prendre part aux activités et sorties socioculturelles organisées par le CACI, d'exercer le bénévolat afin d'améliorer leur savoir, leur savoir-faire et savoir-être dans divers secteurs professionnels. Il privilégie le rapprochement

interculturel et la participation citoyenne avec comme résultat le développement d'un sentiment réel d'appartenance à la société d'accueil.

## Bénévolat

Financé par Centraide du Grand Montréal, le bénévolat est une composante essentielle de la réalisation des activités sociales, éducatives et culturelles du CACI. Ce volet privilégie l'entraide, les échanges et la participation citoyenne. Il vise notamment à briser l'isolement des immigrants en suscitant leur participation active.

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

Le CACI offre la possibilité d'exercer le bénévolat dans une vaste gamme d'activités, tels que l'accueil de la clientèle; la traduction et l'interprétariat; l'animation d'ateliers de conversation française et anglaise; l'organisation d'événements spéciaux; la halte-garderie, etc.

Notre base de données compte plus de 277 bénévoles de tout âge. L'accomplissement de certaines activités professionnelles, tels que les ateliers de conversation française et l'organisation des fêtes et des sorties socioculturelles reposent essentiellement sur l'action de nos bénévoles.



Bénévoles, membres du conseil d'administration et équipe du CACI – Fête de Noël, décembre 2012

### Implication 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  | 195                | 7                   | 52                  | 52                 | 1 365          |
| Sorties socioculturelles | Aider l'organisatrice communautaire dans la planification et l'encadrement des sorties socioculturelles   | 6                  | 12                  | 3                   | 18                 | 216            |
| Francisation             | Recevoir, orienter et renseigner les clients de francisation lors des journées d'évaluation; assister la responsable  | 6                  | 7                   | 15                  | 15                 | 294            |
| Fête de Noël             | Participer à la planification de la fête de Noël, aider à la préparation de buffet, s'impliquer dans l'animation de l'événement (musique, danse, concours, surprises et cadeaux pour enfants)                                       | 5                  | 7                   | 25                  | 25                 | 875            |
|                          |   | 1                  | 10                  | 20                  |                    | 200            |
| Clinique d'impôt         | Recevoir les dossiers des clients, produire leurs déclarations de revenus   | 42                 | 6                   | 12                  | 49                 | 3 024          |
| Porte-à-porte            | Accompagner l'intervenante lors des visites à domicile; évaluer les besoins des citoyens du quartier et leur fournir des informations pertinentes   | 22                 | 3                   | 2                   | 14                 | 132            |
| Mobilisations            | Participer à la marche de Centraide; représenter le CACI lors des salons de l'emploi  | 2                  | 15                  | 15                  | 15                 | 450            |
| Accompagnements          | Accompagner les clients au Palais de justice, au CLSC, au CLE et autre  | 60                 | 6                   | 1                   | 12                 | 360            |
| PAAS-Action              | Animer des cours d'informatique, de français et d'anglais   | 12                 | 4                   | 20                  | 20                 | 960            |
| Halte-Garderie           | Apporter de l'aide à la monitrice de la halte-garderie  | 236                | 3                   | 1                   | 27                 | 708            |
| Maisons CACI             | Assister les intervenantes dans la planification et la mise en œuvre de plusieurs projets et activités: Aidant naturel, aide aux devoirs, tâches administratives, fête d'Halloween et de Noël, camp d'été, semaine de relâche, etc. | 286                | 7                   | 1                   | 16                 | 2 002          |
| Conseil d'administration | Réunions du conseil d'administration  | 7                  | 4                   | 7                   | 7                  | 196            |
|                          | Réunions des comités de travail   | 15                 | 4                   | 3                   | 6                  | 135            |
| <b>Total</b>             |   |                    |                     |                     | <b>277</b>         | <b>10 917</b>  |

## Service d'aide aux déclarations de revenus

En collaboration avec Revenu-Québec et Revenu-Canada, le CACI a pu offrir une « Clinique d'impôt » aux familles défavorisées du Grand Montréal. L'opération, qui s'est déroulée entre le 18 février et le 25 avril 2012, a mobilisé l'équipe du CACI et 19 experts-comptables bénévoles. Formés par le ministère du Revenu du Québec et par l'Agence de

Revenu Canada, les bénévoles ont réussi à traiter au total 955 dossiers, soit une augmentation de 11% par rapport à l'année précédente.

En arrivant à Montréal, mon 1<sup>er</sup> objectif était d'approfondir mes connaissances linguistiques et surtout de m'intégrer le plus vite possible à la société d'accueil. Pendant que je suivais des cours de français, et en attendant de trouver un emploi, j'ai décidé de faire du bénévolat au CACI. Ainsi, je me suis impliqué dans plusieurs activités de l'organisme, telles que la clinique d'impôt, la participation du CACI au salon de l'emploi, le projet Porte-à-porte, l'organisation et l'encadrement d'activités socioculturelles, etc.

Pour moi c'est très important d'être actif, je ne peux pas rester à ne rien faire. Le bénévolat me permet d'être utile, de faire de nouvelles connaissances et de gagner une expérience québécoise que je pourrais faire valoir lors de ma recherche d'emploi. Je dirais que le bénévolat permet d'aider la communauté et en même temps il ouvre des portes.



**Yassine Mostefaoui**  
**Originaire de l'Algérie**  
**Spécialisé en génie civil**

## Service de halte-garderie

La halte-garderie du CACI, accréditée et financée par le ministère de la Famille et des Aînés, est un des services les plus appréciés par notre clientèle. La mesure permet à l'ensemble des clients de concilier responsabilités parentales et participation assidue aux divers programmes et activités offerts par le CACI.

Ouverte du lundi au vendredi de 9h à 17h, la halte-garderie est réservée à la clientèle de l'organisme. Elle accueille quotidiennement environ 18 enfants (9 le matin et 9 l'après-midi) âgés de 2 à 5 ans. De plus, le CACI a signé une entente officielle avec une garderie éducative située à 140m de notre organisme qui prend en charge les enfants âgés de 0 à 2 ans.

Ce service est encadré par une éducatrice accréditée, qui est recrutée à temps plein au CACI. L'organisme fait souvent appel à des bénévoles, soigneusement sélectionnés, pour appuyer l'éducatrice et assurer un meilleur encadrement des enfants, dont le nombre se voit en constante augmentation.

La durée de la prise en charge varie d'un groupe à l'autre, elle dépend de la période des programmes ou des rencontres proposées avec la collaboration de toutes les parties associées aux différents projets.

