

# RAPPORT D'ACTIVITÉS 2013-2014



**CACI**

Centre d'appui  
aux communautés  
immigrantes



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

## Table de matières

Mot du président du conseil d'administration et de la directrice générale du CACI .....	4	Ateliers de conversation en anglais .....	62
Présentation de l'organisme .....	7	Cours d'espagnol .....	62
Engagement dans le milieu .....	8	Profil de la clientèle – Cours d'informatique .....	63
L'immigration au Québec - les faits saillants .....	12	Cours d'informatique .....	64
Lancement du Secteur d'activité Au féminin .....	12	Formation en lancement d'entreprise – démarrer une garderie .....	64
Secteur d'activité Accueil et intégration .....	16	Secteur d'activité Vie communautaire .....	66
Programme Réussir l'Intégration (PRInt).....	18	Bénévolat.....	66
Séance d'information Premières démarches d'installation (PDI).....	24	Implication des bénévoles:.....	68
Session de formation Objectif Intégration.....	26	Service d'aide aux déclarations de revenus.....	70
Autres programmes.....	28	Service de halte-garderie.....	70
L'assistance aux demandeurs d'asile.....	28	Camp d'été.....	72
Les services aux citoyens canadiens .....	28	Sorties socioculturelles et événements collectifs .....	74
Programme Jumelage interculturel.....	30	La Grande Marche des 1 000 parapluies de Centraide .....	76
Programme Porte-à-porte .....	33	Secteur d'activité Intégration par l'habitation .....	80
Projet Cuisine Pères-enfants.....	34	Secteur d'activité Recherche et sensibilisation .....	86
Secteur d'activité Employabilité .....	38	La Francisation des entreprises de moins de 50 employés sur le territoire d'Ahuntesic-Cartierville .....	86
Activités de réseautage .....	45	Activités du comité interculturel Bordeaux-Cartierville riche de sa diversité.....	87
Participation du CACI aux salons de l'emploi.....	46	Moyens de communication .....	92
Programme Jumelage professionnel une voie pour les nouveaux arrivants .....	47	Implication dans la communauté.....	96
Programme d'aide et d'accompagnement social – PAAS Action .....	48	Planification stratégique en développement social dans Bordeaux-Cartierville .....	97
Secteur d'activité Cours de langue et formation.....	54	Formation des employés.....	98
Programme d'intégration linguistique pour immigrants (PILI).....	56	Évaluation des services .....	99
Ateliers de conversation française.....	58	Perspectives 2014-2015.....	100
Cours d'anglais.....	60	Secteur d'activité Au féminin.....	101
Profil de la clientèle - Cours d'anglais .....	61		

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



### Mission intégration

La mission du CACI est l'intégration des nouveaux arrivants à la société d'accueil, de la façon la plus harmonieuse pour tous.

Au cours de la dernière année, 2013-2014, les nouveaux arrivants ont continué d'affluer dans l'arrondissement Ahuntsic-Cartierville et le CACI a poursuivi, par le biais de tous ses secteurs d'intervention, sa mission générale d'intégration des immigrants, nouveaux et anciens.

Cependant, la demande en services ne cesse d'augmenter, et au cours du dernier exercice il a fallu compter sur la créativité de l'équipe du CACI pour faire face à cette augmentation. En effet, les espaces qui, au CACI, servent à la multitude d'activités et de

services s'adressant aux nouveaux arrivants, sont actuellement insuffisants. Nos recherches actives pour trouver des locaux compatibles avec les besoins du CACI se poursuivent donc avec intensité.

### Une intégration pluridimensionnelle et multisectorielle



L'intervention du CACI dans l'accueil et l'intégration des immigrants est pluridimensionnelle : séances de formations et d'information diverses reliées à la société québécoise, employabilité, cours de français et d'informatique, intégration par l'habitation. Ciblant les immigrants dans leur ensemble, elle s'adresse aussi aux besoins particuliers de certains parmi eux : les femmes, les entrepreneurs dans l'âme qui souhaitent se lancer en affaires, les personnes éloignées du marché de l'emploi, les enfants à qui sont offertes l'aide aux devoirs et une activité de cuisine avec leurs pères.

Nous ne pouvons passer sous silence l'établissement des Maisons CACI. Offrant des logements propres et adéquats aux

nouveaux arrivants et immigrants, les Maisons CACI sont aussi des lieux d'intégration et de socialisation par le logement. Encourageant la prise en charge de la gestion et des activités par les résidents, les Maisons CACI ont amélioré la qualité de vie autant des résidents, maintenant fiers de leurs milieux de vie, que des membres de la société d'accueil soulagés, eux aussi, par la démolition des immeubles délabrés et l'amélioration de la qualité du voisinage.

### Agent de changement auprès de la société d'accueil

La mission de l'organisme concerne aussi la société d'accueil, lieu de l'intégration. Là encore, l'action du CACI est importante : jumelages interculturels et professionnels, francisation des PME.

Une nouvelle sensibilisation à la diversité et au rapprochement interculturel est à l'œuvre depuis la mise en place par le CACI, et des partenaires du milieu, en 2012-2013, du Comité interculturel. Les activités du comité mettent en évidence la nécessité absolue d'une intégration réelle des nouveaux arrivants pour maintenir et rehausser la qualité de vie de tous.

Le CACI continue d'agir comme agent de changement auprès de la société d'accueil, avec tout le doigté, la patience et la persévérance requises. Notre objectif est de faire valoir l'importance capitale de l'enjeu de l'intégration réussie des nouveaux arrivants, afin que cet enjeu soit partie prenante des exercices collectifs de réflexion et de planification stratégique portant sur l'avenir de l'arrondissement.

Toujours du côté de la société d'accueil, le CACI a poursuivi son programme de francisation des PME, faisant valoir les avantages d'utiliser le français à son plein potentiel.

### **Le CACI: une équipe experte, flexible et accueillante, valorisant l'excellence**

Le 5 septembre dernier, le CACI a été reconnu comme ressource externe d'Emploi-Québec par le Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, alors que depuis plusieurs années il dépassait constamment les objectifs fixés. C'est une excellente nouvelle pour tous les nouveaux arrivants qui participent aux programmes d'employabilité, car ils trouveront au CACI un guichet unique pour leurs besoins en employabilité.

Dans le but de toujours améliorer la qualité des services rendus, une évaluation de ceux-ci est effectuée en permanence. La satisfaction des usagers du CACI est le jalon qui nous permet d'identifier de nouvelles idées pour toujours faire mieux.

### **Quels sont nos plans pour 2014-2015 ?**

Au cours du prochain exercice, nous comptons poursuivre la recherche de locaux additionnels pour les activités du CACI, moderniser nos outils de communication et les rendre accessibles en plusieurs langues, concevoir une offre de services et d'activités aux

aînés, nouveaux arrivants et à l'ensemble des communautés immigrantes, et travailler à la disponibilité d'intervenants communautaires scolaires interculturels.

Toujours à l'affût de nouvelles opportunités d'amélioration, une réflexion est actuellement engagée afin de doter nos moyens de communication, avec la clientèle et les partenaires, des dernières avancées technologiques.

### **Un grand Merci**

À tous nos bénévoles, nos bailleurs de fonds, nos partenaires et nos clients, à l'équipe du CACI et aux collègues du conseil d'administration, un grand merci.

Par votre soutien à une intégration réussie des nouveaux arrivants, vous contribuez à préparer un avenir meilleur pour tous.

Azad Temisjian  
Président du conseil d'administration

Anait Aleksanian  
Directrice générale



Équipe du CACI, mars 2014

## 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 celles 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 2013-2014 leur nombre a atteint 8 778. Pendant la même période, le CACI a réalisé plus de 23 000 interventions et a rendu environ 41 000 services.

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 (Syrie), de l'Afrique et de l'Amérique latine. Enfin, les Moldaves sont les plus nombreux parmi les immigrants provenant de l'Europe.

### 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.

En 2014 un nouveau secteur d'activité a été rajouté à l'offre de services du CACI pour répondre aux besoins spécifiques de la gent féminine. Il porte le nom « Au féminin »

Tous les programmes et activités du CACI 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 essentiellement composée d'intervenants sociaux et de conseillers en emploi. L'organisme emploie au total vingt-cinq (25) 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.

L'équipe du CACI reflète parfaitement la diversité de sa clientèle. Les employés de l'organisme viennent de 20 pays différents : Algérie, Albanie, Arménie, Belgique, Bulgarie, Chili, Cuba, Égypte, Haïti, Île Maurice, Kazakhstan, Liban, Mali, Maroc, Russie, Pérou, République démocratique de Congo, Rwanda, Sénégal, Syrie. Chaque employé parle couramment le français et une ou plusieurs langues étrangères. Ceci favorise la

compréhension et le rapprochement entre intervenants et clients, qui peuvent au besoin être servis en leur langue maternelle.

### Membres du conseil d'administration

Azad Temisjian, président	Osvaldo Nuñez, administrateur	Anait Aleksanian, directrice générale
Louise Fortin, vice-présidente	Igor Orjikh Le-Feuvre, administrateur	Ramón Carrasco, représentant du personnel
Abdel Ould Baba Ali, trésorier	Anna Deveau, administratrice	
Jean Cantin, secrétaire		

### 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;
- La Table de concertation pour les aînés de Bordeaux – Cartierville;
- Le comité *Ensemble contre la maltraitance envers les aînés*;
- 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 du tout inclus;
- Le Comité petite enfance-famille;
- Comité en sécurité alimentaire de Bordeaux-Cartierville;
- Comité des fêtes de quartier Bordeaux-Cartierville;
- Le Conseil d'administration du CLIC;
- 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 d'adaptation de la main-d'œuvre pour les personnes immigrantes (CAMO-PI);
- Le Conseil canadien pour les réfugiés (CCR);
- Association des Haltes – garderies communautaires du Québec (AHGCQ);
- 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).

*L'intégration des nouveaux arrivants est notre domaine d'expertise*

- 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 privilégie l'approche multilatérale et développe des partenariats solides et stratégiques avec les autres acteurs du milieu communautaire, privé et public. La plupart des projets de l'organisme sont réalisés en partenariat, ce qui est un gage de succès car cela nous permet de bénéficier de l'expertise et d'une contribution en nature ou monétaire de la part de nos partenaires.

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, de la Diversité et de l'Inclusion (MIDI, ancien MICC);
- 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;

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

- Le Poste de quartier No 10 – Bordeaux-Cartierville;
- La Caisse populaire Desjardins Bois-Franc-Cartierville;
- La Corporation de développement économique communautaire (CDEC);
- Le Centre d'action bénévole de Montréal (CABM);
- Le Centre d'Action bénévole Bordeaux-Cartierville (CABBC);

- L'Ordre des ingénieurs du Québec;
- L'Ordre des sages-femmes du Québec;
- L'Ordre des infirmiers et infirmières auxiliaires du Québec;
- APECQ – Association patronale des entreprises en construction du Québec;
- CMFEMM – Concertation Montréalaise femmes et emplois majoritairement masculins;
- Centre des métiers du cuir de Montréal;
- Espace Verre;
- École de joaillerie de Montréal;
- École des métiers du meuble de Montréal;
- École des métiers de l'aérospatiale;
- Entreprise d'insertion sociale Formétal;
- Entreprise d'insertion sociale Bois Urbain;
- SARCA – Service d'accueil, de référence de conseil et accompagnement;
- CREP - Centre de ressources éducatives et pédagogiques;
- CAMO-PI – Centre d'adaptation de la main-d'œuvre Personnes Immigrantes;
- La Corbeille;
- La Maison de la famille;
- La Maison des parents;
- Le Centre local d'emploi Ahuntsic;
- Le Centre local d'emploi de Saint-Laurent;
- La Chambre de commerce du Montréal métropolitain;
- L'Eco-Quartier;
- Le Regroupement des organismes du Montréal ethnique pour le logement (ROMEL);
- Les organismes membres de la TCRI;
- L'APPUI Montréal pour les proches aidants d'aînés;
- Les services d'Immigration Décarie;
- Moisson Montréal;
- La commission scolaire de Montréal;
- L'école la Dauversière;
- L'école Louisbourg;
- L'école Sainte-Odile;
- Cégep de Saint-Laurent;
- Collège Ahuntsic;
- Collège de Bois-de-Boulogne;
- Forum 2020;
- Les Normes du Travail du Québec;
- L'organisme Hay Doun;
- L'organisme La Maisonnée;
- L'organisme CARI St-Laurent;
- L'organisme ALAC;
- L'organisme Repère.

## Sommaire général

Secteurs d'activités		Hommes	%	Femmes	%	Total clients	Services	Interventions
Accueil et intégration	PRint	2 009	49%	2 067	51%	4 076	26 478	13 234
	Autres	577	42%	802	58%	1 379	5 709	3 014
Employabilité	Service d'aide à l'emploi	418	49%	439	51%	857	2 417	1 830
Francisation	Cours de français	575	38%	939	62%	1 514	4 269	3 233
Autres	Logements	108	46%	127	54%	235	663	486
	Cours d'anglais	276	51%	263	49%	539	1 521	1 082
	Cours d'informatique	53	30%	125	70%	178	374	460
<b>Total</b>		<b>4 016</b>	<b>46%</b>	<b>4 762</b>	<b>54%</b>	<b>8 778</b>	<b>41 431</b>	<b>23 339</b>
		<b>46%</b>		<b>54%</b>				

## L'immigration au Québec - les faits saillants

### Le CACI ressource externe d'Emploi-Québec

Les efforts constants du CACI en vue de pérenniser un de ses principaux volets, les services d'aide à l'emploi, ont fini par donner des résultats. Malgré le retrait du MICC, en juillet 2012, du financement des services en employabilité et la période de précarité qui s'en est suivie pour le CACI, l'organisme a finalement été reconnu, en 2013, comme ressource externe d'Emploi-Québec. Cette bonne nouvelle est le fruit d'un long travail de négociation entre le CACI et Emploi-Québec, négociation à laquelle ont participé des partenaires tels que ROSINI. Depuis le 1<sup>er</sup> octobre 2013, le CACI est officiellement financé par le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale pour ses Services d'aide à l'emploi. Toutefois, en 2013-2014, il y a eu un écart important entre le nombre de clients ciblés par l'entente – 219 et le nombre réel de personnes prises en charge – 725. En effet, la demande pour les services d'aide à l'emploi dans Ahuntsic-Cartierville dépasse largement la cible du CACI. Cette dernière de 219 personnes est donc loin d'être suffisante.

### Nouvelle loi sur l'immigration

En février 2014, le gouvernement en place avait déposé un projet de loi sur l'immigration au Québec visant à remplacer la loi actuelle qui date de 1968. Le texte prévoit une nouvelle façon de sélectionner les candidats, basée sur une déclaration d'intérêt et inspirée des systèmes australien et néo-zélandais. Le projet de loi met l'accent sur la francisation, la régionalisation et l'intégration en emploi, et non pas sur les besoins démographiques du Québec.

Le principe de ce nouveau système est le suivant : le candidat à l'immigration doit d'abord présenter une déclaration d'intérêt et satisfaire à un certain nombre de critères avant d'intégrer la banque de candidatures. Les candidats retenus seront ensuite invités à faire une demande formelle d'immigration qui sera étudiée sur la base des besoins du Québec en matière de main d'œuvre. Le ministère de l'Immigration pourrait ainsi sélectionner en continu les candidats les plus aptes à répondre aux besoins du Québec. Il semblerait que la nouvelle ministre de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion, en place depuis les élections provinciales du 7 avril et le changement de gouvernement, est favorable à ce projet.

### Lancement du Secteur d'activité *Au féminin*

En 2013 - 2014, le CACI a œuvré au développement de son volet *Au féminin*. Un café-causerie, Les Bavardes, permettra aux femmes de s'informer sur des sujets d'intérêt pour elles et d'échanger sur leurs expériences réciproques. L'activité se tiendra dans un cadre intimiste et amical les jeudis de 10h à 12h. Le CACI a également entamé la création d'ateliers d'artisanat visant à éveiller les talents artistiques des femmes ou à développer ceux qu'elles possèdent déjà. Aussi, avec l'intention d'encourager la participation des femmes immigrantes à la vie démocratique du Québec, le CACI a mis sur pied un programme de rencontres avec les élues locales. Finalement, le CACI a posé les jalons, avec l'organisme L'Autre Montréal, d'une visite originale de Montréal.

Côté employabilité, en 2013-2014, le CACI a conçu un projet novateur pour les nouvelles arrivantes intitulé: *Intégration des femmes immigrantes dans les métiers non traditionnels*. Financé par Emploi-Québec, dans le cadre du Budget d'Initiatives locales (BIL), le projet sera réalisé en collaboration avec la Ville de Montréal, la STM, le CREP, la Commission scolaire de la construction du

Québec, l'APECQ et le SARCA. Il fera appel à des partenariats avec des PME montréalaises afin de permettre aux candidates d'effectuer un stage et d'augmenter leur chance de se trouver un emploi. L'initiative vise à préparer deux cohortes de 15 femmes immigrantes pour leur intégration dans un des 169 métiers considérés masculins.