Le service de halte-garderie va au delà de la simple garde des enfants. Il s'agit plutôt d'un programme éducatif mis en place, conçu spécialement pour les enfants ne parlant pas le français. L'objectif majeur de la mesure est d'offrir aux enfants un soutien et l'accompagnement en vue de favoriser leur intégration. Ainsi, le programme éducatif

comprend des activités reflétant les valeurs et les coutumes québécoises. Par le biais de diverses activités de groupe et individuelles, les enfants sont incités à développer plusieurs habiletés. Notre éducatrice privilégie notamment des activités stimulantes sur le plan affectif, physique, social, moral, cognitif et langagier. Après une fréquentation régulière de la halte-garderie, les enfants développent des relations d'entraide, des connaissances linguistiques en français et une grande autonomie.

En ce sens la halte-garderie du CACI offre un double avantage : elle favorise l'intégration des parents et de leurs enfants en même temps.

En 2012-2013, 285 enfants ont fréquenté la halte-garderie de façon régulière ou sporadique, soit une augmentation de 30% par rapport à l'année 2011-2012.



Halte-garderie, octobre 2012

## **Camp d'été**

Grâce à l'appui financier de Service Canada (programme Emploi d'été Canada), du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, et en collaboration avec la Ville de Montréal (programme Valorisation Jeunesse - place à la relève), le CACI a pu engager 5 moniteurs pour son camp d'été. Le programme a été offert au CACI entre le 26 juin et le 24 août 2012, à raison de 9 semaines au total.

Ce service a permis à une trentaine d'enfants issus de familles défavorisées de l'arrondissement Ahuntsic Bordeaux-Cartierville de participer à des activités ludiques et récréatives pendant la saison estivale. L'objectif de l'initiative est de procurer aux enfants la joie de découvrir leur ville, d'échanger et de développer un sentiment d'appartenance à leur communauté.

Le programme a comporté des jeux éducatifs ainsi que des sorties au Centre de la nature, au Funtropolis, à la Jungle Aventure, au Parc Mont-Royal, à la Ronde, au Jardin

botanique, à l'Insectarium et au Parc de Beauséjour. Le service a enregistré une participation moyenne de 19 enfants par jour.

Le camp de jour permet aux enfants de passer un été agréable et à leurs parents de poursuivre leurs activités professionnelles sans se soucier de la garde de leurs enfants en bas âge.

## Sorties socioculturelles

En 2012-2013, le CACI a facilité l'organisation de 6 sorties :

- Excursion à **Ottawa** (mai 2012) à la découverte des splendeurs de la capitale et la magie des tulipes. Au total 192 personnes ont opté pour cette activité.
- Excursion à **Québec** (juin 2012) : cette sortie a associé culture et nature, en proposant une visite de la Chute-Montmorency, suivie par une découverte de la capitale québécoise. L'activité a attiré 192 participants.
- Sortie à **Super Aqua club** de Pointe-Calumet (juillet 2012): sortie-détente pour grands et petits. L'activité a enregistré 202 participations.
- Sortie au **Zoo de Granby** (août 2012) : cette nouvelle activité a été rajoutée en 2012 afin de rendre le programme socioculturel encore plus diversifié. Ce fut une des sorties les plus appréciées et a suscité un vif intérêt chez la clientèle. Au total 224 immigrants ont pu découvrir le Zoo de Granby grâce au CACI.
- Excursion à **Mont Tremblant** (octobre 2012) à la découverte des magnifiques paysages laurentiens en pleine époque des concerts d'automne. Au total 144 personnes ont opté pour cette sortie.
- Sortie à la **Cabane à Sucre** du Mont Saint-Grégoire (mars 2013) : l'activité a permis aux participants de découvrir l'acériculture, une tradition typiquement canadienne. Repas traditionnel, dégustation de tire d'érable, jeux, danses folkloriques et balades en traineau à cheval ont constitué les points forts de cette journée. La sortie a attiré 192 participants.

Ces activités culturelles destinées aux nouveaux arrivants ont été très appréciées de tous. Elles ont réuni plus de 1146 personnes, curieuses de mieux connaître leur pays d'accueil. Plusieurs bénévoles ont apporté leur contribution à l'organisation et à l'encadrement des sorties.



Sortie Cabane à sucre, Mont-St-Grégoire, mars 2013

## Événements collectifs

Deux événements importants ont marqué l'année 2012-2013, ce sont les festivités organisées à l'occasion des fêtes de Noël et des bénévoles.

### ***La fête de Noël***

L'équipe du CACI et une trentaine de bénévoles se sont mobilisés afin d'offrir aux nouveaux arrivants une fête de Noël des plus inoubliables! L'organisation de l'événement a été rendue possible grâce à l'aide de la congrégation des Sœurs de la Providence.

La fête de Noël a rassemblé plus de 400 convives au centre communautaire et culturel Bois-de-Boulogne le 16 décembre 2012. Plusieurs invités de marque nous ont honorés de leur présence : des députés, des élus, des représentants de différents bailleurs de fonds et des partenaires du CACI. Réunis autour d'un buffet de fête, préparé par l'équipe de l'organisme et ses nombreux bénévoles, les nouveaux arrivants, les employés du CACI et les invités spéciaux ont partagé un après-midi très convivial.

Le divertissement des invités a été assuré par plusieurs artistes, reflétant la diversité de la société d'accueil : un groupe de danses et chants traditionnels québécois, un magicien colombien, une chanteuse somalienne, un humoriste algérien et une danseuse orientale d'origine franco-italienne.

Les enfants ont été les plus heureux : ils ont pu participer à des activités de coloriage et de maquillage et ont reçu des cadeaux de Noël grâce au don de Jeux Alary.

Pendant la période précédant les fêtes de fin d'année, le CACI a également distribué à ses clients les plus défavorisés 500 paniers de Noël et 50 chèques d'une valeur de 115 \$. Ces initiatives ont été rendues possibles grâce aux dons respectifs de Moisson Montréal et The Gazette.

### ***La fête des bénévoles***

Organisée au mois de mai de chaque année, la fête des bénévoles marque la reconnaissance du CACI pour leur dévouement, la qualité de leurs services et leur participation citoyenne. Invités à un buffet convivial, ces derniers ont reçu des attestations en présence des membres du personnel et de la direction.



Fête de Noël, décembre 2012

## **La Grande Marche des 1 000 parapluies de Centraide**

Le 3 octobre 2012, un groupe composé d'une quarantaine d'employés et bénévoles du CACI a participé, comme chaque année, à la Grande Marche des 1000 parapluies de Centraide. Par ce geste, notre organisme apporte son soutien à la mission de Centraide dans la lutte contre la pauvreté.

Le CACI est fier de faire partie des organismes qui s'engagent auprès des plus démunis, dans le but de les aider à devenir autonomes le plus rapidement possible.

## **Implication dans la communauté**

### **Comité organisateur des fêtes de quartier**

Depuis 2011, le CACI est un des 8 membres du Comité organisateur des fêtes de quartier de Bordeaux-Cartierville. Le projet vise à mettre en place des pratiques pour pérenniser les actions du comité organisateur «fêtes de quartier», dont l'aboutissement est : la réalisation de 3 grandes fêtes de quartier rejoignant des milliers de résidents; la mobilisation de citoyens et partenaires autour de ces 3 événements; la mise sur pied d'un système de prêt de matériel au bénéfice des activités de l'ensemble des partenaires communautaires.

En 2012-2013, des représentants du CACI ont pris activement part aux 3 événements festifs annuels, à savoir :

- Fête de la famille au Parc Louisbourg ;
- Marché des saveurs au Parc de Mézy ;
- Hiver en fête au Parc de Mézy.

Il faut noter que le CACI s'est investi en même temps en tant qu'organisateur et participant dans ces trois événements. Il a pu installer son kiosque d'information et ses intervenants ont renseigné et orienté toute personne intéressée par les services d'aide aux immigrants.



Fête de Noël, décembre 2012



Fête de Noël, décembre 2012



Sortie Zoo de Granby, août 2012



Fête d'Halloween, halte-garderie, octobre 2012

## Secteur d'activité Intégration par l'habitation

Le secteur Intégration par l'habitation se définit comme un moyen d'insertion durable des nouveaux arrivants dans la société d'accueil. Afin de concrétiser ce concept nouveau, le CACI a mis sur pied un projet pilote de construction de logements sociaux dont le principe a été d'une part de fournir des logements décents à moindres coûts aux familles vivant des conditions sociales et économiques précaires; et d'autre part de favoriser la mixité sociale ainsi que la cohabitation des diverses cultures immigrées et québécoise qui composent la société.

Pour ce faire, avec l'appui de ses partenaires techniques, le CACI a réalisé la construction de deux immeubles du nom de Maison CACI I (Salaberry) et Maison CACI II (Cité l'Acadie). Le Regroupement des Organismes du Montréal Ethnique pour le Logement (ROMEL) a été mandaté pour effectuer la gestion technique et financière des deux résidences.

*Maison CACI I*, située au 2190, rue de Salaberry, a été inaugurée en juin 2010 en présence de la députée Christine St-Pierre et du maire d'Ahuntsic-Cartierville, Pierre Gagnier. Elle offre des logements à coût abordable à 29 familles d'origines diverses, y compris issues de la société d'accueil, en favorisant le rapprochement entre les immigrants et les natifs du Québec.

La deuxième bâtisse, *Maison CACI II* (Cité l'Acadie), située au 10 370, Place l'Acadie, a, quant à elle, accueilli ses premiers résidents en janvier 2011. Elle offre 89 logements sociaux et abrite, entre autres, d'anciens locataires des bâtiments démolis à la suite de la revitalisation des anciennes places l'Acadie et Henri-Bourassa. Il s'agit de familles d'origines québécoise ou immigrante, des jeunes, des aînés et des personnes de confessions religieuses multiples.

*Maison CACI I* (Salaberry) et *Maison CACI II* (Cité l'Acadie) ne sont pas que de simples milieux d'habitation. Elles ont servi de leviers pour mettre en place des actions concrètes favorisant l'intégration et la mixité sociale à l'intérieur même de la cité.



Maison CACI - Place l'Acadie



Maison CACI – De Salaberry

Deux intervenantes sociales travaillent aux Maisons CACI. Elles desservent l'ensemble des locataires des deux résidences, même si leur bureau est situé à la cité l'Acadie.

Les intervenantes sont chargées d'évaluer les besoins des résidents et d'organiser des activités diverses en fonction de ces besoins. Leur rôle est aussi de répondre aux questions des habitants de Maison CACI, de les aider à résoudre des problèmes liés à leurs logements et interviennent également en tant qu'intermédiaires entre les locataires et le concierge ou ROMEL.

Les interventions peuvent relever de divers types de problèmes : voisinage, problèmes techniques dans l'appartement, traduction de documents, divers questions liées à

l'immigration, etc. Les intervenantes veillent au respect du règlement interne, à la salubrité des lieux, aux rapports de bon voisinage et à la diffusion de l'information concernant tout événement dans la résidence ou dans le quartier.

**Mme Khadri :** *Cela fait 20 ans que nous habitons sur la place de l'Acadie ! Lorsque la décision a été prise de démolir les anciens bâtiments, qui étaient dans un état insalubre, et de construire à leur place la cité l'Acadie, nous avons décidé d'y rester. Depuis que nous habitons en Maison CACI, notre vie a beaucoup changé. La résidence est très propre, il fait vraiment bon y vivre. Les gens qui y travaillent sont disponibles et à notre écoute.*

**M. Muhammad :** *Les activités organisées à Maison CACI sont très intéressantes et nous permettent de créer des liens avec les autres familles. Par exemple, toutes les deux semaines nous participons au programme Cuisine Pères-enfants. On apprend à se connaître, cela crée de la solidarité entre nous, en plus nos enfants retiennent des bonnes habitudes alimentaires. Une activité très utile pour notre fils c'est l'aide aux devoirs. C'est un grand soutien pour lui, il ne rate aucune séance.*

**Mme Khadri :** *Il y a aussi toutes les fêtes qui sont organisées en Maison CACI, comme la fête de Noël ou d'Halloween. On y participe tous. Parmi les autres locataires, nous avons plein d'amis africains, arabes, pakistanais, arméniens... D'ailleurs, nous ne comptons pas quitter notre logement, nous aimons notre quartier et les communautés qui y vivent.*



**Malalai Khadri et Rahim Muhammad**  
**D'origine afghane et pakistanaise,**  
**Locataires en Maison CACI cité l'Acadie**

## Activités réalisées

En 2012-2013, Maison CACI Cité l'Acadie a organisé plusieurs activités, auxquelles ont participé les locataires de Maison CACI Salaberry et l'ensemble des résidents de Cité l'Acadie. Certaines de ces initiatives ont été destinées spécifiquement aux enfants et adolescents, d'autres ont visé le public adulte ou les familles entières. Ces activités comprenaient, entre autres, des séances d'information et des ateliers de sensibilisation sur des sujets liés à la vie communautaire, camp d'été, aide aux devoirs et soutien à la déclaration de revenus, ainsi que des événements festifs. Plusieurs bénévoles résidant Maison CACI ont contribué à l'organisation et au déroulement des activités.

**Séances d'Information :** les locataires ont été invités à 4 séances d'information portant sur les sujets suivants : *L'égalité hommes/femmes au Québec, Le système scolaire québécois, La prévention de la fraude et du vol d'identité, Les normes du travail.*

**Atelier de jardinage :** cette activité a eu pour but l'embellissement des entrées de Maison CACI Salaberry et cité l'Acadie, elle a impliqué la participation des résidents de tout âge.