### **Amélioration des outils de communication**

À l'ère du web 2.0., le CACI souhaite adapter ses moyens de communication à une clientèle branchée et active. Son site web nécessite un rafraîchissement aussi bien en ce qui concerne le contenu que le design. Un appel d'offres a été lancé en vue de la refonte complète du site, qui devrait se terminer à la fin de l'été 2014. Le CACI souhaite se doter d'une plateforme bilingue, simple et attirante et qui serait compatible avec les tablettes et les téléphones intelligents. Afin de rejoindre les immigrants non francophones de son territoire, le CACI prendra également l'initiative de traduire son matériel promotionnel (dépliant d'information) en plusieurs langues, notamment en anglais, en arabe et en espagnol.

Par ailleurs, en 2013, le CACI a lancé la publication d'un bulletin d'information de 4 pages nommé CACITÉ. Les deux premiers numéros sont parus respectivement en janvier et en février 2014. Ce nouvel outil contient des articles pertinents sur les services du CACI et facilite l'accès à l'information aux habitants d'Ahuntsic-Cartierville, notamment aux locataires de Maison CACI Salaberry et de tous les résidents de cité l'Acadie. La version électronique du bulletin est diffusée dans les réseaux du CACI (clientèle, membres, partenaires).

### **Activités du comité interculturel *Bordeaux-Cartierville riche de sa diversité***

Le comité interculturel *Bordeaux-Cartierville riche de sa diversité* a travaillé fort pendant la deuxième année de son existence. En partenariat avec la Ville de Montréal, il a organisé un colloque sur les relations interculturelles pendant la Semaine québécoise des rencontres interculturelles, en octobre 2013. L'activité, couronnée de succès, s'est déroulée en deux temps : 4 conférences en matinée et ateliers de réflexion en après-midi. Une centaine d'intervenants des différents milieux ont été amenés à réfléchir sur les défis et sur les bonnes pratiques à diffuser en termes d'intervention interculturelle.

La nécessité de créer davantage d'espaces d'échanges entre les personnes de cultures, milieux professionnels et âges différents, le besoin d'offrir aux intervenants des formations adaptées en interculturalité et la nécessité d'avoir plus d'intervenants communautaires scolaires interculturels ont été parmi les principaux outils souhaités. En plus du colloque, une activité de théâtre-forum et plusieurs formations en interculturel seront offerts aux intervenants de Bordeaux-Cartierville en 2014-2015.



**Anila Ndreca**  
**Originaire de l'Albanie**  
**Spécialisée dans**  
**l'enseignement du**  
**français**

**« Je suis très attachée au CACI, vous êtes comme une deuxième famille pour moi »**

Je suis arrivée le 17 septembre 2012 avec mes deux enfants. Deux jours après je suis venue au CACI suivre une session sur l'adaptation au monde du travail québécois.

Je ne connaissais personne au Canada. En général, je suis une femme forte psychologiquement, mais en arrivant à Montréal je ne faisais que pleurer.

Dès le début j'ai senti une attitude très chaleureuse et très humaine de la part des employés du CACI. La formatrice de la session AMTQ a été la première personne à m'accueillir. En Albanie j'avais vécu des moments difficiles et je lui en ai parlé, j'ai même partagé des choses personnelles avec elle. Elle m'a écoutée et réconfortée.

La formation en elle-même était très utile, j'ai apprécié le fait que la société québécoise nous a été présentée de façon très réaliste, sans illusions. C'est ce que j'attendais.

J'ai été par la suite prise en charge par mon conseiller en emploi, qui m'a aidée à construire mon CV et à trouver la meilleure démarche pour que je puisse exercer mon métier ici. Il m'a orientée vers le chemin le mieux adapté à ma situation. Il m'a aussi fait prendre conscience de certaines compétences et atouts que j'avais et que je pouvais faire valoir ici, par exemple jouer au volleyball.

Entre temps, j'ai pu laisser mes enfants à la garderie du CACI. Évidemment, ils ne parlaient pas un mot de français, mais ce qui m'a le plus étonnée c'est que l'éducatrice avait retenu leurs prénoms et me demandait de leurs nouvelles quelques semaines après. Le CACI m'a également aidée à faire ma déclaration de revenus. Avec mes enfants, nous avons participé à toutes les excursions et fêtes du CACI. Tous ces services sont gratuits ou à prix très bas.

Vu que je suis une mère monoparentale, j'étais admissible pour recevoir un chèque de Noël de 125 dollars. Quelques fois, j'ai aussi aidé bénévolement les employés du CACI, par exemple lors des journées d'évaluation pour les cours de français.

En fait, on peut dire que j'ai bénéficié de tous les services du CACI. Je suis très attachée à votre organisme. Vous faites partie de mon histoire, vous êtes comme une deuxième famille pour moi. Je viendrai toujours au CACI car j'aurai toujours besoin de vous. Aller au CACI c'est comme aller chez les grands-parents le week-end!



Accueil et intégration

## Secteur d'activité Accueil et intégration

Le CACI possède une expertise reconnue en matière d'accueil et d'accompagnement des nouveaux arrivants. Ses intervenants sont outillés pour prendre en charge des immigrants de toutes origines arrivés au Québec depuis moins d'une semaine et parfois le jour même de leur première visite au CACI.

Dans le cadre du secteur *Accueil et intégration*, notre organisme accompagne, informe, soutient et outille les nouveaux arrivants afin qu'ils puissent devenir rapidement autonomes. La démarche préconise *l'empowerment* des personnes comme moyen d'intégration durable à la société d'accueil.

Grâce au financement du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles (nouveau ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion), le CACI offre aux nouveaux arrivants (0-5ans) des services de première ligne individuels et collectifs qui font partie de son principal programme - PRInt (Programme Réussir l'Intégration).

Étant donné qu'un nombre important d'immigrants installés au Québec depuis plus de 5 ans et donc non admissibles au PRInt s'adresse quotidiennement au CACI pour divers services,

notre organisme offre une prise en charge complète à ces personnes grâce à la subvention de Centraide du Grand Montréal et de la congrégation des Sœurs de la Providence, deux bailleurs de fonds qui financent la mission du CACI. Il s'agit surtout de clients ayant le statut de citoyens canadiens ou de demandeurs d'asile. Les services les plus demandés sont des renouvellements de permis de travail, la traduction et l'aide à comprendre et à répondre aux documents officiels, ainsi qu'à remplir divers formulaires.



Des participants, des bénévoles, des membres du conseil d'administration et l'équipe du CACI – Fête de Noël, décembre 2013

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

### 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 ressources 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 psychosocial :** Pour la plupart des nouveaux arrivants, qu'ils soient des résidents permanents ou des demandeurs d'asile, les premiers mois suivant leur arrivée au Québec sont assez difficiles du point de vue psychologique. Immigrer c'est vivre un changement radical, s'adapter à une autre culture, construire une nouvelle vie dans un nouveau pays. Dans leur processus d'adaptation et d'intégration, qui peut prendre plusieurs années, les nouveaux arrivants passent souvent par des périodes de découragement et de détresse psychologique. Ils peuvent se sentir déracinés, sans repères; des sentiments de tristesse et de regret s'entremêlent, la nostalgie prend le dessus. Les clients du CACI qui présentent de tels signes de détresse sont référés aux intervenants sociaux, qui leur offrent un soutien moral par le biais de rencontres individuelles. L'objectif de la démarche est d'aider les personnes à faire le deuil migratoire le plus rapidement possible et de résoudre les problèmes personnels et familiaux qui nuisent à leur intégration.

**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 nombre de réfugiés irakiens d'origine arménienne dans leur processus d'installation et d'intégration. Il faut noter que la guerre en Syrie 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, ce qui a empêché de nombreux Irakiens d'origine arménienne de poursuivre leurs démarches en vue de l'obtention du statut de réfugiés.

En 2013-2014, 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 à la recherche de logement et d'emploi, etc.).

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

Groupe d'âge	Hommes	%	Femmes	%	Total	%
Moins de 24 ans	63	3%	129	6%	192	5%
Adulte de 25 à 34	726	36%	954	46%	1 680	41%
Adulte de 35 à 44	936	47%	780	38%	1 716	42%
Adulte de 45 à 54	217	11%	141	7%	358	9%
Plus de 55 ans	67	3%	63	3%	130	3%
<b>Total</b>	<b>2 009</b>	<b>100%</b>	<b>2 067</b>	<b>100%</b>	<b>4 076</b>	<b>100%</b>
	<b>49%</b>		<b>51%</b>		<b>100%</b>	

Au Canada depuis :	Hommes	%	Femmes	%	Total	%
Moins d'un an	572	28%	562	27%	1 134	28%
1-2 ans	595	30%	568	27%	1 163	29%
2-3 ans	291	14%	304	15%	595	15%
3-4 ans	270	13%	290	14%	560	14%
4-5 ans	226	11%	219	11%	445	11%
Plus de 5 ans	55	3%	124	6%	179	4%
<b>Total</b>	<b>2 009</b>	<b>100%</b>	<b>2 067</b>	<b>100%</b>	<b>4 076</b>	<b>100%</b>

Source de revenu	Hommes	%	Femmes	%	Total	%
Économie personnelle	1 005	50%	1 018	49%	2 023	50%
Sans revenu	234	12%	366	18%	600	15%
Emploi	381	19%	194	9%	575	14%
Sécurité du revenu	202	10%	257	13%	459	11%
Autre	157	8%	211	10%	368	9%
Assurance emploi	30	2%	21	1%	51	1%
<b>Total</b>	<b>2 009</b>	<b>100%</b>	<b>2 067</b>	<b>100%</b>	<b>4 076</b>	<b>100%</b>

Ville	Hommes	%	Femmes	%	Total	%
Cartierville	644	32%	731	35%	1 375	34%
St-Laurent	446	22%	483	23%	929	23%
Ahuntsic	263	13%	240	12%	503	12%
Montréal-Nord	89	4%	84	4%	173	4%
Laval	70	3%	80	4%	150	4%
Ouest de l'Île	70	3%	80	4%	150	4%
St-Michel	79	4%	60	3%	139	3%
Côte-des-Neiges	52	3%	41	2%	93	2%
Autres villes	296	15%	268	13%	564	14%
<b>Total</b>	<b>2 009</b>	<b>100%</b>	<b>2 067</b>	<b>100%</b>	<b>4 076</b>	<b>100%</b>

Statut	Hommes	%	Femmes	%	Total	%
Résident permanent	1 931	96%	1 963	95%	3 894	95%
Demande résidence à l'étude	63	3%	86	4%	149	4%
Demandeur d'asile reconnu	12	1%	16	1%	28	1%
Autre	3	0%	0	0%	0	0%
<b>Total</b>	<b>2 009</b>	<b>100%</b>	<b>2 067</b>	<b>100%</b>	<b>4 076</b>	<b>100%</b>

Scolarité	Hommes	%	Femmes	%	Total	%
Universitaire	1 464	73%	1 305	63%	2 769	68%
Collégial	390	19%	484	23%	874	21%
Secondaire	130	6%	218	11%	348	9%
Primaire	12	1%	41	2%	53	1%
Aucune	13	1%	19	1%	32	1%
<b>Total</b>	<b>2 009</b>	<b>100%</b>	<b>2 067</b>	<b>100%</b>	<b>4 076</b>	<b>100%</b>

Pays d'origine	Hommes	%	Femmes	%	Total	%
Maroc	356	18%	380	18%	736	18%
Algérie	337	17%	322	16%	659	16%
Cameroun	149	7%	138	7%	287	7%
Tunisie	102	5%	93	4%	195	5%
Côte d'Ivoire	108	5%	70	3%	178	4%
Haïti	77	4%	91	4%	168	4%
Syrie	79	4%	78	4%	157	4%
Colombie	48	2%	69	3%	117	3%
Moldavie	47	2%	58	3%	105	3%
Égypte	54	3%	49	2%	103	3%
Liban	57	3%	37	2%	94	2%
Sénégal	49	2%	35	2%	84	2%
Congo	36	2%	37	2%	73	2%
Bénin	45	2%	27	1%	72	2%
Île Maurice	30	1%	35	2%	65	2%
Irak	29	1%	31	1%	60	1%
Burundi	23	1%	34	2%	57	1%
Togo	26	1%	31	1%	57	1%
Arménie	24	1%	29	1%	53	1%
Guinée	28	1%	23	1%	51	1%
Autres pays	284	15%	400	19%	705	17%
<b>Total</b>	<b>2 009</b>	<b>100%</b>	<b>2 067</b>	<b>100%</b>	<b>4 076</b>	<b>100%</b>

**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 telles que la carte de résidence permanente et la carte d'assurance maladie. Les intervenants du CACI assistent également la clientèle à remplir les différents formulaires, tels que la demande du crédit pour la TPS/TVH et du crédit d'impôt pour la solidarité; le formulaire *Prestation fiscale canadienne pour enfants (PFCE)*; la demande de paiements de soutien aux enfants, la demande d'admission aux cours de français à temps complet, etc. Selon les besoins, les clients du CACI reçoivent également de la documentation concernant les séances d'information sur la vie et l'emploi en région, les cours de francisation à temps partiel; les valeurs communes de la société québécoise. Enfin, trois employés du CACI sont des commissaires de l'assermentation reconnus par le ministère de la Justice du Québec. De nombreux clients se rendent donc au CACI pour le service d'affirmation solennelle : lettres de consentement, certificats d'hébergement, invitations des membres de la famille, etc.

L'appui technique consiste aussi de diriger les clients vers les autres organismes et institutions qui pourraient mieux répondre à leurs besoins spécifiques.

**Préparation à l'examen de citoyenneté :** Les intervenants du CACI assistent les clients dans leurs démarches en vue d'obtenir le statut de citoyen canadien. Dans un premier temps, chaque candidat reçoit de l'aide pour préparer et envoyer sa demande de citoyenneté : remplir le formulaire, prévoir les pièces jointes, etc. Ensuite, une intervenante spécialisée dans les demandes de citoyenneté offre aux clients des ateliers en individuel et dans la langue qu'ils maîtrisent le mieux : en français, en espagnol ou en anglais. L'objectif est d'outiller et de conseiller les candidats afin qu'ils soient le mieux préparés pour passer l'examen de citoyenneté. Le guide *Découvrir le Canada – les droits et les responsabilités liés à la citoyenneté* sert comme outil de base à cette préparation. En 2013-2014, le CACI a offert 25 ateliers de ce type.

### Services collectifs

*Les séances d'information :* les services du CACI ont facilité l'organisation de 11 séances d'information gratuites portant sur les sujets suivants :

- *Histoire sociale du Québec en images et en chanson;*

- *Droit de la consommation (Clinique d'information juridique à McGill);*
- *Droit du logement (Clinique d'information juridique à McGill);*
- *Services de la SAAQ et la sécurité routière (SAAQ);*
- *La prévention de la fraude et du vol d'identité (Gendarmerie Royale du Canada);*
- *Le système de santé québécois (CSSS BC SL);*
- *Le système collégial québécois (cégep St.-Laurent);*
- *Le droit à la succession et le testament (Clinique d'information juridique à McGill);*
- *Le système judiciaire québécois (Services de Police de la Ville de Montréal);*
- *Démocratie et système électoral (Direction générale des élections);*
- *Services de la Ville de Montréal (Ville de Montréal).*

*Au total, 237 clients du CACI ont pris part à ces activités collectives.*



**Raafat Albaghdady**  
**Originaire de la Syrie**  
**Administrateur**

**« L'intervenante du CACI m'aide beaucoup à faire le deuil de ma vie en Syrie »**

*J'étais administrateur de l'Ambassade du Canada en Syrie, mais la guerre a éclaté et ce n'était plus un endroit sécuritaire. Nous avons décidé de partir. Alors, le 17 septembre 2012 ma femme, mes quatre enfants et moi-même sommes arrivés au Canada avec le statut de demandeurs d'asile.*

*Je me suis rendu au CACI pour demander de l'assistance afin de faire mon CV et pour apprendre le français. Les gens ici ont été très gentils, ils m'ont donné beaucoup d'informations et m'ont aidé avec ma recherche d'emploi. Ensuite, j'ai suivi des cours de français.*

*Dernièrement, je suis venu demander de l'aide pour remplir et faire corriger notre demande de résidence permanente. L'intervenante sociale qui me reçoit m'aide beaucoup, aussi du point de vue psychosocial. Elle m'encourage et m'aide à faire face aux moments difficiles, à surmonter le deuil lié à l'immigration. Elle a suggéré à ma femme de participer à des activités socioculturelles pour être active et pour connaître de nouvelles personnes.*

*Au CACI tout est bien organisé, les gens connaissent bien leur travail. Les intervenants sont toujours disponibles pour nous recevoir. J'avoue que la première année de notre nouvelle vie a été très difficile. Grâce au soutien du CACI, on a fini par se sentir chez nous ici. Maintenant, on perçoit le Canada comme notre pays.*

**Le soutien à la recherche de logement :** Pendant longtemps, le Québec a eu la réputation d'une province où il était assez facile et peu coûteux de se loger. À l'échelle des grandes villes nord-américaines, Montréal offrait, il y a encore pas si long temps, un marché locatif attrayant, diversifié et abordable. Mais les choses changent, et pas toujours pour le mieux.

La recherche de logement constitue la première étape du processus d'installation des nouveaux arrivants. Souvent logés à l'hôtel ou chez des amis pendant les premiers jours, ils n'ont pas beaucoup de temps pour trouver une habitation. Cependant, dans leurs démarches de recherche de logement convenable, les immigrants nouvellement arrivés se heurtent à plusieurs difficultés liées au coût élevé, à la salubrité et à la discrimination de la part des propriétaires.

D'une part, les prix des loyers à Montréal augmentent constamment. À titre indicatif, le prix moyen pour un appartement 4 ½ dépasse les 700\$, alors que pour un 5 ½ les locataires déboursent au moins 900\$ et souvent avec « rien d'inclus ». Cette tendance à la hausse est plutôt inquiétante car de nombreux clients de notre organisme disposent de moyens limités.

D'autre part, le vieillissement du parc locatif dans la métropole et le mauvais entretien des habitations est une autre source d'inquiétude pour plusieurs organismes, dont le CACI. Certains de nos clients dénoncent des problèmes d'insalubrité dans leurs logements : de la moisissure, des insectes indésirables comme punaises de lit, coquerelles, etc. D'autres se plaignent du fait que des réparations essentielles n'ont pas été faites avant leur installation.

Il a également été constaté que nombre de propriétaires se permettent de « faire le tri » des candidats et de refuser à certains, parfois selon des critères discutables. Les immigrants sont souvent victimes de ce type de discrimination, mais ils dénoncent rarement les abus.

Notre aide consiste à informer la clientèle sur ses droits et ses 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.

Au fil du temps, nous avons accumulé une riche expérience dans la gestion des cas extrêmes. Nous continuons de recevoir des personnes en situation urgente, éprouvant des difficultés à se loger, y compris de nouveaux arrivants qui viennent directement de l'aéroport de Montréal. Dans la grande majorité des cas, nous avons réussi à leur trouver un hébergement.

Au cours de l'année 2013-2014, les intervenants du CACI ont aidé 235 familles ou personnes seules dans leurs démarches de recherche de logement. Les femmes ont été plus nombreuses à demander de l'aide pour la recherche de logement : 54%. Une fois de plus, les Marocains, les Algériens et les Haïtiens ont été les plus représentés. Les nouveaux arrivants constituent la grande majorité des personnes qui ont bénéficié de ce service.

## Profil de la clientèle - Logement

Groupe d'âge	Hommes	%	Femmes	%	Total	%
Adulte de 25 à 34	38	35%	43	34%	81	34%
Adulte de 35 à 44	42	39%	51	40%	93	40%
Adulte de 45 à 54	21	19%	18	14%	39	17%
Autres adultes	7	6%	15	12%	22	9%
	<b>108</b>	<b>100%</b>	<b>127</b>	<b>100%</b>	<b>235</b>	<b>100%</b>
	<b>46%</b>		<b>54%</b>		<b>100%</b>	

Statut	Hommes	%	Femmes	%	Total	%
Résident permanent	79	73%	97	76%	176	75%
Citoyen canadien	12	11%	18	14%	30	13%
Demande résidence à l'étude	8	7%	6	5%	14	6%
Demande d'asile	8	7%	5	4%	13	6%
Demandeur d'asile reconnu	1	1%	1	1%	2	1%
	<b>108</b>	<b>100%</b>	<b>127</b>	<b>100%</b>	<b>235</b>	<b>100%</b>

Pays d'origine	Hommes	%	Femmes	%	Total	%
Maroc	18	17%	12	9%	30	13%
Algérie	17	16%	12	9%	29	12%
Haïti	9	8%	11	9%	20	9%
Congo	4	4%	14	11%	18	8%
Syrie	5	5%	9	7%	14	6%
Cameroun	4	4%	5	4%	9	4%
Égypte	3	3%	6	5%	9	4%
Colombie	2	2%	6	5%	8	3%
Burundi	1	1%	6	5%	7	3%
Arménie	4	4%	3	2%	7	3%
Autres pays ( 26)	41	38%	43	34%	84	36%
	<b>108</b>	<b>100%</b>	<b>127</b>	<b>100%</b>	<b>235</b>	<b>100%</b>

Villes	Hommes	%	Femmes	%	Total	%
Cartierville	34	31%	41	32%	75	32%
St-Laurent	24	22%	41	32%	65	28%
Ahuntsic	16	15%	16	13%	32	14%
Autre	34	31%	29	23%	63	27%
	<b>108</b>	<b>100%</b>	<b>127</b>	<b>100%</b>	<b>235</b>	<b>100%</b>

Durée au Canada	Hommes	%	Femmes	%	Total	%
0-12 mois	23	21%	21	17%	44	19%
13-24 mois	35	32%	28	22%	63	27%
2-3 ans	12	11%	12	9%	24	10%
3-4 ans	7	6%	9	7%	16	7%
4-5 ans	6	6%	5	4%	11	5%
Plus de 5 ans	25	23%	52	41%	77	33%
	<b>108</b>	<b>100%</b>	<b>127</b>	<b>100%</b>	<b>235</b>	<b>100%</b>

Scolarité	Hommes	%	Femmes	%	Total	%
Universitaire	72	67%	61	48%	133	57%
Collégial	25	23%	41	32%	66	28%
Secondaire	7	6%	13	10%	20	9%
Primaire	3	3%	10	8%	13	6%
Aucune	1	1%	2	2%	3	1%
	<b>108</b>	<b>100%</b>	<b>127</b>	<b>100%</b>	<b>235</b>	<b>100%</b>

Source de revenu	Hommes	%	Femmes	%	Total	%
Économie personnelle	47	44%	48	38%	95	40%
Sécurité du revenu	20	19%	36	28%	56	24%
Emploi	24	22%	17	13%	41	17%
Assurance emploi	10	9%	14	11%	24	10%
Sans revenu	7	6%	12	9%	19	8%
	<b>108</b>	<b>100%</b>	<b>127</b>	<b>100%</b>	<b>235</b>	<b>100%</b>

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

Depuis juillet 2012, le CACI est un des neuf organismes de l'île de Montréal mandatés par le ministère de l'Immigration et des Communautés Culturelles pour animer la formation *Premières démarches d'installation*.

Il s'agit d'une activité collective qui s'adresse aux nouveaux arrivants au Québec qui possèdent des connaissances suffisantes du français. L'inscription à la séance se fait soit directement à leur arrivée à l'aéroport de Montréal par les agents d'immigration, soit par le biais du nouveau service en ligne de prise de rendez-vous du MICC, soit en appelant le centre de contact clientèle du même ministère. La séance PDI est d'une durée de 3 heures et a toujours lieu les mercredis entre 13h00 et 16h00.

Comme l'indique le titre de la formation, celle-ci vise à transmettre aux nouveaux arrivants des informations de base sur les premières démarches d'installation, à savoir sur la recherche de logement, sur les services de garde et les écoles, sur les crédits et aides financières, sur les valeurs communes de la société québécoise, etc. Il est aussi question des formalités administratives à suivre dès les premiers jours au pays pour l'obtention de documents importants, tels que la carte d'assurance maladie, la carte d'assurance sociale et l'échange du permis de conduire.

Les participants sont informés sur les services de soutien à l'installation et à l'intégration offerts par les organismes communautaires, ainsi que sur le plan d'action personnalisé et son importance pour l'intégration professionnelle des nouveaux arrivants. Dès lors, ils prennent connaissance des services en employabilité d'Emploi-Québec et de ses partenaires.

C'est au cours de cette formation que les participants confirment leur inscription à la session *Objectif Intégration*. À la fin de la séance, l'ensemble des participants est orienté vers des intervenants sociaux et conseillers en emploi pour une prise en charge personnalisée.

## **Résultats obtenus**

Entre le 1<sup>er</sup> avril 2013 et le 31 mars 2014, le CACI a animé 34 sessions PDI pour 462 personnes. La majorité des participants sont originaires du Maghreb et de l'Afrique francophone (Cameroun, Côte d'Ivoire, Congo, Burkina Faso, Benin, etc.). Dans l'ensemble, les Algériens sont les plus nombreux, suivis des Marocains et enfin des Tunisiens. La plupart n'ont pas de difficultés de compréhension de la langue française, même si leur niveau est perfectible.

Il est à noter que le service de halte-garderie est très pratique et très apprécié, car il permet aux nouveaux arrivants qui n'ont pas encore eu le temps de chercher une garderie d'y laisser leurs enfants pendant qu'ils participent à la séance.

Les intervenants sociaux du CACI, quant à eux, ont été formés pour donner la séance PDI aux nouveaux arrivants non francophones en anglais ou éventuellement dans une autre langue. Il s'agit d'un service individuel ou en petits groupes (souvent les membres de la même famille).



Participants à la session *Objectif intégration*, décembre 2014

## Session de formation *Objectif Intégration*

La session de formation *Objectif Intégration* est dispensée au CACI depuis 2009. Anciennement connue sous le nom *AMTQ - S'adapter au monde du travail Québécois / vivre ensemble au Québec*, elle a subi plusieurs modifications et ajustements avant de prendre la forme actuelle.

Offerte aux nouveaux arrivants francophones dès les premières semaines de leur arrivée au Québec, la formation *Objectif Intégration* est un aperçu sur la société d'accueil, le marché du travail québécois et les valeurs d'entreprise, et vient compléter les informations de base données lors de la séance *Premières démarches d'installation*.

Grâce à son contenu riche en informations, elle permet à chaque nouvel arrivant d'amorcer sa recherche d'emploi, et ce, en commençant par établir un plan d'action personnalisé. La directrice du CACI, Anait Aleksanian, a grandement contribué aux travaux d'un comité, constitué du MIDI (ancien MICC), MESS et d'autres organismes, qui a élaboré l'outil « Plan d'action personnalisé ». Cet outil permet à chaque nouvel arrivant de structurer et d'organiser ses démarches d'insertion professionnelle.

Les différents modules contribuent à faire comprendre aux participants les étapes à franchir avant de chercher un emploi, à savoir trouver des informations sur son secteur professionnel et comprendre ce qu'est une compétence au Québec afin de cibler un emploi qui correspond à ses compétences.

### Contenu

La session comporte 24 heures de formation réparties sur 5 jours. Le contenu est divisé en 8 modules de 3 heures.

- 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 2013 et le 31 mars 2014, le CACI a animé 31 sessions *Objectif Intégration*. Au total 706 nouveaux arrivants y ont assisté.

Plus de 85% des participants viennent de l'Afrique, dont 50,1% du petit Maghreb (23,3% du Maroc, 20,8% de l'Algérie, et 5,8% de la Tunisie). Le Cameroun et la Côte d'Ivoire cumulent plus de 15%.

La proportion des participants en provenance de l'Europe s'élève à 4,1%. La France et la Moldavie représentent 3,8 %.

Quant à l'Amérique latine, le plus grand nombre de personnes provient de la Colombie et d'Haïti - plus de 8%.

L'Asie est représentée à hauteur de 2,5%. Les deux pays les plus représentés sont le Liban et l'Azerbaïdjan.

L'analyse des fiches d'évaluation permet de mesurer l'impact positif de la formation. Globalement, les participants sont assez satisfaits des services d'intégration offerts par le CACI, étant donné qu'ils sont orientés dès leur arrivée de façon à pouvoir compléter les premières démarches d'installation. Cette formation leur fournit par la suite l'information nécessaire sur les différents cheminements possibles. Beaucoup reconnaissent que les services reçus sont nécessaires pour avoir une information officielle et juste.

### **Accueil et intégration - Programme PRInt**

- ✓ Le CACI a desservi 4 076 clients dans le cadre du programme PRInt, soit 822 personnes de plus que l'année 2012-2013;
- ✓ 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 (95%);
- ✓ 56% de la clientèle PRInt réside au Québec depuis moins de deux ans;
- ✓ Les Marocains, les Algériens et les Camerounais continuent à être les plus nombreux. Cependant, de nouveaux pays font leur apparition dans la liste des pays les plus représentés : Burundi, Togo, Guinée et Cuba.
- ✓ La clientèle PRInt est hautement scolarisée : 89% détiennent un diplôme d'études collégiales ou universitaires;
- ✓ Pour la moitié de la clientèle PRInt (50%) les économies personnelles constituent la principale source de revenus;
- ✓ 4% de clients desservis dans le cadre du PRInt sont arrivés au Québec depuis plus de 5 ans. Ce chiffre a deux explications. D'une part, le programme qui permet de compiler les données calcule le temps de séjour au Québec au moment où les statistiques sont publiées, c'est-à-dire au 31 mars 2014. Or, au moment de l'intervention, le client était encore admissible au PRInt. D'autre part, pour certains de ces clients, s'agit de personnes dont le statut a changé après leur arrivée, par exemple les demandeurs d'asile dont la demande a été acceptée plusieurs années après leur arrivée au Québec.

### **Accueil et intégration - Autres programmes**

- ✓ Le nombre de clients reçus en dehors du PRInt a légèrement diminué par rapport à l'année 2012-2013, il est passé de 1669 à 1379 personnes;
- ✓ La proportion des femmes est supérieure à celle des hommes (58% de femmes contre 42% d'hommes);
- ✓ Les citoyens canadiens et les demandeurs d'asile représentent une grande partie (59%) de toute la clientèle;
- ✓ Une grande majorité de la clientèle - 84% - réside au Québec depuis plus de 5 ans (comparativement à seulement 50% l'année précédente);
- ✓ Les Syriens restent les plus nombreux : en 2013-2014, 200 Syriens ont demandé de l'aide au CACI. Il s'agit en grande partie de demandeurs d'asile qui fuient la guerre en Syrie.
- ✓ 76% de la clientèle ont un diplôme d'études collégiales ou universitaires;
- ✓ 35% de la clientèle admissible aux autres programmes bénéficient de la sécurité de revenu.

## Autres programmes

### L'assistance aux demandeurs d'asile

Depuis plusieurs années CACI offre une assistance personnalisée aux demandeurs d'asile grâce au financement de la congrégation des Sœurs de la Providence et de Centraide du Grand Montréal. 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 en immigration, parfois non reconnus par Immigration Canada.

Malgré nos efforts, nous constatons 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 des 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 intervenants sociaux du CACI traitent plusieurs dossiers difficiles en lien avec les procédures d'immigration des demandeurs d'asile. Ils se chargent, entre autres, de les 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.

Dernièrement, le système canadien de détermination du statut de réfugié a subi d'importantes modifications. Les nouvelles dispositions se trouvent dans le projet de loi C-31, qui apporte de nombreux changements à la **Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés**.

La loi C-31 crée un système de protection des réfugiés canadiens à deux vitesses. Il rend la protection des réfugiés au Canada vulnérable aux considérations politiques, plutôt que d'assurer une décision équitable et indépendante afin de décider qui est un réfugié.

### Les services aux citoyens canadiens

Même si les services du CACI sont conçus pour répondre essentiellement aux besoins des nouveaux arrivants, notre organisme répond à toutes les demandes venant des citoyens canadiens aussi, et ce, grâce à la contribution financière de Centraide du Grand Montréal et de la congrégation des Sœurs de la Providence. Dans la catégorie « citoyens canadiens » nous retrouvons aussi bien des natifs du Canada que des immigrants de longue date. Les services les plus demandés sont l'aide à la recherche de logement, l'aide technique : demandes de parrainage, affirmation solennelle, traduction et compréhension de documents officiels, cours de langues, etc.