**Réunions de locataires :** les intervenantes sociales ont transmis aux locataires toute information nécessaire sur la vie communautaire lors de 3 réunions annuelles portant sur les thèmes suivants : *Le respect du règlement interne de la Maison CACI ; Planification des activités de Maison CACI, Présentation sur les médias sociaux.* Ces activités ont été des occasions également pour faire le bilan sur les activités accomplies et discuter des problèmes encourus quant au stationnement, la mise à jour des changements administratifs, etc.

**Cours de français :** offerts en collaboration avec le Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles (MICC), ces cours s'adressent aux résidents de Maison CACI qui désirent apprendre la langue officielle du Québec ou améliorer leurs compétences du français oral et écrit. La mesure contribue à faciliter l'intégration socioculturelle des locataires non-francophones. Le programme est divisé en trois sessions annuelles (automne, hiver et printemps), chacune d'une durée de 11 semaines à raison de 6 heures chacune. En 2012-2013, 20 personnes ont été inscrites aux cours de français en Maison CACI cité l'Acadie.

**Cours d'informatique :** afin de permettre aux locataires des Maisons CACI d'améliorer leurs compétences informatiques, notamment en ce qui concerne la navigation sur Internet pour fins de recherche d'emploi, un programme sur mesure leur a été offert. 3 résidents ont pris part à ces ateliers individuels qui ont eu lieu en Maison CACI cité l'Acadie.

**Service Accès libre à Internet :** des ordinateurs ont été mis à la disposition des résidents à la salle communautaire de Maison CACI cité l'Acadie afin qu'ils puissent accéder librement à Internet.

**Service d'aide aux déclarations de revenus:** Maison CACI a mis en place un service d'aide aux déclarations de revenus, accessible aux locataires des deux résidences, ainsi qu'aux résidents des environs. Un bénévole formé par le Ministère du Revenu du Québec et l'Agence de Revenu Canada s'est chargé de traiter les 18 dossiers déposés.

**Activités du comité des adolescents :** 15 adolescents ont géré un programme autonome comprenant activités de

discussion, rencontres d'étude et activités ludiques tenues dans la salle communautaire.

**Camp de jour :** offert dans le cadre des programmes « Emplois d'été Canada » et « Valorisation Jeunesse », le camp de jour a permis à 12 jeunes de 5 à 12 ans de pratiquer de nouvelles activités, de développer des habiletés sociales, d'échanger, de partager et de créer sous la supervision des intervenantes sociales et moniteurs.

**Aide aux devoirs :** ce service comprend un soutien scolaire aux jeunes résidents de Cité l'Acadie tout au long de l'année scolaire. En plus de permettre aux résidents de concilier vie professionnelle et vie de famille, la mesure a contribué à sensibiliser les résidents à l'importance de s'entraider et a permis de partager les bonnes pratiques communautaires en matière de résolution des problèmes liés à la garde des enfants. Dans un cadre convivial, outre les connaissances académiques, les enfants ont pu développer un sentiment de respect mutuel, de solidarité, de partage de valeurs et d'appartenance à la communauté. Durant l'année scolaire 2012-2013, au total 20 enfants âgés entre 6 et 12 ans ont participé à cette activité à raison de deux jours par semaine.

**Activités pendant la semaine de relâche :** pendant la semaine de relâche scolaire en mars 2013, Maison CACI a offert à ses jeunes locataires des animations de 3h, telles que des ateliers d'artisanat, de cuisine collective et de peinture, ainsi que des projections de films suivies par un échange d'impressions. Ces activités ont favorisé le rapprochement entre les jeunes résidents de Maison CACI et le développement d'un sentiment d'appartenance au groupe. En 2013, au total 15 enfants ont bénéficié de ce service.

#### **Événements festifs :**

- ✓ **Fête de l'Aïd :** en août 2012, les locataires de Maison CACI cité l'Acadie se sont réunis pour célébrer ensemble la fin du mois de Ramadan. Des familles de toutes confessions ont partagé un repas de fête. L'activité a favorisé le rapprochement interculturel et l'ouverture à la diversité.
- ✓ **Fête d'Halloween :** en octobre 2012 au total 115 résidents de Maison CACI de tout âge ont participé à la fête d'Halloween qui a eu lieu à la salle communautaire de la cité

l'Acadie. Un nombre d'activités ont été prévues, y compris maquillage, jeux et déguisement pour les enfants, ainsi qu'un repas pour tous.

- ✓ **Fête de Noël :** en décembre 2012, la fête de Noël de Maison CACI a rassemblé 140 résidents des deux immeubles, dont 60 enfants. Tous les enfants ont reçu des cadeaux de Noël.

Ces événements collectifs ont été très appréciés par les résidents de Maison CACI. Ils ont favorisé la mixité sociale et le rapprochement entre les locataires. Les familles d'origines diverses se sont découvertes mutuellement dans une atmosphère festive.

De façon générale, l'implication active des locataires à l'organisation des diverses activités réalisées a contribué au développement d'aptitudes personnelles et organisationnelles chez les résidents et d'un sentiment d'appartenance à la communauté environnante.

## Secteur d'activité Recherche et sensibilisation

Le volet Recherche et sensibilisation vise à conscientiser le milieu sur les difficultés d'intégration des nouveaux arrivants. Il permet au CACI de joindre ses efforts à ceux de ses partenaires et de développer des stratégies d'action visant l'insertion rapide et durable dans la société de tous les membres des communautés culturelles. Il participe aux projets de recherche, aux colloques, aux conférences sur un plan local, régional, national et international. Il sensibilise également sur la prévention des préjugés raciaux, l'ouverture à la diversité, ainsi que sur l'importance de maîtriser le français au Québec.



*L'équipe administrative*

### Participation à la journée de réflexion de la TCRI

Huit membres de l'équipe du CACI (direction, conseillers en emploi, intervenante sociale et agente de communication) ont participé aux « 11<sup>e</sup> journées de réflexion de la Table de concertation des organismes au service des personnes réfugiées et immigrantes - TCRI ». L'activité a eu lieu au Centre de villégiature de Jouvence à Orford du 10 au 12 avril 2013.

L'objectif était de déterminer les conditions, les processus et les stratégies privilégiés par les organismes en lien avec l'intégration des personnes réfugiées et immigrantes et de consolider une offre de services adaptée. Plusieurs ateliers ont permis de débattre autour d'éléments de positionnement tels que l'approche interculturelle. Le rôle des gestionnaires, des intervenants et des administrateurs a été pris en considération puisque

la complémentarité et la cohérence de leurs actions sont nécessaires à un positionnement reflétant le rôle de la table.