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

Groupe d'âge	Hommes	%	Femmes	%	Total	%
Moins de 24 ans	19	3%	57	7%	76	6%
Adulte de 25 à 34	84	15%	205	26%	289	21%
Adulte de 35 à 44	187	32%	276	34%	463	34%
Adulte de 45 à 54	180	31%	167	21%	347	25%
Plus de 55 ans	107	19%	97	12%	204	15%
<b>Total</b>	<b>577</b>	<b>100%</b>	<b>802</b>	<b>100%</b>	<b>1 379</b>	<b>100%</b>
	<b>42%</b>		<b>58%</b>		<b>100%</b>	

Statut	Hommes	%	Femmes	%	Total	%
Résident permanent	195	34%	320	40%	515	37%
Citoyen canadien	259	45%	355	44%	614	45%
Demande résidence à l'étude	23	4%	18	2%	41	3%
Demandeur d'asile reconnu	6	1%	6	1%	12	1%
Autre	6	1%	9	1%	15	1%
Demandeur d'asile	88	15%	94	12%	182	13%
<b>Total</b>	<b>577</b>	<b>100%</b>	<b>802</b>	<b>100%</b>	<b>1 379</b>	<b>100%</b>

Au Canada depuis :	Hommes	%	Femmes	%	Total	%
Moins d'un an	26	5%	26	3%	52	4%
1-2 ans	38	7%	38	5%	76	6%
2-3 ans	14	2%	22	3%	36	3%
3-4 ans	14	2%	11	1%	25	2%
4-5 ans	15	3%	15	2%	30	2%
Plus de 5 ans	470	81%	690	86%	1 160	84%
<b>Total</b>	<b>577</b>	<b>100%</b>	<b>802</b>	<b>100%</b>	<b>1 379</b>	<b>100%</b>

Ville	Hommes	%	Femmes	%	Total	%
Cartierville	241	42%	354	44%	595	43%
St-Laurent	155	27%	252	31%	407	30%
Laval	53	9%	48	6%	101	7%
Ahuntsic	24	4%	30	4%	54	4%
Montréal-Nord	16	3%	13	1%	29	2%
Côte-des-Neiges	7	1%	14	2%	21	2%
Ouest de l'Île	11	2%	8	1%	19	1%
St-Michel	7	1%	11	1%	18	1%
Villeray	5	1%	3	0%	8	1%
Autres villes	58	10%	69	9%	127	9%
<b>Total</b>	<b>577</b>	<b>100%</b>	<b>802</b>	<b>100%</b>	<b>1 379</b>	<b>100%</b>

Scolarité	Hommes	%	Femmes	%	Total	%
Universitaire	300	52%	324	40%	624	45%
Collégial	155	27%	267	33%	422	31%
Secondaire	83	14%	139	17%	222	16%
Primaire	18	3%	34	4%	52	4%
Aucune	21	4%	38	5%	59	4%
<b>Total</b>	<b>577</b>	<b>100%</b>	<b>802</b>	<b>100%</b>	<b>1 379</b>	<b>100%</b>

Source de revenu	Hommes	%	Femmes	%	Total	%
Sécurité du revenu	178	31%	309	39%	487	35%
Emploi	181	31%	177	22%	358	26%
Sans revenu	73	13%	145	18%	218	16%
Autre	46	8%	81	10%	127	9%
Économie personnelle	61	11%	54	7%	115	8%
Assurance emploi	38	7%	36	4%	74	5%
<b>Total</b>	<b>577</b>	<b>100%</b>	<b>802</b>	<b>100%</b>	<b>1 379</b>	<b>100%</b>

Pays d'origine	Hommes	%	Femmes	%	Total	%
Syrie	90	16%	110	14%	200	15%
Maroc	69	12%	69	9%	138	10%
Algérie	63	11%	66	8%	129	9%
Liban	28	5%	43	5%	71	5%
Haïti	25	4%	38	5%	63	5%
Pakistan	25	4%	31	4%	56	4%
Colombie	23	4%	24	3%	47	3%
Congo	12	2%	25	3%	37	3%
Mexique	10	2%	25	3%	35	3%
Égypte	14	2%	20	2%	34	2%
Arménie	8	1%	22	3%	30	2%
Chine	2	0%	21	3%	23	2%
El Salvador	12	2%	10	1%	22	2%
Tunisie	12	2%	9	1%	21	2%
Roumanie	8	1%	12	1%	20	1%
Sri Lanka	5	1%	14	2%	19	1%
Afghanistan	7	1%	10	1%	17	1%
Irak	9	2%	7	1%	16	1%
Russie	3	1%	12	1%	15	1%
Autres pays	152	26%	234	29%	386	28%
<b>Total</b>	<b>577</b>	<b>100%</b>	<b>802</b>	<b>100%</b>	<b>1 379</b>	<b>100%</b>

## **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 – arrondissement Ahuntsic-Cartierville (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, de multiplier leurs réseaux de contacts et de 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 :

- Sorties socioculturelles : sortie en Cabane à sucre; excursions à Québec, à Ottawa et au Mont-Tremblant; journées au Super Aqua Club et au Zoo de Granby; activité de cueillette des pommes;
- Activités festives : Fêtes du quartier Marché des saveurs et Fête de la famille; Fête des pères à l'organisme Repère;
- Sessions d'information : l'histoire sociale du Québec en images et en musique; le droit du logement; la prévention de la fraude et du vol d'identité; la sécurité routière;
- Évènement spécial : À l'occasion de la fin du programme, les participants se sont rassemblés lors de la grande fête de Noël du CACI. Près de 450 clients de l'organisme étaient présents. Cette fête a permis aux jumelés de connaître de nouvelles personnes.

Leur participation aux diverses activités a permis aux jumelés de diverses origines d'élargir leur réseau de contacts. Les nouveaux arrivants ont pu découvrir des endroits intéressants

et des traditions typiquement canadiennes, comme l'acériculture par exemple. Cela a contribué de façon considérable à leur insertion socioculturelle au Québec.

### **Résultats obtenus**

Entre le 1<sup>er</sup> avril 2013 et le 31 mars 2014, la démarche a permis de jumeler avec succès 30 personnes: 15 immigrants avec 15 membres de la société d'accueil.

Ce projet a permis de:

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

Le Jumelage interculturel a contribué à la valorisation identitaire mutuelle chez les jumelés, à la participation de la population native à l'accueil, l'aide pratique et à l'établissement, l'initiation des immigrants à la culture québécoise; l'apprentissage linguistique, culturel et social; la communication linguistique, civique et institutionnelle a aidé fortement à la transformation des perceptions du milieu d'accueil concernant l'immigration.



**Diana Pena**  
**Originaire du Venezuela**  
**Spécialisée en gestion**  
**des**  
**ressources humaines**

**« Grâce au Jumelage interculturel, j'ai trouvé une amie québécoise »**

*Je suis arrivée au Québec il y a deux ans. L'agent d'immigration m'a orientée vers le centre communautaire le plus proche de chez moi et c'était le CACI. J'ai suivi une session de cours de français. On m'a aussi aidé à faire mon CV et à produire ma déclaration de revenus. Ensuite, la responsable du Jumelage interculturel m'a proposé de me mettre en contact avec une Québécoise.*

*J'ai été jumelée avec Marie-France et nous sommes devenues des amies rapidement. Elle vient d'une autre région du Québec et comme moi s'est retrouvée toute seule à Montréal. Avec elle je pratique mon français et j'apprends plein de choses sur la culture du Québec. Elle aussi est curieuse de connaître la mienne et veut apprendre l'espagnol. Comme elle est danseuse, elle m'invite à ses représentations. Nous allons aussi au cinéma, au théâtre, au restaurant, au Jardin botanique. Avec Marie-France, je me sens à l'aise de poser des questions pour mieux comprendre comment fonctionnent certaines choses ici. Elle est toujours disponible si j'ai des questions ou si j'ai besoin d'aide avec la grammaire ou la prononciation.*

*C'est ça l'avantage du programme de Jumelage: il met en contact des gens qui ont les mêmes intérêts, qui sont ouverts à la diversité et qui veulent apprendre sur l'autre. C'est un enrichissement mutuel.*



Participants au programme *Jumelage interculturel* lors de la fête de Noël, décembre 2013

## **Programme Porte-à-porte**

Le projet *Porte-à-porte*, que le CACI réalise depuis 9 ans grâce au financement de Centraide, consiste à effectuer des visites à domicile auprès des résidents de l'arrondissement Ahuntsic-Cartierville. L'objectif est de rejoindre les personnes isolées, vulnérables, vivant dans des zones de pauvreté ou qui ne fréquentent pas les organismes communautaires.

La façon de procéder est la suivante : des codes postaux sont identifiés grâce aux statistiques de l'arrondissement et des Statistiques Canada. Les personnes qui ne se rendent pas aux organismes du milieu sont ainsi repérées et visitées. Les visites ont lieu 1 fois par semaine avec l'appui des intervenants sociaux du CACI accompagnés de bénévoles parlant plusieurs langues.

L'approche consiste à évaluer les situations et les besoins des ménages, des personnes seules, des familles monoparentales, des ménages vivant des problèmes d'ordre personnel, social et financier. En fonction des besoins, les personnes sont orientées vers des services et ressources appropriées en termes de logement, santé et services sociaux, services de préemployabilité et d'employabilité, reconnaissance des acquis, apprentissage du français, cours d'informatique, sorties et activités socioculturelles.

### **Activités réalisées**

Entre le 1<sup>er</sup> avril 2013 et le 31 mars 2014, l'intervenante du CACI et les bénévoles ont frappé à 700 portes dans les rues Michel-Sarrazin, Lachapelle, Émile-Nelligan, de Salaberry, place de l'Acadie, Henri-Bourassa, Décarie, Grenet, Pasteur, Louisbourg, et O'Brien. Plusieurs poches de pauvreté existent dans ces zones. 281 personnes ont accepté de répondre aux questions des intervenants du CACI, dont 229 immigrants et 69 membres de la société d'accueil. Parmi les personnes immigrantes, 45 étaient des anciens clients du CACI. Il est à noter que de nombreuses personnes ont refusé de communiquer avec les professionnels du CACI.

L'équipe a essayé d'établir un contact avec le concierge ou le propriétaire de chaque bâtisse pour avoir la permission d'y entrer, pour connaître les besoins généraux des résidents, ainsi que pour identifier les familles immigrantes nouvellement arrivées.

### **Résultats obtenus**

Suite aux visites, 211 familles ont été orientées vers 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. Parmi elles, 180 étaient des familles immigrantes et 13 membres de la société d'accueil.

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.

## **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 leur 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 2013-2014, au total 10 pères et 15 enfants, âgés de 2 à 7 ans et d'origines ethnoculturelles différentes, ont été invités à cuisiner, jouer et à manger ensemble pendant toute la durée des activités.

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.



Activités de Cuisine Pères-enfants

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

Groupe d'âge	Hommes	%	Femmes	%	Total	%
Moins de 24 ans	82	3%	186	6%	268	5%
Adulte de 25 à 34	810	31%	1 159	46%	1 969	41%
Adulte de 35 à 44	1 123	43%	1 056	38%	2 179	42%
Adulte de 45 à 54	397	15%	308	7%	705	9%
Plus de 55 ans	174	7%	160	3%	334	3%
<b>Total</b>	<b>2 586</b>	<b>100%</b>	<b>2 869</b>	<b>100%</b>	<b>5 455</b>	<b>100%</b>
	<b>47%</b>		<b>53%</b>		<b>100%</b>	

Statut	Hommes	%	Femmes	%	Total	%
Résident permanent	2 126	82%	2 283	80%	4 409	81%
Citoyen canadien	259	10%	355	12%	614	11%
Demande résidence à l'étude	86	3%	104	4%	190	3%
Demandeur d'asile	88	3%	94	3%	182	3%
Demandeur d'asile reconnu	18	1%	22	1%	40	1%
Autre	9	0%	11	0%	20	0%
<b>Total</b>	<b>2 586</b>	<b>100%</b>	<b>2 869</b>	<b>100%</b>	<b>5 455</b>	<b>100%</b>

Au Canada depuis :	Hommes	%	Femmes	%	Total	%
Moins d'un an	598	23%	588	20%	1 186	22%
1-2 ans	633	24%	606	21%	1 239	23%
2-3 ans	305	12%	326	11%	631	12%
3-4 ans	284	11%	301	10%	585	11%
4-5 ans	241	9%	234	8%	475	9%
Plus de 5 ans	525	20%	814	28%	1 339	25%
<b>Total</b>	<b>2 586</b>	<b>100%</b>	<b>2 869</b>	<b>100%</b>	<b>5 455</b>	<b>100%</b>

Ville	Hommes	%	Femmes	%	Total	%
Cartierville	885	34%	1 085	38%	1 970	36%
St-Laurent	601	23%	735	26%	1 336	24%
Ahuntsic	287	11%	270	9%	557	10%
Laval	123	5%	128	4%	251	5%
Montréal-Nord	101	4%	96	3%	197	4%
Ouest de l'Île	81	3%	88	3%	169	3%
St-Michel	86	3%	71	2%	157	3%
Côte-des-Neiges	59	2%	55	2%	114	2%
Autres villes	363	14%	341	12%	704	13%
<b>Total</b>	<b>2 586</b>	<b>100%</b>	<b>2 869</b>	<b>100%</b>	<b>5 455</b>	<b>100%</b>

Scolarité	Hommes	%	Femmes	%	Total	%
Universitaire	1 764	68%	1 629	57%	3 393	62%
Collégial	545	21%	751	26%	1 296	24%
Secondaire	213	8%	357	12%	570	10%
Primaire	30	1%	75	3%	105	2%
Aucune	34	1%	57	2%	91	2%
<b>Total</b>	<b>2 586</b>	<b>100%</b>	<b>2 869</b>	<b>100%</b>	<b>5 455</b>	<b>100%</b>

Source de revenu	Hommes	%	Femmes	%	Total	%
Économie personnelle	1 066	41%	1 072	37%	2 138	39%
Sécurité du revenu	380	15%	566	20%	946	17%
Emploi	562	22%	371	13%	933	17%
Sans revenu	307	12%	511	18%	818	15%
Autre	203	8%	292	10%	495	9%
Assurance emploi	68	3%	57	2%	125	2%
<b>Total</b>	<b>2 586</b>	<b>100%</b>	<b>2 869</b>	<b>100%</b>	<b>5 455</b>	<b>100%</b>

Pays d'origine	Hommes	%	Femmes	%	Total	%
Maroc	425	16%	449	16%	874	16%
Algérie	400	15%	388	14%	788	14%
Syrie	169	7%	188	7%	357	7%
Cameroun	149	6%	138	5%	287	5%
Haïti	102	4%	129	4%	231	4%
Tunisie	114	4%	102	4%	216	4%
Côte d'Ivoire	108	4%	70	2%	178	3%
Liban	85	3%	80	3%	165	3%
Colombie	71	3%	93	3%	164	3%
Égypte	68	3%	69	2%	137	3%
Congo	48	2%	62	2%	110	2%
Moldavie	47	2%	58	2%	105	2%
Sénégal	49	2%	35	1%	84	2%
Arménie	32	1%	51	2%	83	2%
Irak	38	1%	38	1%	76	1%
Bénin	45	2%	27	1%	72	1%
Ile Maurice	30	1%	35	1%	65	1%
Autres pays	606	23%	857	30%	1 463	27%
<b>Total</b>	<b>2 586</b>	<b>100%</b>	<b>2 869</b>	<b>100%</b>	<b>5 455</b>	<b>100%</b>



Employabilité

## Secteur d'activité Employabilité

Dans le contexte actuel, l'insertion professionnelle des nouveaux arrivants est le plus gros défi auquel le CACI fait face. L'organisme effectue un double travail : il prépare les nouveaux arrivants pour intégrer le marché du travail québécois et sensibilise les employeurs locaux à l'importance et aux avantages d'embaucher la main-d'œuvre immigrante.

La prise en charge des nouveaux arrivants comprend différents services individuels et collectifs, qui ont été conçus pour répondre aux besoins spécifiques de cette clientèle. Dans le cadre des services individuels, les conseillers en emploi aident chaque client dans sa démarche personnalisée d'intégration en emploi. Quant aux services collectifs, ils comprennent des sessions d'information sur le marché du travail, des ateliers de recherche d'emploi, des programmes d'intégration socioprofessionnelle; des activités de réseautage, etc.

L'objectif est de consolider le potentiel des demandeurs d'emploi nouvellement arrivés, de les outiller de les aider à comprendre les spécificités du marché du travail québécois et à surmonter les difficultés, ainsi que d'augmenter leur motivation et confiance en soi. À long terme, la démarche contribue à accroître les chances des candidats de trouver un emploi et par conséquent de s'intégrer durablement à la société d'accueil.

### **Faits saillants – secteur Employabilité**

Il est à noter que 100% des clients du secteur Employabilité sont des nouveaux arrivants (0-5 ans) ayant le statut de résident permanent. La grande majorité est issue des minorités visibles. 66% de tous les clients en employabilité proviennent des pays francophones suivants : l'Algérie, le Maroc, le Cameroun, la Tunisie, Haïti, la Côte d'Ivoire et Congo.

En 2013-2014, un autre pays fait son apparition dans la liste des pays les plus représentés, la Moldavie, avec 20 nouveaux arrivants d'origine moldave desservis dans le cadre de l'Employabilité. Le pays affronte un taux de chômage très élevé, ce qui encourage la population à partir à la recherche d'une meilleure vie.

La clientèle de l'Employabilité est la plus qualifiée : 89% des hommes et 87% des femmes desservis dans le cadre de ce programme 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 absolument 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.

## Profil de la clientèle – Employabilité

Groupe d'âge	Hommes	%	Femmes	%	Total	%
Adulte de 25 à 34	179	41%	230	55%	409	48%
Adulte de 35 à 44	210	48%	143	34%	353	41%
Adulte de 45 à 54	38	9%	22	5%	60	7%
Autres adultes	12	3%	24	6%	36	4%
	<b>439</b>	<b>100%</b>	<b>419</b>	<b>100%</b>	<b>858</b>	<b>100%</b>
	<b>51%</b>		<b>49%</b>			

Statut	Hommes	%	Femmes	%	Total	%
Résident permanent	439	100%	419	100%	858	100%

Au Canada depuis	Hommes	%	Femmes	%	Total	%
0-12 mois	354	81%	328	78%	682	79%
13-24 mois	34	8%	32	8%	66	8%
2-3 ans	24	5%	24	6%	48	6%
3-4 ans	17	4%	21	5%	38	4%
4-5 ans	10	2%	14	3%	24	3%
	<b>439</b>	<b>100%</b>	<b>419</b>	<b>100%</b>	<b>858</b>	<b>100%</b>

Selon la ville	Hommes	%	Femmes	%	Total	%
Cartierville	170	39%	174	42%	344	40%
St-Laurent	86	20%	79	19%	165	19%
Ahuntsic	49	11%	49	12%	98	11%
St-Michel	31	7%	30	7%	61	7%
Laval	14	3%	20	5%	34	4%
Ouest de l'Île	21	5%	12	3%	33	4%
Côte-des-Neiges	12	3%	13	3%	25	3%
Autre	56	13%	42	10%	98	11%
	<b>439</b>	<b>100%</b>	<b>419</b>	<b>100%</b>	<b>858</b>	<b>100%</b>

Pays d'origine	Hommes	%	Femmes	%	Total	%
Algérie	79	18%	76	18%	155	18%
Maroc	76	17%	76	18%	152	18%
Cameroun	42	10%	34	8%	76	9%
Tunisie	27	6%	35	8%	62	7%
Haïti	25	6%	28	7%	53	6%
Côte d'Ivoire	22	5%	20	5%	42	5%
Congo (Rép.)	14	3%	16	4%	30	3%
Maurice (Îles)	11	3%	12	3%	23	3%
Liban	14	3%	8	2%	22	3%
Bénin	14	3%	7	2%	21	2%
Moldavie	12	3%	8	2%	20	2%
Autres pays (38)	103	23%	99	24%	202	24%
	<b>439</b>	<b>100%</b>	<b>419</b>	<b>100%</b>	<b>858</b>	<b>100%</b>

Scolarité	Hommes	%	Femmes	%	Total	%
Universitaire	390	89%	363	87%	753	88%
Collégial	32	7%	33	8%	65	8%
Secondaire	14	3%	21	5%	35	4%
Primaire	3	1%	2	0%	5	1%
	<b>439</b>	<b>100%</b>	<b>419</b>	<b>100%</b>	<b>858</b>	<b>100%</b>

Source de revenu	Hommes	%	Femmes	%	Total	%
Sans revenu	276	63%	362	86%	638	74%
Économie personnelle	132	30%	26	6%	158	18%
Sécurité du revenu	25	6%	27	6%	52	6%
Assurance emploi	6	1%	4	1%	10	1%
	<b>439</b>	<b>100%</b>	<b>419</b>	<b>100%</b>	<b>858</b>	<b>100%</b>



**Pierre et Saronia Bruneau**  
**(Frère et sœur)**  
**Originaires d'Haïti**

**« Le CACI nous a aidés à trouver nos premiers emplois dans la vie »**

Nous sommes arrivés par le biais du parrainage, mais la personne qui nous a parrainés, dû à des problèmes de santé, avait de la difficulté à nous prendre en charge. Alors, on n'avait pas d'autre choix que de nous débrouiller tous seuls. La dame chez qui on était hébergés les premières semaines nous a amenés au CACI. Elle habite proche de l'organisme et connaissait déjà vos services. Elle disait qu'on pouvait nous aider à trouver un emploi. Elle avait raison.

Au début l'intervenante nous a aidés avec les choses les plus urgentes, comme remplir le formulaire de demande du crédit pour la TPS/TVH. Il fallait aussi appeler pour redemander un certificat de sélection, car les agents de l'immigration ne nous l'avaient pas remis et on en avait besoin pour la demande de carte d'assurance maladie. Le problème a été vite réglé.

Après avoir suivi la formation *Objectif Intégration*, une conseillère en emploi s'est chargée de nous aider avec la recherche d'emploi et de formation.

**Saronia :** Grâce à l'aide de ma conseillère en emploi, j'ai intégré un stage payé à l'organisme Corbeille qui va durer 6 mois. Cela me permettrait d'apprendre un nouveau métier, la restauration, d'avoir des références et de pouvoir travailler dans ce domaine quand je serai étudiante. Étant donné que nous avons été parrainées, je n'aurai pas droit aux prêts et bourses.

**Pierre :** Quand le CACI cherchait une personne pour faire des remplacements au niveau de l'aide générale, ma conseillère m'a recommandée à la direction. C'est la première fois que je travaille dans ma vie. Je n'ai personne pour m'aider dans ce pays, alors c'est grâce au CACI que j'ai pu payer mon loyer, acheter mes vêtements, payer les comptes. Actuellement, la conseillère m'aide à m'inscrire à l'École des adultes.

## Services d'aide à l'emploi (SAE)

Après un long processus de négociation entre le CACI et Emploi-Québec, et suite au retrait du MICC du financement des services en employabilité en juillet 2012, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale a finalement rendu une décision permettant d'accorder au CACI le statut de ressource externe. À partir du 1<sup>er</sup> octobre 2013, le CACI est officiellement financé pour les Services d'aide à l'emploi pour 219 personnes par année. L'organisme remercie les autorités concernées pour leur reconnaissance et les partenaires, en l'occurrence ROSINI, pour leur appui. Toutefois, il est important de souligner le fait que les besoins en termes de services d'aide à l'emploi sont très grands dans Ahuntsic-Cartierville et que le nombre de 219 personnes admissibles n'est pas suffisant.

### Objectifs

- Actualiser les connaissances des participants en matière de recherche d'emploi;
- Préciser les stratégies de recherche d'emploi pour chaque participant;
- Élaborer un plan d'action personnalisé avec chaque participant;
- Fournir les outils tels que CV, lettre de présentation, etc.;
- Rendre les participants autonomes dans leur recherche active d'emploi.

Le projet vise des nouveaux arrivants qui :

- Sont prêts et motivés à intégrer un emploi rapidement;
- Ont un objectif d'emploi bien déterminé;
- Possèdent une bonne connaissance du français;
- Ont peu ou pas de connaissances et d'habiletés au regard des techniques de recherche d'emploi.

### Services offerts

Dans le cadre de ce programme, le CACI offre aux nouveaux arrivants en recherche d'emploi trois services complémentaires :

**1. Rencontres individuelles avec un conseiller en emploi :** 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; soutien dans l'acquisition d'aptitudes sociales et fonctionnelles; placement en emploi; demandes de reconnaissance des acquis et des compétences; demandes d'évaluation comparative des études effectuées

hors Québec; activités de mentorat et autres activités susceptibles de contribuer à l'intégration professionnelle des candidats.

**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.

Les conseillers en emploi du CACI sont en contact avec tous les Ordres professionnels et collaborent quotidiennement avec environ 300 employeurs de différents milieux et domaines de compétences.

En 2013-2014, 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;
- Séance d'information sur les valeurs du marché du travail québécois.

**3. Ateliers de recherche d'emploi :** En mars 2014, le CACI a offert aux demandeurs d'emploi une série de six ateliers de recherche d'emploi d'une demi-journée. Selon leurs besoins, les participants ont eu l'opportunité de suivre les ateliers de leur choix.

L'objectif de la démarche était d'outiller davantage les nouveaux arrivants qualifiés afin qu'ils puissent adopter une démarche gagnante face aux défis du marché du travail québécois.

Les 6 ateliers indépendants étaient articulés autour des thèmes suivants :

- Connaissance de soi : Lors de cet atelier, les participants ont été amenés à déterminer leurs aptitudes professionnelles, leurs compétences et leurs objectifs d'emploi (plan A, plan B et plan C). Ils ont également réalisé une autoévaluation de leurs forces et faiblesses pour mieux se définir face au marché.
- Exploration du marché du travail : Cet atelier a permis d'analyser le fonctionnement de la société québécoise en terme du marché professionnel : marché ouvert et marché caché, les ordres professionnels, le schéma éducatif du Québec, ainsi que la différence entre la reconnaissance des acquis et l'évaluation comparative des diplômes.
- CV et lettre de présentation : Pendant cet atelier, les participants ont été sensibilisés à l'importance d'avoir un CV accrocheur et d'en soigner la forme autant que le fond. De plus, l'atelier a permis de mieux comprendre l'intérêt d'une lettre de présentation et les paragraphes que celle-ci doit comporter.
- Méthode dynamique de recherche d'emploi : Cet atelier a permis d'aller plus en profondeur en ce qui concerne le marché ouvert /marché caché et les techniques allant de pair avec cette réalité. Grâce à la salle informatique, les participants ont pu se familiariser avec des répertoires d'entreprises, le site d'Emploi-Québec (IMT en ligne) et les réseaux sociaux, tels que LinkedIn.
- Appels téléphoniques : Après une partie théorique abordant les différentes étapes d'un appel téléphonique et l'environnement dans lequel nous l'effectuons, les participants se sont exercés grâce à des jeux de rôle et des mises en situation réelles avec les entreprises.
- Entrevue d'embauche : Ce dernier atelier a porté sur les différents types d'entrevue et la préparation à faire pour qu'une entrevue soit réussie : ce qu'il faut apporter, la première bonne impression, comment structurer ses réponses. L'activité s'est terminée par des jeux de rôles.

Ces ateliers de recherche d'emploi ont été un réel succès. Plus d'une vingtaine de personnes sans emploi s'y sont inscrites. La majorité des participants était des nouveaux

arrivants arrivés depuis moins d'un an. Plusieurs personnes éprouvaient des difficultés à s'intégrer au marché du travail parce que leurs professions sont régies par des ordres professionnels. L'idée donc des ateliers était de leur donner de nouvelles pistes et techniques à explorer et de les outiller pour présenter une meilleure demande auprès de l'ordre.

Enfin, au-delà des informations techniques, ces ateliers ont permis à chacun de créer des liens, mais également de partager son expérience d'immigration et les défis auxquels il fait face.

Les Services d'aide à l'emploi permettent 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, gage de succès de leur intégration socioprofessionnelle.

## Résultats obtenus SAE

En 2013-2014, le CACI a accompagné un nombre record de 725 clients dans le cadre des Services d'aide à l'emploi, alors que sa cible était de 219. Parmi ce nombre, 261 personnes ont été placées en emploi. L'écart important entre l'objectif du programme et le nombre réel de personnes desservies s'explique d'une part par la volonté du CACI d'aider tous les clients dans le besoin et donc d'assumer les coûts relatifs à leur prise en charge. D'autre part, chaque demandeur d'emploi qualifié est accompagné durant trois mois, après cette période sa place se libère, ce qui donne accès au service à une autre personne.

## Collaboration avec les organismes de régionalisation

Afin de faciliter l'intégration socioéconomique des demandeurs d'emploi immigrants, et conscient que les régions du Québec offrent de très belles perspectives professionnelles, le CACI a établi un partenariat avec deux organismes montréalais spécialisés en régionalisation, le Collectif et PROMIS, ainsi qu'avec Forum 2020, un consortium de développement sociodémographique et économique de la région maskoutaine.

Les agents de régionalisation du Collectif et de PROMIS viennent régulièrement rencontrer les participants de la formation *Objectif Intégration*. Ils leur présentent brièvement les secteurs qui recrutent le plus en région. Les personnes intéressées ont la possibilité de s'inscrire à des séances d'information ou à des visites de région.

Quant à la collaboration avec Forum 2020, celle-ci consiste à organiser des sessions d'information au CACI afin de renseigner les demandeurs d'emploi sur les opportunités professionnelles à la ville de St Hyacinthe et dans la région maskoutaine en général.

En 2013-2014, le CACI a organisé sept séances d'information avec Forum 2020. Au total, 110 demandeurs d'emploi ont assisté à ces activités. Parmi eux, 65 ont participé à des visites exploratoires à la ville de St.-Hyacinthe et 4 personnes s'y sont installées après y avoir trouvé un emploi.

## Programme Interconnexion

Depuis 2009, le CACI est un fier collaborateur de la Chambre de commerce du Montréal métropolitain dans la réalisation de son *Programme Interconnexion*. Conçu pour répondre autant aux besoins des entreprises qu'à ceux des immigrants, le programme est réalisé par la Chambre de commerce en partenariat avec Emploi-Québec. Son objectif est de faciliter un contact privilégié entre les entreprises montréalaises et les nouveaux arrivants qualifiés à travers des activités de stage et de jumelage gratuites et variées.

Les participants à la formation *Objectif Intégration* et la clientèle du secteur Employabilité reçoivent de l'information à propos du programme. Au besoin, les conseillers en emploi aident les candidats intéressés à préparer leurs candidatures.

En 2013-2014, le CACI est classé 3<sup>e</sup> parmi les 80 collaborateurs dans le nombre de références au *Programme Interconnexion*. Au total, 198 clients du CACI ont été inscrits. Parmi eux, 33 ont été très actifs, en prenant part à des activités diverses : stages, rencontres professionnelles, cocktails de réseautage, conférences, séances d'entrevues-éclair, formations, etc. Deux clients du CACI ont été recrutés après avoir effectué un stage dans le cadre du programme.



**Michel Dayamba**  
**Originaire du Burkina Faso**  
**Spécialisé en radiologie**

**« Ma conseillère en emploi m'a donné plein d'outils pertinents pour atteindre mon objectif professionnel »**

*Je suis arrivé ici cela fait deux mois et j'ai eu la chance de découvrir le CACI dès les premiers jours. Au début, j'étais un peu désorienté et désemparé psychologiquement. Je savais qu'il fallait accéder à l'Ordre des radiologues, qu'il fallait chercher du travail, mais je ne savais pas comment m'y prendre. Au CACI, j'ai rencontré une intervenante qui m'a bien accueilli, qui m'a bien expliqué les étapes à suivre dans mon intégration. Avec le froid et avec tout l'environnement qui était différent de chez moi, j'avais un peu perdu mes repères. La prise en charge du CACI m'a remis en confiance. Grâce aux informations que j'ai eues, j'ai pu réaliser que les opportunités que j'espérais trouver ici, je pouvais vraiment les avoir. Il fallait simplement suivre les conseils qu'on me donnait. Je me suis tout de suite dit qu'il fallait faire confiance aux employés du CACI, accepter leurs conseils et les mettre en pratique. C'est ce que j'ai fait. Sur le plan psychologique, cela m'a tout de suite aidé. Je pense que c'est le point le plus important, parce que quand on est troublé dans sa tête, c'est un frein, on ne peut pas aller loin.*

*Une conseillère en emploi du CACI m'a aidé à faire un CV qui était vraiment présentable et selon les exigences du Québec. Je me suis ensuite rendu à la Foire de l'emploi au collège Ahuntsic, où j'ai rencontré des employeurs. J'ai présenté mon CV et j'ai décroché une entrevue. On m'a promis de garder le poste pour moi jusqu'à ce que j'adhère à l'Ordre. Je me dis que c'est grâce à mon CV qui était fait selon les normes québécoises, car mes amis qui sont là depuis des années, et qui sont déjà membres de l'Ordre, n'ont pas été appelés.*

*Je pense que si je n'étais pas venu au CACI, si je n'avais pas eu cet accompagnement, aujourd'hui je serais complètement renfermé, souffrant, et je n'aurais pas eu toutes ces opportunités. Je suis donc vraiment reconnaissant au CACI de m'avoir autant aidé dans mes démarches.*

## Activités de réseautage

Entre le 1<sup>er</sup> avril 2013 et le 31 mars 2014, le CACI a organisé 3 activités de réseautage. Elles ont permis de rejoindre au total près de 250 demandeurs d'emploi d'origine immigrante et 9 employeurs issus de différents secteurs.

- Le 18 avril 2013 : Rona, la Chambre de l'assurance du dommage, l'Ordre des comptables professionnels agréés du Québec (CPA) et Mc Donald's
- le 16 juillet 2013 : CGI, Cogéco, Metro, Adecco
- Le 6 mars 2014 : la Banque Nationale, Home Depot, Mc Donald's, Vitre-Art et Atelka

Les présentations des compagnies associées à ces événements ont permis de connaître et de mieux comprendre l'univers, la culture de l'entreprise et les pratiques de recrutement d'actualité au Québec. Il a également été question des compétences et profils recherchés, des métiers en vedette et des perspectives de carrière offertes dans plusieurs secteurs d'activité, tels que la finance, l'administration, la comptabilité, l'informatique et les TI, la vente et le service à la clientèle, le secteur industriel, le génie, etc. À la suite des séances collectives, chaque employeur a pu recevoir les candidats en individuel pour des entrevues éclair. Ainsi, les recruteurs ont lu et évalué les CV des candidats. Ils ont pris connaissance de

leurs acquis et compétences et ont pu leur donner des conseils personnalisés. Suite à ces activités de réseautage, une vingtaine de demandeurs d'emploi ont été recrutés.

Les séances de réseautage sont parmi les activités clés du CACI. Celles-ci offrent un double avantage : d'une part, elles permettent aux membres des communautés immigrantes de mieux appréhender le marché du travail québécois, et d'autre part, elles favorisent une plus grande ouverture à la diversité chez les recruteurs québécois.



## Participation du CACI aux salons de l'emploi

Au cours de l'année 2013-2014, le CACI a participé à quatre salons de l'emploi, à savoir :

1. **Salon Carrières et développement professionnel** au Palais des congrès de Montréal les 10 et 11 avril 2013
2. **Salon Emploi Formation** au Palais des congrès de Montréal, les 17 et 18 septembre 2013
3. **Salon Carrières et développement professionnel** au Palais des congrès de Montréal les 9 et 10 octobre 2013
4. **Foire de l'emploi** au collège Ahuntsic, le 27 mars 2014

Lors des trois premiers événements, les conseillers en emploi, les intervenants sociaux et les bénévoles de l'organisme ont renseigné et orienté tout visiteur intéressé par les services du CACI. Ils ont répondu aux nombreuses questions des demandeurs d'emploi et leur ont donné des conseils pertinents pour une démarche réussie. Ces événements présentaient également d'excellentes occasions pour créer des liens avec des employeurs québécois.