## Comité Interculturel dans Bordeaux-Cartierville

Afin de répondre à la réalité de Bordeaux-Cartierville, un des quartiers les plus multiethniques de la Ville de Montréal, le CACI a pris le leadership de constituer un Comité interculturel local, par la proposition de Mme Éliane Gabbay, conseillère en partenariat de l'Immigration-Québec. Cette initiative a été appuyée par le conseiller municipal Harout Chitilian et par Donald Boisvert, directeur général de La Corbeille.

Ce projet a pour objectif 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. Le Comité interculturel est chargé d'offrir des formations en relations interculturelles aux intervenants concernés et de faciliter l'organisation de plusieurs activités à vocation éducative, ludique et culturelle.

### Membres du comité

La Corbeille, le CACI, Mme Éliane Gabbay, Maison de la famille, Cathédrale Grec Melkite, Congrégation des Oblats de Marie, Communauté Bahai'e, l'organisme Repère, M. Samuel Luboya.

Le 20 mars 2013 a eu lieu la première activité du Comité intitulée : « Bordeaux-Cartierville riche de sa diversité », un événement festif organisé dans le cadre de la Semaine d'actions contre le racisme. L'activité a été rendue possible grâce à l'appui financier de l'arrondissement, de la Caisse populaire Desjardins de Bois-Franc-Cartierville, ainsi des députés Maria Mourani, Jean-Marc Fournier, Christine St-Pierre et Stéphane Dion.

Tous les membres du comité, ainsi que des partenaires locaux du CACI, des clients et des citoyens ont été invités à cette soirée riche en diversité et en divertissement. Une dizaine d'artistes d'horizons différents se sont joints à la cause et ont accepté de se représenter bénévolement. Ainsi, ils nous ont livré un spectacle à la hauteur de leurs

talents! Entre musique brésilienne, danse tango et danse Bollywood, musique folklorique arménienne et flamenco, il y en avait pour tous les goûts!

En plus de célébrer la diversité, l'événement avait pour objectif de sensibiliser nos partenaires du milieu au rôle important que jouent les uns et les autres dans la prévention et la lutte contre le racisme, les préjugés, l'intolérance et l'exclusion basés sur l'origine ethnique, l'appartenance culturelle ou religieuse des personnes. En ce sens, « Bordeaux-Cartierville riche de sa diversité » fut un événement inclusif et participatif, prônant la mixité sociale, le dialogue et le rapprochement interculturel entre les différentes communautés immigrantes et québécoises qui cohabitent dans Bordeaux-Cartierville.

Une prochaine activité du même genre est prévue pour octobre 2013. Celle-ci sera organisée en marge de la *Semaine québécoise des rencontres interculturelles*.

## 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. Les formations portent sur les services offerts par le milieu à l'intention des immigrants, notamment les

divers programmes et mesures d'Emploi-Québec, les modifications concernant les lois et les règlements, les procédures d'accès aux ordres professionnels et métiers réglementés, etc.

| Date              | Personnes concernées   | Formation   | Lieu                       |
|-------------------|--|---|----------------------------|
| 11 avril 2012     | Conseillères en emploi   | L'approche ROSINI et ses indicateurs  | TCRI                       |
| 16-17 avril 2012  | Conseillères en emploi   | Le Choc culturel  | TCRI                       |
| 17 avril 2012     | Intervenantes sociales   | Session d'information sur le paiement de soutien aux enfants  | Régie des Rentes du Québec |
| 25 avril 2012     | Conseillères en emploi et intervenante sociale   | Sensibilisation et information en reconnaissance des acquis et compétences à l'intention des intervenantes et intervenants auprès des personnes immigrantes | CAMO                       |
| 9-10 mai 2012     | Intervenantes sociales   | L'approche ROSINI et ses indicateurs  | TCRI                       |
| 4-5 juillet 2012  | Conseiller en emploi<br>Adjoint à la direction   | Premières démarches d'installation  | MICC                       |
| 5 septembre 2012  | Directrice générale<br>Adjoint à la direction<br>Intervenantes sociales<br>Adjointe administrative | Secourisme pour service de garde  | CACI                       |
| 12 septembre 2012 | Conseillère en emploi  | L'approche ROSINI et ses indicateurs  | TCRI                       |
| 14 septembre 2012 | Agente de communication  | Publisher 2003/2007   | Afi Expertise              |
| 18 septembre 2012 | Agente de communication  | Les médias sociaux en toute sécurité : connaissance des médias et des réseaux sociaux et leur utilité dans la communication                                 | Groupe Esorg               |

| Date                               | Personnes concernées    | Formation  | Lieu                |
|------------------------------------|-------------------------|--|---------------------|
| Du 22 septembre au 24 octobre 2012 | Intervenante sociale    | Savoir communiquer en anglais  | Cégep Vanier        |
| 3 octobre 2012                     | Intervenante sociale    | L'égalité entre les hommes et les femmes   | MICC                |
| 10-11 octobre 2012                 | Agente de communication | Rédiger avec concision   | Technologia         |
| 11-12 octobre 2012                 | Intervenante sociale    | Démystifier les temps des verbes en anglais  | Technologia         |
| 13 et 20 octobre 2012              | Adjointe administrative | Implanter et utiliser couramment simple comptable dans l'environnement Windows         | Collège Maisonneuve |
| 15 et 17 octobre 2012              | Adjointe administrative | Excel intermédiaire 2010   | Collège Maisonneuve |
| 22-23 octobre 2012                 | Adjointe administrative | Personnel administratif d'aujourd'hui  | Technologia         |
| 24 octobre 2012                    | Intervenante sociale    | L'analyse différenciée selon les sexes   | Ville de Montréal   |
| 5 et 6 novembre 2012               | Conseillers en emploi   | Bilan des compétences adapté aux nouveaux arrivants                                    | ROSINI              |
| 21 novembre 2012                   | Intervenante sociale    | Conséquences des nouvelles lois, les changements à venir                               | TCRI                |
| 21 novembre 2012                   | Conseillers en emploi   | Comités sectoriels auprès des organismes en employabilité de Montréal                  | Emploi-Québec       |
| 16 janvier 2013                    | Conseillère en emploi   | L'approche ROSINI et ses indicateurs   | ROSINI              |
| 22 mars 2013                       | Conseillère en emploi   | Usage et utilité de la relation d'aide dans l'intervention avec les nouveaux arrivants | TCRI                |

## La Francisation des entreprises de moins de 50 employés sur le territoire d'Ahuntsic-Cartierville

En Avril 2012, le CACI s'est joint à la Chambre de commerce du Montréal métropolitain (CCMM), à l'Office québécois de la langue française, ainsi qu'à l'ensemble des acteurs socioéconomiques de Montréal en s'inscrivant dans la *Stratégie commune d'intervention pour Montréal 2008-2013* : « *Le Français, notre affaire à tous.* »

Dans le cadre de celle-ci, le CACI a conclu une entente avec l'Office québécois de la langue française afin d'entreprendre une démarche de terrain pour faire la promotion de la francisation auprès des entreprises de l'arrondissement Ahuntsic-Cartierville exemptes des dispositions de la Charte de la langue française, soit celles de moins de 50 employés.

Le projet a débuté le 1<sup>er</sup> avril 2012 et s'est terminé le 31 mars 2013.

### Principaux objectifs

- Dresser un inventaire des entreprises de moins de 50 employés sur le territoire de l'arrondissement Ahuntsic-Cartierville;
- Visiter 200 entreprises, établir des contacts avec les dirigeants, et les convaincre à se conformer à la Charte de la langue française en optant pour l'attestation de conformité délivrée par l'Office québécois de la langue française;
- Promouvoir l'utilisation du français en encourageant les dirigeants d'entreprises de profiter des programmes spécialement conçus pour les petites entreprises en matière de francisation : cours de français gratuits pour les employés et programme de soutien financier à la francisation par les technologies de l'information et des communications.
- Amener au moins 40 entreprises dans une démarche de francisation volontaire.

### Résultats obtenus

En date du 31 mars 2013, 1038 entreprises comptant chacune moins de cinquante employés ont été recensées sur le territoire d'Ahuntsic-Cartierville, dont 200 ont été visitées par l'agente de francisation du CACI. Suite à ses interventions, 84 ont consenti à se franciser en s'inscrivant à l'OQLF en vue d'obtenir l'Attestation de conformité à la

Charte de la langue française. En fin mars 2013, 59 entreprises étaient en attente de leur attestation; les 25 restantes devaient encore recevoir la visite d'un conseiller spécial de l'OQLF. Ce projet a permis une meilleure compréhension du fonctionnement de l'OQLF, meilleure connaissance du contexte de la francisation au Québec, la chance de pouvoir expliquer et d'éliminer beaucoup de mythes en ce qui a trait à la situation du français au Québec, et une meilleure compréhension des difficultés bureaucratiques que vivent les PME. De façon générale, les dirigeants d'entreprises francophones se montrent spontanément plus réceptifs à la démarche et comprennent mieux les avantages de la francisation. En revanche, les dirigeants qui ne parlent jamais français ou qui l'utilisent peu nous ont accordé plus difficilement leur temps et, souvent, sont demeurés plus réfractaires à la démarche de francisation. Les petits commerçants semblent craintifs face au programme et peuvent le percevoir comme une tentative d'assimilation.

## Moyens de communication

Le CACI met en œuvre une stratégie de communication efficace qui lui permet d'assurer sa visibilité sur toute l'île de Montréal.

Il diffuse l'information sur ses services et programmes au moyen de son site web, sa page Facebook, à travers les réseaux de ses partenaires, ainsi que via la presse ethnique, locale, régionale et nationale. L'organisme assure sa visibilité également grâce à une participation aux salons de l'emploi. Enfin, il s'associe à des activités publiques telles que des concerts et des fêtes de quartier qui lui permettent de promouvoir ses programmes et services.

En 2012-2013, l'activité du CACI a fait l'objet de nombreuses publications gratuites et payantes dans la presse montréalaise. Au total 14 articles de presse sont parus gratuitement, ils ont traité des événements ponctuels au CACI tels que des soirées de réseautage, la fête de Noël, le lancement du Comité interculturel, l'attribution du Prix interculturel de Montréal Abe-Limonchik, etc. Une trentaine d'annonces publicitaires promouvant les services et programmes de l'organisme sont parus respectivement dans les journaux russes *Запад Восток (Ouest-Est)* et *Место встречи Монреаль (Rendez-vous à Montréal)*; dans le journal de la communauté maghrébine *Alpha*; dans le journal chinois *The Epoch Times*; dans la presse locale : *Courrier Bordeaux-Cartierville*, *Nouvelles Saint-Laurent* et *Courrier Ahuntsic*; ainsi que dans le journal gratuit montréalais *24H*.

Les médias radiotélévisés se sont également intéressés à notre organisme.

- La directrice générale a donné plusieurs interviews pour Radio Centre-Ville, Radio CIBL et la presse locale.
- L'agente de communication a participé à une discussion en direct à l'émission « Montréal mixte » sur Radio CIBL.

- Une intervenante arabophone s'est entretenue avec une journaliste de la section arabe de Radio Canada.
- Dans le cadre de sa stratégie de communication, l'organisme a également développé une série d'outils promotionnels qui inclut 288 tasses, 150 parapluies, 500 sacs, 150 casquettes, 500 boîtes de dragées et 500 étuis de crayons et surligneurs.
- Enfin, le CACI a développé une trentaine d'affiches, ainsi qu'un nouveau dépliant à l'intention de la clientèle immigrante. Celui-ci permet de fournir des informations pertinentes et concises sur l'ensemble des services et programmes offerts et est mis à la disposition des montréalais au CACI, aux CLEs Saint-Laurent et Ahuntsic, aux participants d'événements collectifs tels que concerts, fêtes et activités de partenariat, ainsi que lors de la participation du CACI aux salons de l'emploi.






## JUMELAGE PROFESSIONNEL

UNE VOIE POUR LES NOUVEAUX ARRIVANTS



Vous éprouvez des difficultés à trouver un travail dans votre domaine d'activité?  
**PARTICIPEZ À UN PROGRAMME D'ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ**

**Possibilité d'allocation de participation**  
*( frais de garde, frais de transport, etc. )  
 Service de halte-garderie disponible*

|  |   |
|--|---|
| <p><b>ACTIVITÉS OFFERTES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ateliers de recherche d'emploi;</li> <li>Cours d'informatique;</li> <li>Rencontres avec des employeurs, des professionnels et des mentors;</li> <li>Soirées de réseautage;</li> <li>Visites en entreprise.</li> </ul> | <p><b>CRITÈRES D'ADMISSIBILITÉ:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Être un(e) nouvel arrivant(e) au Québec (moins de 5 ans);</li> <li>Posséder un diplômes d'études collégiales ou universitaires.</li> </ul> |
|--|---|

Pour inscription:  
 Centre d'appui aux Communautés immigrantes (CACI)  
 4770, rue de Salaberry Montréal (Québec) H4J 1H6  
 Téléphone : (514) 856-3511 poste 213




## Session d'information de la grande région Maskoutaine

### Ville de Saint-Hyacinthe






|              |   |                |
|--------------|---|----------------|
| Date         | Mercredi 07 novembre 2012   | Horaire: 13h30 |
| Lieu         | CACI - 4770, rue de Salaberry - salle 9   |                |
| Inscriptions | Valya Lalova<br>514-856-3511 poste 216  |                |
| Secteurs     | Agroalimentaire, biotechnologie, santé, enseignement, métallurgie, pharmaceutique |                |

Session d'information donnée par:  
**Claudia Mansilla, Agente d'immigration à Forum-2020**

## Une invitation du CACI et de Forum-2020

Exemples d'affiches publicitaires pour les activités du secteur employabilité, année 2012-2013

## Planification stratégique en développement social dans Bordeaux-Cartierville

Les membres de la Table centrale du Conseil local des intervenants communautaires de Bordeaux-Cartierville (CLIC), dont le CACI, ont pris part à la démarche de planification en développement social de Bordeaux-Cartierville. Il s'agit d'un plan concerté en développement social, qui sera mis en œuvre dans le quartier au cours des cinq prochaines années.