Quant à la **Foire de l'emploi** au collège Ahuntsic, l'activité a facilité le réseautage entre les étudiants finissants ou en recherche d'un stage et plusieurs entreprises en recherche de talents.

Très intéressés par les services offerts au CACI, plusieurs étudiants ont sollicité l'aide des conseillers en emploi et ont pris rendez-vous pour bénéficier d'un accompagnement et d'une aide personnalisée en matière de recherche d'emploi, notamment.

Le CACI a saisi cette opportunité pour se faire connaître auprès des entreprises participantes. Eu égard aux évaluations très positives recueillies, la participation de notre organisme a été fortement appréciée.



Au côté des employeurs présents, le stand du CACI, animé par deux conseillers en emploi, a connu un grand engouement de la part des étudiants issus de l'immigration, préparant des attestations d'études collégiales dans diverses filières ou en fin de cycle de francisation.



## **Programme Jumelage professionnel une voie pour les nouveaux arrivants**

Le projet *Jumelage professionnel* a été réalisé par le CACI entre le 4 septembre 2012 et le 16 août 2013. Financé par Emploi-Québec dans le cadre du Budget d'Initiatives locales (BIL), et en partenariat avec la CDEC Ahuntsic-Cartierville, celui-ci a permis d'offrir un accompagnement soutenu à 29 nouveaux arrivants diplômés, divisés en 4 cohortes, qui souhaitent obtenir un emploi dans leur secteur d'activité.

### **Objectifs du projet**

- Contribuer à améliorer les compétences des participants en ce qui concerne leurs savoirs, savoir-faire et des savoir-être, et ce, à travers des ateliers de développement personnel et professionnel.
- Favoriser le développement d'habiletés sociales et communicationnelles quels que soient les domaines de formation des participants.
- Influencer les comportements à travers une réelle prise de conscience des dimensions culturelles en lien avec le monde du travail permettant aux participants d'entrer aisément en relation avec des pairs et mieux apprendre de ces derniers.
- Accepter et établir une relation d'aide avec des pairs mettant en avant le partage des valeurs culturelles pour atteindre ses objectifs professionnels et réaliser son plan de carrière.
- Élaborer un plan de carrière et préciser ses objectifs professionnels à court, à moyen et à plus long terme.
- Favoriser la mise en mouvement des participants en contexte de pré-employabilité.
- Créer des réseaux de contacts.

Le programme visait en particulier les nouveaux arrivants en recherche d'emploi âgés de 24 ans et plus, qui possèdent un diplôme d'études collégiales ou universitaires, un bon niveau de français et qui sont confrontés à des difficultés d'intégration socioprofessionnelle.

### **Activités réalisées**

Chacune des 4 cohortes a participé à un programme de 10 semaines qui comprenait 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.

Tous les participants inscrits au programme ont pris part à plusieurs ateliers qui traitaient de thèmes différents, tels que la communication interpersonnelle, l'esprit d'équipe et les valeurs d'entreprise, l'accès aux ordres professionnels, l'admission aux cégeps, etc. Ils ont également participé à des rencontres avec les employeurs, aux salons de carrière et à des soirées de réseautage. Les participants ont pu ainsi se familiariser avec les diverses réalités du monde du travail québécois.

## Résultats obtenus

Au total 29 chercheurs d'emploi ont pris part au programme, alors que la cible était de 20 participants.

- 28 des 29 participants inscrits au programme ont été jumelés avec des pairs, soit 96,55%.
- 28 des 29 participants ont pu établir un véritable réseau de contacts (soit 96,55%), par l'entremise, certes, de leurs mentors, mais également grâce à des séances d'information avec des employeurs, par exemple la Ville de Montréal, la STM, Innovox et Biodyne Inc; des activités de réseautage réalisées par des organismes externes, comme Francogénie, Forum 2020 et par le CACI.

- 4 participants se sont inscrits à une formation collégiale subventionnée par Emploi-Québec, soit un taux de 13,8%.
- 28 participants ont validé, par le biais de leur plan d'action, leur choix de carrière ou ont opté pour des formations d'appui; soit un taux de 96,55%.

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

Le Programme d'aide et d'accompagnement social action (PAAS Action) a continué d'être fort actif en 2013-2014. Conçu pour les personnes immigrantes éloignées du marché de l'emploi, il offre les outils nécessaires à leur pleine intégration professionnelle : habiletés liées au travail, compétences, autonomie, habitudes de travail et développement de qualités personnelles, autant d'objectifs définis pour chaque personne au début de sa participation et évalués après un an. Ayant acquis les compétences et les habiletés requises, certains participants ont quitté le programme, au terme de cette année, pour entreprendre une démarche de développement de leur employabilité, étape subséquente au PAAS Action. D'autres ont poursuivi pour acquérir de nouvelles compétences et de nouvelles aptitudes ou pour renforcer celles existantes.

### Activités réalisées

Le PAAS Action du CACI est bâti autour de cinq volets : **employabilité, formation, information, bénévolat, socioculturel.**

Des ateliers en **employabilité** 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 et le réseautage.

Aussi, les personnes inscrites au PAAS Action ont pris part à des salons de l'emploi, des déjeuners d'affaires et des soirées de réseautage. Elles ont visité des entreprises de réinsertion sociale, dont La Corbeille Bordeaux-Cartierville, et des écoles de formation professionnelle, tels le Centre de formation Léonard de Vinci et l'école des métiers du meuble de Montréal. Elles ont, également, rencontré une conseillère en orientation des Services d'accueil, de référence et d'accompagnement (SARCA) de la Commission scolaire Marguerite-Bourgeoys, en groupe et individuellement et une commissaire scolaire qui leur a parlé de son expérience professionnelle. Le volet employabilité a occupé les participants une trentaine d'heures par mois.

La **formation** a porté sur des cours de français, d'informatique et d'anglais, adaptés au niveau des participants et répondant à leurs besoins. La conception d'un livre de recettes, rédigées et mises en pages par les participants, a concrétisé les enseignements reçus lors des cours de français et d'informatique.

Dans le but de mieux faire connaître la société québécoise, des séances d'**information** ont été organisées, notamment, sur les sujets suivants : la réalité de l'intégration professionnelle des nouveaux arrivants; les normes du travail; les systèmes scolaire et de santé du Québec; la sécurité routière; la démocratie et le système électoral; l'histoire sociale du Québec; la Charte des droits et libertés de la personne du Québec; la prévention de la fraude et du vol d'identité. Ces activités ont occupé les participants pendant une quinzaine d'heures par mois.

Le PAAS Action a encouragé les participants à faire du **bénévolat** pour mettre en pratique les connaissances acquises lors des cours et des séances de formation et de se doter d'une expérience dans le domaine d'emploi souhaité. Les participants du programme ont pris part à plus de 100 actions bénévoles à raison de 25 heures en moyenne par mois.

Finalement, les activités **socioculturelles** ont offert aux participants l'opportunité d'en apprendre plus sur la vie sociale et culturelle du Québec : visites d'Hydro-Québec et de Radio-Canada; visites de musées, de bibliothèques, de marchés publics, d'ateliers d'artisanat, d'une cabane à sucre; visites-découvertes à la Ville de Montréal. Aussi, une tournée originale de Montréal s'est déroulée avec l'organisme L'Autre Montréal, à la découverte de *la courtepoinTE montréalaise : des premiers immigrants aux communautés culturelles d'aujourd'hui*. En 2013-2014, les participants ont pris part à plus de 25 sorties culturelles et sociales. Au total, une dizaine d'heures par mois ont été consacrées à ce type d'activités.

### Résultats obtenus

Le nombre de participants durant l'année a fluctué entre 40 et 54. Une augmentation a été enregistrée par rapport à l'année dernière, où le nombre de participants était entre 33 et 38. Il y a eu 34 nouveaux participants et 11 renouvellements. Au 31 mars 2014, le nombre d'inscrits s'élève à 51. En plus des participants actifs, on compte un en attente d'acceptation au programme.

Quant aux fins de participation, il y en a eu 27. Les raisons varient de l'occupation d'un emploi à l'atteinte de l'âge de la retraite, en passant par le commencement d'une formation professionnelle et des problèmes de santé.

À quelques exceptions près, l'ensemble des participants actifs ont fait du bénévolat dans plusieurs domaines dont l'animation d'ateliers de conversation française ou anglaise, l'enseignement de l'informatique, l'aide aux tâches administratives, la halte-garderie et l'aide dans une maison pour personnes âgées.

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.



Activité de réseautage, juillet 2013

## Projet *Un pas vers l'emploi*

Le projet *Un pas vers l'emploi* s'adresse aux familles défavorisées de Bordeaux-Cartierville ayant des enfants de 0-5 ans et issues de l'immigration. Ce programme s'articule autour d'activités de préparation et d'adaptation au marché du travail québécois, afin de répondre aux besoins de cette clientèle en matière de connaissance et de compétences requises pour une intégration en emploi réussie au Québec. Ce projet fait partie du programme SIPPE (Services intégrés en périnatalité et pour la petite enfance) et est financé par la direction de la Santé publique, en partenariat avec le Centre de santé et de services sociaux de Bordeaux-Cartierville—Saint-Laurent.

Durant l'année 2013-2014, *Un pas vers l'emploi* a permis la réalisation d'activités basées sur l'adaptation au marché de travail québécois. Pour ce faire, de nombreux ateliers ont été mis en place. De plus, ce projet a incité les participants à assister à des cours de base en technologie de l'information, à des sorties et activités socioculturelles.

Les ateliers ont eu un franc succès grâce à l'accès au service gratuit de halte-garderie du CACI (pour les enfants de 2-5 ans) et de Maison de la Famille (pour les enfants 0-2 ans). De plus, les infrastructures (salle informatique bien équipée), le personnel du CACI et les partenaires extérieurs (notamment lors des sessions d'informations et des sorties) ont également contribué à cette réussite.

### Activités réalisées

- **Ateliers de recherche d'emploi** : À travers des ateliers sur les méthodes dynamiques de recherche d'emploi (MDRE) et un accompagnement individuel, 34 personnes ont pu mieux comprendre le fonctionnement du marché de travail québécois, en dressant un bilan individuel de leurs compétences, en prenant conscience des différences en terme de codes culturels, en assimilant des techniques diversifiées de recherche d'emploi, notamment en perçant le mystère du marché caché et du réseautage, mais aussi en perfectionnant la rédaction du curriculum vitae de la lettre de présentation; enfin en comprenant mieux l'attitude à adopter lors d'une entrevue au Québec.
- **Cours d'informatique** : La formation a porté sur l'apprentissage de l'informatique, notamment les notions de périphérique, l'unité centrale, les disques, la souris, le clavier, les programmes d'ordinateur, l'utilisation Windows; sur apprentissage de la bureautique,

notamment le traitement de texte sur Word, Excel, PowerPoint; l'utilisation d'Internet, le courriel, l'exploration d'IMT en ligne, la recherche sur Internet pour l'accès au service du gouvernement, les sites de recherche d'emploi et les différents répertoires d'entreprises.

- **Activités de groupe et sorties socioculturelles** : Les participants ont aussi été invités à participer à des sorties socioculturelles (telles que la cabane à sucre, la cueillette de pommes), à des fêtes (Hivers en Fête, fête d'Halloween, fête de Noël, etc.), à des soirées de réseautage et à des séances de formation organisées par le CACI. Ces activités ont permis aux familles de sortir de leur isolement et de créer de nouveaux contacts. Elles ont également favorisé leur intégration en participant à des activités typiquement québécoises.
- **Le soutien individuel** : Dans le but de favoriser l'intégration et l'adaptation au marché du travail, un accompagnement individualisé a été offert aux participants. Ce volet s'articule autour de rencontres individuelles.

## Résultats obtenus

- 15 personnes ont trouvé un emploi, 13 ont repris les études.
- 2 participants ont intégré une mesure d'insertion professionnelle auprès de Renaissance et du YMCA. Le programme permet aux personnes en situation d'exclusion de percer le marché du travail.
- 2 participantes ont appris l'heureuse nouvelle d'être à nouveau enceintes et ont anticipées leur congé de maternité; une a dû abandonner pour des raisons familiales et un autre participant est toujours à la recherche active d'emploi, mais il se dit mieux outillé.
- Un réseau de contacts en matière de recherche d'emploi s'est établi entre les différents participants. De plus, des liens sociaux se sont développés : visites et entraides interfamiliales.



Cours de langues et formation

## Secteur d'activité Cours de langue et formation

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

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 2013-2014, 62% des apprenants étaient des femmes, alors que les hommes ne représentaient que 38%.

De plus, 35% 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 : 73% 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 les mêmes que l'année 2012-2013, c'est-à-dire le Maroc, la Syrie et l'Algérie.

En nous 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.

### **Liste de professeurs de français 2013-2014 (\*)**

Andrei Murahovschi  
Anna Chertkov  
Anna Terekhova  
Camelia Beroga  
Denys Benjamin  
Fatih Ouzid  
Gilles Gagnon

Hassiba Tebbal  
Hilaire Woma Kasongo  
Jean Bernard Tawouakan  
Jean-Jacques Annette  
Jean Windsor Vincent  
Khadija Belcadi  
Latifa Mouddane

Lise Paquette  
Marie-Antoinette Remarais  
Marth Ruel  
Maryse Turcot  
Maya Kitanova  
Mohamad Al-Akhras  
Mourady Hérou

Nedal Alnajjar  
Nicolas Ghita  
Ouazine Boukoukaine  
Renee Bergeron  
Sophia Noguera  
Virginie Sayegh

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

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

Groupe d'âge	Hommes	%	Femmes	%	Total	%
Adulte de 25 à 34	184	32%	403	43%	587	39%
Adulte de 35 à 44	220	38%	309	33%	529	35%
Adulte de 45 à 54	102	18%	111	12%	213	14%
Autres adultes	69	12%	116	12%	185	12%
	<b>575</b>	<b>100%</b>	<b>939</b>	<b>100%</b>	<b>1514</b>	<b>100%</b>
	<b>38%</b>		<b>62%</b>		<b>100%</b>	

Statut	Hommes	%	Femmes	%	Total	%
Résident permanent	419	73%	688	73%	1107	73%
Citoyen canadien	65	11%	132	14%	197	13%
Demandeur d'asile	55	10%	64	7%	119	8%
Demande résidence à l'étude	36	6%	55	6%	91	6%
	<b>575</b>	<b>100%</b>	<b>939</b>	<b>100%</b>	<b>1514</b>	<b>100%</b>

Pays d'origine	Hommes	%	Femmes	%	Total	%
Maroc	58	10%	155	17%	213	14%
Syrie	89	15%	110	12%	199	13%
Algérie	38	7%	101	11%	139	9%
Liban	35	6%	34	4%	69	5%
Égypte	27	5%	31	3%	58	4%
Pakistan	13	2%	35	4%	50	3%
Mexique	10	2%	30	3%	40	3%
Chine	6	1%	33	4%	39	3%
Colombie	16	3%	19	2%	32	2%
Arménie	9	2%	19	2%	28	2%
Sri Lanka	7	1%	20	2%	27	2%
Moldavie	19	3%	6	1%	25	2%
Brésil	9	2%	14	1%	23	2%
Autres pays (17)	239	42%	332	35%	571	38%
	<b>575</b>	<b>100%</b>	<b>939</b>	<b>100%</b>	<b>1514</b>	<b>100%</b>

Durée au Canada	Hommes	%	Femmes	%	Total	%
0-12 mois	123	21%	220	23%	343	23%
13-24 mois	120	21%	124	13%	244	16%
2-3 ans	70	12%	105	11%	175	12%
3-4 ans	68	12%	91	10%	159	11%
4-5 ans	41	7%	74	8%	115	8%
Plus de 5 ans	153	27%	325	35%	478	32%
	<b>575</b>	<b>100%</b>	<b>939</b>	<b>100%</b>	<b>1514</b>	<b>100%</b>

Villes	Hommes	%	Femmes	%	Total	%
Cartierville	209	36%	432	46%	641	42%
St-Laurent	200	35%	285	30%	485	32%
Ahuntsic	23	4%	45	5%	68	4%
Laval	22	4%	18	2%	40	3%
Autre	121	21%	159	17%	280	18%
	<b>575</b>	<b>100%</b>	<b>939</b>	<b>100%</b>	<b>1514</b>	<b>100%</b>

Scolarité	Hommes	%	Femmes	%	Total	%
Universitaire	308	54%	388	41%	696	46%
Collégial	171	30%	301	32%	472	31%
Secondaire	80	14%	189	20%	269	18%
Aucune	9	2%	31	3%	40	3%
Primaire	7	1%	30	3%	37	2%
	<b>575</b>	<b>100%</b>	<b>939</b>	<b>100%</b>	<b>1514</b>	<b>100%</b>

Source de revenu	Hommes	%	Femmes	%	Total	%
Économie personnelle	166	29%	268	29%	434	29%
Sans revenu	87	15%	243	26%	330	22%
Sécurité du revenu	96	17%	215	23%	311	21%
Emploi	165	29%	67	7%	232	15%
Autre	61	11%	146	16%	207	14%
	<b>575</b>	<b>100%</b>	<b>939</b>	<b>100%</b>	<b>1514</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, de la Diversité et de l'Inclusion (MIDI), 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 du MIDI 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. Pour répondre à la demande de la clientèle, des cours de soir ont été rajoutés pour la session d'été 2013.