La démarche s'effectue en cinq étapes, à savoir :

- Étape 1 (17 janvier 2013) : présentation du portrait/diagnostic de Bordeaux-Cartierville et choix d'enjeux prioritaires;
- Étape 2 (21 février 2013) : élaboration d'une vision d'avenir partagée de Bordeaux-Cartierville;
- Étape 3 (prévue pour avril 2013) : choix et planification de nos actions collectives;
- Étape 4 (prévue pour mai 2013) : comment souhaitons-nous travailler ensemble?;
- Étape 5 (prévue pour juin 2013) : validation collective du plan concerté en développement social de Bordeaux-Cartierville.

## Processus de certification

La directrice générale du CACI, Anait Aleksanian, a participé à un comité de certification, constitué par le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles en collaboration avec la Table de concertation des organismes au service des personnes réfugiées et immigrantes (*TCRI*), et ce, depuis la création de celui-ci en 2010.

Par la suite, le CACI et les 9 autres organismes ont pris part à un projet pilote, destiné à tester les outils de certification. Enfin, en 2012 le CACI a participé à l'implantation de la

La directrice générale du CACI, Anait Aleksanian, participe à toutes les rencontres du comité. Elle partage son expertise et émet des recommandations quant à la gestion de projets communautaires et à la stratégie à adopter en vue de prendre en considération les besoins spécifiques des membres des communautés immigrantes, entre autres.

certification dans les ONG. Pour réussir cette étape, les organismes devaient obtenir plus de 12 indicateurs positifs sur 16 au total. Le CACI a obtenu un résultat très satisfaisant de 14 indicateurs positifs sur 16.

## Évaluation des services

En vue de la qualité des services, le CACI met à la disposition de sa clientèle des fiches d'évaluation. Elles sont analysées périodiquement et les observations servent à ajuster les activités collectives et individuelles selon les attentes.

En 2012-2013, 325 fiches d'évaluation ont été complétées par les clients du CACI.

- ✓ Les femmes ont été plus nombreuses à évaluer nos services : 52%;
- ✓ La moitié de participants ont moins d'un an au Québec et 20% sont au Québec entre 1 à 5 ans;
- ✓ 40% des participants au sondage ont évalué nos services lors de leur première visite au CACI;
- ✓ La grande majorité de la clientèle - 87%, se **dit totalement satisfaite des services du CACI**. Autres 9% ont déclaré en être **très satisfaits**.

### Voici quelques commentaires pertinents émis par nos clients:

*« J'aimerais que le CACI ait des garderies dans les quartiers et qui ouvrent un peu plus tôt que 9h, car je suis vraiment satisfaite de vos services. »*

*« Merci d'organiser plus d'activités durant les mois de janvier et février pour faire découvrir l'hiver (neige) aux immigrants. »*

*« Dans un monde où internet prend de plus en plus de place, le contact humain est négligé. Pourtant ce que je suis en train de vivre avec mon conseiller en emploi redonne au contact humain toute son importance à travers la courtoisie, la sympathie, l'accueil. Enfin, je me sens moins perdu grâce à mon conseiller qui a pu m'orienter pour aller de l'avant et trouver un emploi. Merci! »*

*« Il serait pertinent d'attribuer des numéros d'ordre aux personnes de la salle d'attente pour celles sans rendez-vous. »*

*« Mon conseiller en emploi est direct, précis et clair dans ses explications, il est aussi attentionné »*

*« Je tiens à remercier tous les membres du CACI, en particulier mon conseiller pour son soutien et sa totale disponibilité tout au long de mon intégration au marché du travail »*



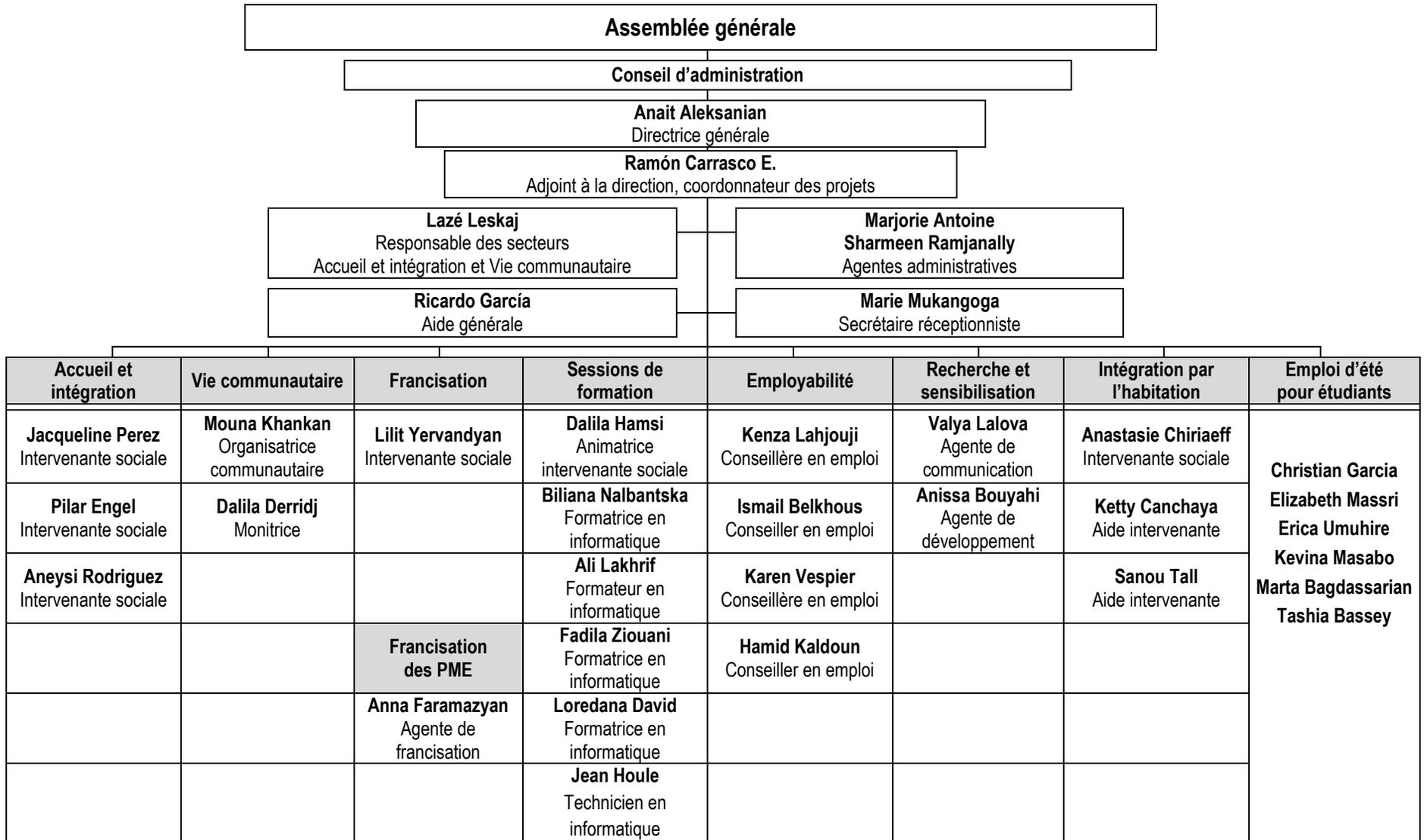
Événement « Bordeaux-Cartierville riche de sa diversité »