Les cours de français font partie des services les plus demandés 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 enfants en bas âge 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 2013-2014, au total, 1514 personnes ont suivi des cours de français au CACI, soit une augmentation de 14% par rapport à l'année précédente. En effet, 20 groupes ont été constitués à la session de printemps 2013, 22 pour celle d'automne et 21 en hiver 2014. Quant à la session d'été 2013, au total 13 groupes ont pu être formés.



**Jean Bernard Tawouakan**  
**Originaire du Cameroun**  
**Professeur de français**  
**au CACI**

**« Au CACI il y a une excellente ambiance de travail »**

*J'enseigne au CACI sans discontinuer depuis 2008 et si j'ai choisi d'y rester, c'est parce que c'est l'organisme communautaire où je me suis le mieux senti. Les salles du CACI sont spacieuses et aérées, et le personnel est aux soins des étudiants et des enseignants. Cela crée une excellente ambiance pour la francisation.*

*Le CACI est un véritable laboratoire de cultures! Son équipe et sa clientèle, y compris mes élèves, viennent du monde entier, c'est extrêmement diversifié. En ce qui concerne la francisation, il s'agit d'une clientèle studieuse qui vient pour un objectif précis : apprendre le français.*

*Ce qui nous fait le plaisir, à nous les enseignants, c'est lorsqu'on achemine un groupe d'immigrants du niveau débutant, quand l'étudiant n'a aucune notion du français, au niveau avancé, où la personne est capable de tenir une conversation spontanée. Ça, c'est notre plus grande satisfaction!*

## Ateliers de conversation française

Animés par des bénévoles ayant de l'expérience en enseignement, les 3 types d'ateliers de conversation 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.

En effet, ces cours interactifs, animés par des professeurs bénévoles d'origine française ou québécoise, permettent aux immigrants dont le français n'est pas la langue maternelle d'améliorer leur prononciation, de connaître de nouvelles expressions (notamment québécoises), de s'exprimer plus aisément en français, de rédiger sans fautes et même d'être plus confiants lors d'une entrevue d'embauche.

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.

En 2013-2014, deux sessions de français oral ont été proposées aux clients du CACI : session de septembre à décembre et session de janvier à mars.

**Atelier de renforcement oral :** Cet atelier a été offert aux participants des cours de français réguliers au CACI afin de leur permettre d'approfondir leurs compétences linguistiques, notamment la prononciation et l'expression orale dans des situations de la vie courante.

**Atelier pour les immigrants non admissibles aux cours réguliers :** Cet atelier a été offert aux personnes dont le statut ne permettait pas d'assister aux cours de français du MIDI (ancien MICC). Il s'agit de visiteurs, de personnes qui ont dépassé le nombre d'heures de francisation, ainsi que ceux qui ont un permis d'étude ou un permis de travail.

## Atelier de conversation québécoise :

Animé par une ressource membre de la société d'accueil, cet atelier était une initiation à la langue et culture du pays d'accueil. En plus des expressions typiquement québécoises, les participants ont également appris sur l'histoire, les coutumes et les traditions du pays. Ils ont aussi connu quelques chansons québécoises.

## Résultats obtenus

En 2013-2014, au total 40 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.



**Lesley Bernardi**  
**Originaire du Brésil**  
**Comédienne et**  
**modèle**

**« Grâce au CACI, j'ai acquis les bases de la langue française, ce qui m'a permis de travailler dans mon domaine »**

*Le Canada est le 5<sup>e</sup> pays où je vis, après le Brésil, la République Tchèque, la Norvège et l'Italie.*

*Je suis arrivée à Montréal le 24 octobre 2012 avec mon mari et mon fils. Une connaissance brésilienne avait posté sur son Facebook des informations sur les cours de français au CACI, elle disait que c'était une très bonne formation. Cela m'a motivée, je me suis dit que si je devais dédier du temps pour apprendre la langue, au moins que ça soit un cours de qualité.*

*J'ai suivi 3 sessions de français, en commençant par le niveau débutant. Au début de la formation, mon vocabulaire français se résumait à 3-4 phrases pour un minimum de politesse dans le monde. Grâce au CACI, j'ai acquis les bases de la langue. Maintenant je suis capable de m'exprimer en français et je travaille déjà dans mon domaine. Par exemple, dernièrement j'ai joué un des rôles principaux dans un spectacle théâtral bilingue (anglais-français). Je suis aussi des cours de chant : non seulement je chante en français pour la première fois, mais je suis également obligée de communiquer en français avec les autres chanteurs, qui sont tous des francophones.*

*Merci, CACI!*

## **Cours d'anglais**

Afin de répondre aux besoins du marché du travail montréalais et à la demande grandissante de sa clientèle, le CACI continue à offrir des cours d'anglais aux résidents permanents et aux citoyens canadiens qui maîtrisent le français et qui ne détiennent pas un DES ou un DEC québécois. La formation est rendue possible grâce au partenariat entre le CACI et la Commission scolaire English Montréal.

En effet, pour accéder à un emploi dans nombre de secteurs, y compris le service à la clientèle, la banque et les finances, la vente de détail, le génie, etc., les immigrants installés dans la métropole de Montréal doivent maîtriser l'anglais.

La formation au CACI est organisée en deux sessions : session d'hiver de janvier à juin et session d'automne de septembre à décembre. Dispensés à temps partiel à raison de 6 heures par semaine, ces cours sont disponibles en matinée ou en soirée. À la session d'automne 2013, un groupe a été ouvert en Maison CACI cité L'Acadie, soit un total de 8 groupes. Pour la session d'hiver 2014, des cours en après-midi ont été introduits et 2 classes supplémentaires ont été rajoutées, soit 10 groupes au total.

### **Faits saillants – Cours d'anglais**

Étant donné que la maîtrise du français est un prérequis pour pouvoir suivre les cours d'anglais au CACI, il n'est pas étonnant de constater qu'une proportion importante des participants à cette formation est originaire de pays francophones, notamment du Maghreb et de l'Afrique subsaharienne francophone.

43% des apprenants sont arrivés au Québec depuis 2 ans ou moins. En effet, beaucoup de nouveaux arrivants, conscients que la maîtrise de l'anglais est exigée pour exercer certains métiers, choisissent de commencer leur processus d'intégration par l'apprentissage de la première langue officielle du Canada. Parallèlement, ils occupent un emploi alimentaire ou travaillent à temps partiel. D'autres clients du CACI ont ressenti la nécessité d'améliorer leurs connaissances en anglais après avoir affronté la réalité du marché du travail. C'est le cas d'une grande partie des apprenants qui sont arrivés au Québec depuis plus de 5 ans (27%).

## **Résultats obtenus**

Pendant les deux sessions de 2013-2014, les cours d'anglais ont comptabilisé 385 inscriptions, soit une augmentation de 40% par rapport à l'année dernière. La demande reste très élevée, mais certains clients n'y sont pas admissibles, car ils ne maîtrisent pas encore le français.

Dans d'autres cas, les personnes décident d'apprendre ou d'améliorer leurs compétences linguistiques simplement pour s'occuper (des personnes à la retraite) ou pour pouvoir communiquer avec leurs proches qui sont des anglophones.

Un quart (25%) des participants aux cours d'anglais sont en emploi et 34% d'entre eux vivent de leurs économies personnelles.

## Profil de la clientèle - Cours d'anglais

Groupe d'âge	Hommes	%	Femmes	%	Total	%
Adulte de 25 à 34	99	36%	114	43%	213	40%
Adulte de 35 à 44	127	46%	99	38%	226	42%
Adulte de 45 à 54	28	10%	31	12%	59	11%
Autres adultes	22	8%	19	7%	41	8%
	<b>276</b>	<b>100%</b>	<b>263</b>	<b>100%</b>	<b>539</b>	<b>100%</b>
	<b>51%</b>		<b>49%</b>		<b>100%</b>	

Statut	Hommes	%	Femmes	%	Total	%
Résident permanent	246	89%	212	81%	458	85%
Citoyen canadien	30	11%	51	19%	81	15%
	<b>276</b>	<b>100%</b>	<b>263</b>	<b>100%</b>	<b>539</b>	<b>100%</b>

Pays d'origine	Hommes	%	Femmes	%	Total	%
Maroc	60	22%	48	18%	108	20%
Algérie	42	15%	38	14%	80	15%
Cameroun	20	7%	16	6%	36	7%
Haïti	15	5%	20	8%	35	6%
Colombie	13	5%	13	5%	26	5%
Syrie	11	4%	14	5%	25	5%
Tunisie	18	7%	3	1%	21	4%
Côte d'Ivoire	10	4%	7	3%	17	3%
Bénin	9	3%	5	2%	14	3%
Cuba	9	3%	3	1%	12	2%
Sénégal	8	3%	4	2%	12	2%
Liban	5	2%	6	2%	11	2%
Congo	4	1%	5	2%	9	2%
Burundi	4	1%	3	1%	7	1%
Autres pays (26)	48	17%	78	30%	126	23%
	<b>276</b>	<b>100%</b>	<b>263</b>	<b>100%</b>	<b>539</b>	<b>100%</b>

Villes	Hommes	%	Femmes	%	Total	%
Cartierville	118	43%	109	41%	232	43%
Ahuntsic	57	21%	34	13%	91	17%
St-Laurent	42	15%	39	15%	81	15%
Laval	19	7%	16	6%	35	6%
Autre	40	14%	65	25%	100	19%
	<b>276</b>	<b>100%</b>	<b>263</b>	<b>100%</b>	<b>539</b>	<b>100%</b>

Durée au Canada	Hommes	%	Femmes	%	Total	%
0-12 mois	67	24%	50	19%	117	22%
13-24 mois	67	24%	46	17%	113	21%
2-3 ans	34	12%	33	13%	67	12%
3-4 ans	24	9%	25	10%	49	9%
4-5 ans	30	11%	17	6%	47	9%
Plus de 5 ans	54	20%	92	35%	146	27%
	<b>276</b>	<b>100%</b>	<b>263</b>	<b>100%</b>	<b>539</b>	<b>100%</b>

Scolarité	Hommes	%	Femmes	%	Total	%
Universitaire	218	79%	180	68%	398	74%
Collégial	38	14%	58	22%	96	18%
Secondaire	15	5%	21	8%	36	6%
Aucune	5	2%	4	2%	9	2%
	<b>276</b>	<b>100%</b>	<b>263</b>	<b>100%</b>	<b>539</b>	<b>100%</b>

Source de revenu	Hommes	%	Femmes	%	Total	%
Économie personnelle	95	34%	89	34%	184	34%
Emploi	81	29%	56	21%	137	25%
Autre	44	16%	52	20%	96	18%
Sans revenu	27	10%	31	12%	58	11%
Sécurité du revenu	22	8%	24	9%	46	9%
Assurance emploi	7	3%	11	4%	18	3%
	<b>276</b>	<b>100%</b>	<b>263</b>	<b>100%</b>	<b>539</b>	<b>100%</b>

## **Ateliers de conversation en anglais**

Plusieurs participants des cours d'anglais réguliers nous ont fait part de leur souhait de trouver un endroit où pratiquer l'anglais oral, en dehors des cours académiques. Pour répondre à ce besoin précis, le CACI a pris l'initiative d'ajouter à son offre de services des ateliers de conversation anglaise, et ce, depuis février 2014. L'atelier donne la possibilité de pratiquer l'anglais également aux personnes qui ne sont pas admissibles aux cours réguliers, dont ceux qui ont un statut autre que résident permanent et citoyen canadien. Il permet aussi aux apprenants de poursuivre leur apprentissage pendant les mois où il n'y a pas de cours réguliers.

Animés par un bénévole, lui aussi un nouvel arrivant, qui était professeur d'anglais dans son pays d'origine, les ateliers se déroulent une fois par semaine en soirée pendant deux heures.

## **Cours d'espagnol**

Dû à un intérêt marqué de la part de notre clientèle pour apprendre l'espagnol, en janvier 2013 une classe de 12 personnes a été constituée au CACI. Cette formation de niveau débutant a duré 12 semaines. Une nouvelle session composée de deux groupes, débutant et intermédiaire, s'est déroulée entre octobre et décembre 2013 à raison de deux heures par

La première session de cours d'ateliers de conversation était d'une durée de 10 semaines, à savoir de février à avril 2014. Une autre session devrait commencer en juin 2014.

Le groupe a été constitué de 10 à 12 participants de niveau intermédiaire afin de favoriser l'interaction et la participation de tous.

semaine, les mardis et les vendredis en soirée. Une douzaine de personnes y ont participé.

## **Faits saillants – Cours d'informatique**

70% des participants des cours d'informatique sont des femmes et la grande majorité, 75%, sont des résidents permanents. Les Marocains, les Algériens et les Haïtiens sont, ici aussi, les plus nombreux. Un tiers des participants (33%) sont arrivés au Québec depuis plus de 5 ans, alors que 46% sont arrivés depuis moins de 2 ans. Presqu'un quart des personnes qui ont

suivi la formation dépendent financièrement de la sécurité de revenu, autres 40% utilisent leurs économies personnelles comme principale source de revenus.

## Profil de la clientèle – Cours d'informatique

Groupe d'âge	Hommes	%	Femmes	%	Total	%
Adulte de 25 à 34	18	34%	38	30%	56	31%
Adulte de 35 à 44	25	47%	49	39%	74	42%
Adulte de 45 à 54	4	8%	24	19%	28	16%
Autres adultes	6	11%	14	11%	20	11%
	<b>53</b>	<b>100%</b>	<b>125</b>	<b>100%</b>	<b>178</b>	<b>100%</b>
	<b>30%</b>		<b>70%</b>		<b>100%</b>	

Statut	Hommes	%	Femmes	%	Total	%
Résident permanent	40	75%	83	66%	123	69%
Citoyen canadien	6	11%	31	25%	37	21%
Demande d'asile	6	11%	4	3%	10	6%
Demande résidence à l'étude	1	2%	7	6%	8	4%
	<b>53</b>	<b>100%</b>	<b>125</b>	<b>100%</b>	<b>178</b>	<b>100%</b>

Pays d'origine	Hommes	%	Femmes	%	Total	%
Maroc	8	15%	32	26%	40	22%
Algérie	9	17%	17	14%	26	15%
Syrie	6	11%	14	11%	20	11%
Liban	5	9%	6	5%	11	6%
Congo	2	4%	5	4%	7	4%
Côte d'Ivoire	2	4%	4	3%	6	3%
Égypte	0	0%	5	4%	5	3%
Haïti	1	2%	4	3%	5	3%
Russie	0	0%	4	3%	4	2%
Tunisie	4	8%	2	2%	6	3%
Autres pays (25)	16	30%	32	26%	48	27%
	<b>53</b>	<b>100%</b>	<b>125</b>	<b>100%</b>	<b>178</b>	<b>100%</b>

Villes	Hommes	%	Femmes	%	Total	%
Cartierville	18	34%	54	43%	72	40%
St-Laurent	15	28%	39	31%	54	30%
Ahuntsic	4	8%	13	10%	17	10%
Autre	16	30%	19	15%	35	20%
	<b>53</b>	<b>100%</b>	<b>125</b>	<b>100%</b>	<b>178</b>	<b>100%</b>

Durée au Canada	Hommes	%	Femmes	%	Total	%
0-12 mois	16	30%	18	14%	34	19%
13-24 mois	15	28%	23	18%	38	21%
2-3 ans	4	8%	9	7%	13	7%
3-4 ans	5	9%	13	10%	18	10%
4-5 ans	3	6%	8	6%	11	6%
Plus de 5 ans	10	19%	54	43%	64	36%
	<b>53</b>	<b>100%</b>	<b>125</b>	<b>100%</b>	<b>178</b>	<b>100%</b>

Scolarité	Hommes	%	Femmes	%	Total	%
Universitaire	27	51%	63	50%	90	51%
Collégial	19	36%	38	30%	57	32%
Secondaire	4	8%	13	10%	17	10%
Primaire	1	2%	7	6%	8	4%
Aucune	2	4%	4	3%	6	3%
	<b>53</b>	<b>100%</b>	<b>125</b>	<b>100%</b>	<b>178</b>	<b>100%</b>

Source de revenu	Hommes	%	Femmes	%	Total	%
Sécurité du revenu	17	32%	65	52%	82	46%
Économie personnelle	24	45%	34	27%	58	33%
Sans revenu	3	6%	14	11%	17	10%
Emploi	7	13%	8	6%	15	8%
Assurance emploi	2	4%	4	3%	6	3%
	<b>53</b>	<b>100%</b>	<b>125</b>	<b>100%</b>	<b>178</b>	<b>100%</b>

## Cours d'informatique

Entre novembre 2013 et février 2014, le CACI a mis en place des cours d'informatique pour sa clientèle, notamment pour les participants des programmes d'intégration professionnelle tels que PAAS Action. Cette formation a été donnée par des bénévoles ou par des professeurs de Communauté, un organisme communautaire dont la mission est de soutenir la participation citoyenne par le biais de la maîtrise des technologies de l'information. La formation a comme objectifs d'améliorer les connaissances des participants en ce qui concerne les logiciels et la navigation sur Internet.