## Perspectives 2013-2014

Fort de son expertise en accueil et intégration des membres des communautés culturelles, le CACI s'est fixé les objectifs suivants pour l'année 2013-2014 :

- Pérenniser et consolider les services d'adaptation au marché du travail;
- Poursuivre sa mission d'aide et accompagnement de toute personne immigrante dans les démarches en vue de la réalisation de son projet professionnel et projet de vie;
- Favoriser le suivi personnalisé dans les interventions pour une réponse appropriée aux besoins de la clientèle vulnérable, y compris les femmes immigrantes et jeunes immigrants, éloignés du marché du travail;
- Mettre sur pied des programmes d'insertion sociale sur mesure, 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, la lutte contre le racisme et le profilage racial. Le Comité interculturel, dont le CACI est membre fondateur, organisera notamment 3 activités socioculturelles dans le cadre de la Semaine québécoise de rencontres interculturelles, du Mois de l'histoire des noirs et de la Semaine d'actions contre le racisme;
- Mobiliser les acteurs socioéconomiques autour de stratégies communes gagnantes qui permettent une intégration professionnelle accélérée et durable;
- Agrandir et réaménager ses locaux afin de gagner de l'espace supplémentaire pour accueillir de nouveaux projets en fonction des besoins grandissants de la clientèle
- Mettre sur pied un projet d'économie sociale - *Café culturel*, un espace convivial et chaleureux où la clientèle et tous les résidents des environs pourraient se rencontrer, échanger, prendre une collation et surtout se divertir grâce à une brochette d'activités culturelles;
- Rajouter à son offre de services un nouveau secteur d'activité, destiné uniquement aux femmes immigrantes. Ce volet permettra de desservir la gent féminine de façon adaptée, en tenant compte du genre.

## Organigramme



***Bonne retraite et merci beaucoup  
pour votre contribution à  
l'accomplissement de notre mission!!!***

### **Anastasia Chiriaeff**

Mon expérience au CACI a débuté en octobre 2008. Au début, on m'a confié le programme Interagir (devenu PAAS Action). Il comprenait plus d'une trentaine de participants de tous âges et origines qui cherchaient à s'intégrer et qui devaient à apprendre le français pour contrer l'isolement et accéder à l'emploi. Moi-même immigrée au Canada en 1952, j'ai vite compris la nostalgie d'une vie antérieure qui les habitait et mon défi devint celui de les accompagner à découvrir les richesses d'ici en les guidant vers des intérêts qui les mèneraient vers une participation plus active au sein de la société.

Ensuite mutée à la Maison CACI, j'ai pu participer à l'organisation d'activités aidant à l'intégration par l'habitation. Ce travail demandait une plus grande diversité, vue sa clientèle nombreuse ayant des besoins spécifiques, mais reposait essentiellement à faire connaître les us et coutumes de la société québécoise et à l'intégrer en faisant sienne la ville de Montréal. Jeunes, adultes et aînés bénéficient de programmes leur permettant de vivre en harmonie. C'est avec plaisir que je vois aujourd'hui tous ces participants se sentir chez eux non seulement au CACI mais aussi à Montréal, ville qu'ils se sont appropriée et où ils se sentent faisant partie d'une collectivité qui leur est propre et où ils ont trouvé leur place.

Le CACI m'a permise de développer des connaissances, de les mettre en pratique, d'en acquérir d'autres et de boucler ma vie professionnelle avec l'immense fierté d'avoir côtoyé des collègues très dévoués et d'avoir transmis ma passion, celle de vivre dans un pays



qui m'a tant donné et qui en fait autant pour toute personne ayant choisi d'y vivre.

Grand merci au CACI de m'avoir donné l'opportunité d'offrir le meilleur de moi-même.

**Cette section est offerte gracieusement à nos artistes**

## Richard Merhej



Richard Merhej est né au Liban en 1975. En 2012, il est venu s'installer à Montréal.

Lors d'un séjour à Paris à l'âge de 18 ans, la ville des lumières réveille en lui un goût pour les beaux-arts.

À son retour au Liban, il entreprend des études en architecture et devient architecte en 2000.

Depuis, il réalise plusieurs projets résidentiels et publics et gagne des concours.

La peinture l'a accompagné depuis tout petit. Autodidacte, il étudie les visages, les expressions, la nature humaine et ses couleurs.

Mais c'est lorsqu'il s'est lancé dans la décoration des appartements et suite à la demande de quelques amis qu'il commence à embellir les espaces intérieurs de ses toiles de peinture à grand format.

*« L'art est un tout. On ne peut dissocier l'espace des œuvres de la musique de l'ambiance. »*

Même dans ses toiles qui varient de l'infiniment petit (des 3 cm x 3 cm) à des dimensions plus importantes (4 m x 6 m), il recherche à peindre des instants, des moments vifs avec un peu de lumière, d'espoir et de joie.

Dans ses expositions individuelles et collectives au Liban et ailleurs, le printemps y est bel et bien présent.

Dans cette vie où la seule constante est le changement, il recherche à travers ses couleurs vives et fraîches à transmettre un printemps de lumière, de légèreté et de rêve...



« **Mouvement** », Acrylique sur toile, 45cm x 30cm, Richard Merhej, 2012