Les activités de groupe visent le développement individuel par rapport à une aptitude exigée lorsqu'il s'agit de trouver un travail. Les formations sont ciblées et adaptées aux besoins ainsi qu'au niveau des apprenants, elles portent généralement sur l'utilisation d'un ordinateur, sur la bureautique et sur la navigation Internet dans la perspective des démarches de recherche d'emploi, des cours de français et de l'accès en ligne aux services du gouvernement en lien avec l'installation et l'intégration de la clientèle.

### Résultats obtenus

Entre le 1<sup>er</sup> avril 2013 et le 31 mars 2014, au total 178 personnes ont participé aux cours d'informatique au CACI. Cette formation a grandement contribué au renforcement des

## Formation en lancement d'entreprise – démarrer une garderie

Pour répondre à la demande de sa clientèle, en octobre 2013, le CACI a rajouté à son offre de service une formation payante en Lancement d'entreprise. Réalisée en collaboration avec le centre de formation professionnelle Calixa-Lavallée et la Commission scolaire de la Pointe-de-l'île, cette formation a pour objectif d'informer et de préparer les participants qui désirent démarrer une entreprise, notamment une garderie en milieu familial.

La durée de chaque session de formation est de 330 heures réparties en deux mois. De ce nombre, 240 heures sont consacrées à l'acquisition de compétences liées directement à la maîtrise des tâches du métier et 90 heures à l'acquisition de compétences générales liées à des activités de travail ou de vie professionnelle. Le programme prévoit aussi un volet de 45 heures sur la petite enfance reconnu par les Bureaux Coordonnateurs (BC), ainsi qu'un cours sur l'hygiène et la salubrité du MAPAQ, un cours de secourisme (RCR). La deuxième cohorte a pu bénéficier d'une formation de trois heures en psychomotricité. À la fin de chaque session,

capacités des apprenants, en favorisant l'appropriation de l'outil informatique. À la fin de chaque séance de formation, plusieurs personnes ont démontré leurs capacités à utiliser un ordinateur de façon optimale, à s'inscrire facilement aux cours de français en ligne du MICC, à naviguer sur Internet et à reconnaître les procédés d'accès aux moteurs de recherche, pour obtenir de l'information sur le marché de l'emploi, et aux autres services en ligne du gouvernement. Cette mesure a facilité significativement leur intégration à la société. La demande pour ce type de service reste importante.

les participants reçoivent une attestation de spécialisation professionnelle en lancement d'une entreprise (5264) du Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport (MELS).

### Résultats

En 2013-2014 deux formations ont été organisées au CACI : du 8 octobre au 6 décembre 2013 et du 14 janvier au 28 mars 2014. Au total, 53 personnes y ont participé.



**Vie communautaire**

## 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. L'approche vise à renforcer le potentiel et les capacités des personnes (leadership, estime et confiance en soi, compétences professionnelles, autonomie), à briser leur isolement et à prévenir la ghettoïsation des immigrants en suscitant leur implication active.

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

Le CACI offre la possibilité d'exercer le bénévolat dans une vaste gamme d'activités, telles la clinique d'impôts; l'accueil de la clientèle; la traduction et l'interprétariat; l'animation d'ateliers de conversation française et anglaise; l'organisation d'événements spéciaux; l'accompagnement au CSSS et à l'hôpital; la halte-garderie; etc. Les bénévoles membres de la société d'accueil participent au programme *Jumelage interculturel*, ils sont jumelés avec des

nouveaux arrivants et les aident dans leur intégration socioprofessionnelle au Québec.

Notre base de données compte plus de 308 bénévoles, d'une quarantaine d'origines diverses. L'accomplissement de certaines activités professionnelles et l'organisation des fêtes et des sorties socioculturelles reposent essentiellement sur l'action de nos bénévoles.

## ***Merci à nos bénévoles!***

***Le CACI remercie de tout cœur ceux et celles qui donnent généreusement de leur temps et l'aident tous les jours à offrir des services de qualité à sa clientèle. En 2013-2014, nos bénévoles les plus dévoués étaient :***

Abboud Sidoni	Allegria Murciano
Anila Ndreca	Arlette Noelle Ntone
Awa Wagué	Daniela Douce
Delphine Cheneval	Elias Derridj
Fadi Richan	Fadoun Rayaal
Fatima El Kaddouri	Fayçal Bouamra
Felix Kouame	Gerard Faiz
Hamadi Kamel	Haykuhi Grigoryan
Houda Fathallah	Ismael Mohammed
Jean Pierre Mwangi	Jean-Maurice Lamy
Khawla Sabri	Louis Xavier Lopez
Lynda Mohammedi	Mamad Blais
Maroua Oueslati	Nouhad Aleyssa
Renata Santos	Rita Malki
Rodrigue Tegofack	Rosario Martinez
Roy Ramos	Said Benamar
Samira Ajllabi	Samuel Luboya
Simplice Comoe	Vera Boncheva
Whahiba Ghaced	Yassin Mostephaoui
Zyad Zatout	

## Implication des bénévoles:

Activités	Description	Nombre d'activités	Heures de bénévolat	Nombre de bénévoles	Total de bénévoles	Total d'heures
Accueil de la clientèle	Recevoir et renseigner les clients, les diriger vers les services internes, ouvrir des dossiers, répondre aux appels, entrer ou compiler les données	192	7	52	52	1 340
Sorties socioculturelles	Aider l'organisatrice communautaire dans la planification et l'encadrement des sorties	7	12	4	17	336
Francisation	Recevoir, orienter et renseigner les clients de francisation lors des journées d'évaluation	5	12	3	17	180
	Animer des ateliers de conversation	37	3	3		333
Fête de Noël	Participer à la planification de la fête de Noël, aider à la préparation du buffet, s'impliquer dans l'animation de l'événement (musique, danse, concours et cadeaux pour enfants)	5	7	30	30	1050
		1	10	5		50
Clinique d'impôt	Recevoir les dossiers des clients, produire leurs déclarations de revenus	42	7	12	31	3 550
Porte-à-porte	Accompagner l'intervenante lors des visites à domicile; évaluer les besoins des citoyens du quartier et leur fournir des informations pertinentes	15	3	2	17	88
Mobilisations	Participer à la Marche de Centraide; représenter le CACI lors des salons de l'emploi	6	6	15	15	540
Accompagnements	Accompagner les clients au Palais de justice, au CLSC, au CLE et autre	28	4	2	4	112
PAAS-Action	Animer des cours d'informatique, de français et d'anglais	17	4	14	14	952
Halte-garderie	Apporter de l'aide à la monitrice de la halte-garderie	236	3	1	27	708
Camps d'été	Apporter de l'aide aux moniteurs	30	7	3	12	630
Aide alimentaire	Aider à charger et à emballer les produits à distribuer	1	7	12	12	84
Maisons CACI	Assister les intervenantes dans la planification et la mise en œuvre de plusieurs projets et activités: aide aux devoirs, tâches administratives, fête d'Halloween et de Noël, camp d'été, semaine de relâche, etc.	48	7	1	16	337
Conseil d'administration	Réunions du conseil d'administration	8	4	7	7	224
	Réunions des comités de travail	17	4	4	7	272
<b>Total</b>					<b>278</b>	<b>10 786</b>



**Delphine Cheneval**  
**Originaire de la France**  
**Spécialisée en Langues**



**Fayçal Bouamra**  
**Originaire de l'Algérie**  
**Spécialisé en**  
**comptabilité**

**« En tant que bénévole, je me suis vite intégrée à l'équipe du CACI. Tout le monde est très sympathique »**

*J'ai décidé de faire du bénévolat pour aider les gens, mais aussi pour m'occuper. J'ai la chance que mon mari gagne bien, alors si je ne suis pas rémunérée, ce n'est pas dramatique.*

*J'ai trouvé le CACI grâce au Salon de l'emploi et de la formation au Palais des congrès. Au début j'aidais à classer des dossiers. J'ai ensuite demandé de donner des cours de français. On m'a proposé d'animer un atelier de conversation pour les personnes qui suivaient les cours du MICC et un atelier pour les clients non admissibles à la francisation. Je fais ça depuis octobre 2013 et j'aime beaucoup.*

*Je profite pour participer à d'autres activités organisées au CACI. En octobre 2013, j'ai assisté au colloque organisé par le comité interculturel, que j'ai trouvé très pertinent. J'ai beaucoup appris sur la dynamique du quartier. Par exemple, je ne savais pas que Bordeaux-Cartierville était si multiethnique.*

*Bientôt il y aura des cafés-causeries pour femmes immigrantes au CACI. Les thèmes annoncés sont très intéressants et j'aimerais beaucoup y participer pour partager mon expérience et connaître d'autres personnes.*

*Les gens au CACI sont très sympathiques, je me suis très vite intégrée à l'équipe. J'ai carrément l'impression de venir travailler ici. Quand je pars de chez moi pour venir au CACI. j'ai l'habitude de dire à mes enfants : « Je vais au travail ».*

**« Au CACI on travaille dans la bonne humeur. J'apprécie aussi le contexte multiculturel »**

*Après avoir terminé une formation en comptabilité ici à Montréal, des amis m'ont orienté vers le CACI pour faire du bénévolat à la clinique d'impôts. Cela fait deux ans que je fais les déclarations de revenus pour les clients du CACI. Cette année on a même battu le record en termes de nombre de dossiers envoyés. Parfois, je donne un coup de main aux employés pour l'organisation et la coordination des sorties, des activités de réseautage ...*

*Au CACI je rencontre des gens de différentes communautés, c'est une grande richesse de pouvoir échanger avec eux. Et puis, ici on travaille toujours dans la bonne humeur! Je continue à faire du bénévolat au CACI, car ici je me sens respecté, apprécié et je sais que ma contribution permet d'aider les autres immigrants.*

## 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. Entre 18 février et 25 avril 2013, plus de 1100 déclarations de revenus ont été traitées et transmises à Revenu Québec et Revenu Canada par le biais de la clinique d'impôt du CACI, soit 132 clients de plus que l'année précédente (12%).

Pendant 2 mois, les locaux du CACI étaient devenus un véritable centre fiscal. Les personnes à faible revenu ont donc pu bénéficier du service du CACI à un prix symbolique de cinq dollars par personne. La priorité a été accordée aux nouveaux arrivants.

## 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 Maison de la Famille, 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 principal de la mesure est d'offrir aux enfants un soutien et

Formés par le ministère du Revenu Québec et par l'Agence de Revenu Canada, une vingtaine de bénévoles et une partie des membres de l'équipe ont travaillé fort pour servir tous les clients intéressés.

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 2013-2014, 321 enfants ont fréquenté la halte-garderie de façon régulière ou sporadique et 110 ont été orientés vers Maison de la Famille.



**Dalila Derridj**

## **L'éducatrice à l'épreuve**

réflexions d'une éducatrice

*On dit qu'il faut tout un village pour élever un enfant.*

*Voilà cette éducatrice soucieuse de sa noble mission s'occupant ainsi d'un groupe d'enfants nouvellement arrivé au Québec, donc tous différent l'un de l'autre. Son rôle fondamental durant les premiers moments n'est autre que de jouer la remplaçante de la maman. Bien entendu, cela se traduit par la patience et surtout la compréhension de l'autre afin de gagner cette précieuse confiance qui n'est pas toujours acceptée par certains. La difficulté réside dans l'effectif, sachant qu'elle n'a pas un seul enfant à ses côtés, voyant derrière son dos un groupe d'enfants en train de se chicaner pour un jouet ou autre chose. Quel apprentissage trouver pour les orienter tous vers un même regard?*

*Imaginez ce jour-là avec deux ou trois enfants qui n'arrêtent pas de pleurer dès leur arrivée... va-t-elle s'occuper d'eux, laissant ainsi les autres à leur sort?*

*Parlant de communication qui est le vélo moteur de l'apprentissage de l'enfant. Ne pouvant communiquer que dans la langue maternelle, ce dernier ne peut ni comprendre, ni transmettre ses désirs et ses peines... Tout cela se traduit par des réactions négatives au processus d'apprentissage, à savoir, le refus catégorique au dialogue.*

*Voilà le vrai défi de cette éducatrice, arriver à intégrer cet enfant par sa communication à sens unique !*

*Tous ces enfants ont réellement un désir de communiquer, il faut juste aller vers eux. L'enfant ne viendra jamais du moment qu'il a un sentiment d'être abandonné par sa chère maman.*

*Voilà enfin, un grand ouf, la longue journée est terminée pour cette éducatrice !*

*Regardons les mamans récupérer leurs enfants, chacun d'entre eux manifeste ses sentiments de joie; l'un en montrant ses activités, l'autre ses dessins, sans oublier ce petit garçon qui vient supplier sa maman pour écouter sa nouvelle chanson qu'il vient d'apprendre en français. En fin de compte, cette éducatrice a non seulement joué le rôle de la maman, mais aussi celui de la messagère de la langue française.*

## Camp d'été

Grâce à l'appui financier de Service Canada (programme Emploi d'été Canada), du MICC (nouveau MIDI), 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 25 juin et le 23 août 2013, à raison de 9 semaines au total.

Ce service a permis à 23 enfants issus de familles défavorisées de l'arrondissement Ahuntsic-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 plusieurs activités culturelles, éducatives et sportives, à savoir : des sorties au cinéma, au Musée des beaux-arts, à la caserne des pompiers, à l'animalerie, aux bibliothèques du quartier et au planétarium; ainsi que des activités au parc : nettoyage, camping de jour, jeux d'eau, matches de basketball. Il y a eu aussi des journées de déguisement et pyjama, des activités telles que maquillage, chasse au trésor, cuisine, bricolage, yoga, concours de danse. Le programme a été complété par des cours

d'informatique, une séance d'information sur l'histoire de nos ancêtres et une rencontre avec des policiers.

Le service a enregistré une participation moyenne de 23 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.



Bénévoles, membres du conseil d'administration et équipe du CACI – Fête de Noël, décembre 2013

## Sorties socioculturelles et événements collectifs

Annuellement, le CACI organise une grande fête de Noël et plusieurs excursions à la découverte de la province du Québec et de la capitale nationale. Ces activités ont pour but de :

- Offrir des sorties à coût abordable aux familles nouvellement arrivées qui généralement ne disposent pas de ressources suffisantes pour voyager pendant les premiers temps de leur immigration (briser leur isolement) ;
- Faire découvrir aux membres des communautés culturelles leur pays d'accueil avec ses traditions, ses splendeurs naturelles, ses parcs et ses attractions;
- Favoriser le rapprochement entre les personnes d'origines et cultures diverses;
- Accroître les capacités des membres des communautés culturelles à agir sur leurs conditions de vie et le développement d'un sentiment d'appartenance à la société d'accueil.

Découragés par les difficultés rencontrées dans leurs démarches de recherche d'emploi et d'adaptation à la nouvelle société au début de leur nouvelle vie au Canada, les clients du CACI trouvent dans ces activités un moment d'évasion et de répit. C'est aussi une occasion de socialiser, de partager leur expérience avec d'autres immigrants et même d'initier de nouvelles amitiés. Les sorties et les événements socioculturels boostent l'optimisme des participants et les aident à développer un réel sentiment d'appartenance à la société d'accueil.

### Activités réalisées

En 2013-2014, le CACI a organisé 7 sorties socioculturelles, à savoir:

- Excursion à **Ottawa** (le 11 mai 2013) à la découverte des splendeurs de la capitale et la magie des tulipes. Au total 240 personnes ont opté pour cette activité.
- Excursion à **Québec** (le 22 juin 2013) : 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 (le 27 juillet 2013): sortie-détente pour grands et petits. L'activité a enregistré 202 participations.
- Sortie au **Zoo de Granby** (le 24 août 2013) : cette activité a été une des plus appréciées et a suscité un vif intérêt chez la clientèle. Au total un nombre record de 307 immigrants a pu découvrir le Zoo de Granby grâce au CACI.

- Activité **Cueillette de pommes** à la *Magie de la pomme* à St Eustache. Deux autobus avec 96 personnes s'y sont rendus le 12 octobre 2013.
- Excursion à **Mont-Tremblant** (le 12 octobre 2013) à la découverte des magnifiques paysages laurentiens en pleine époque des concerts d'automne. Au total 96 personnes ont opté pour cette sortie.
- Sortie à la **Cabane à sucre** du Mont Saint-Grégoire (le 23 mars 2014) : 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 1225 personnes, curieuses de mieux connaître leur pays d'accueil. Plusieurs bénévoles ont apporté leur contribution à l'organisation et à l'encadrement des sorties.

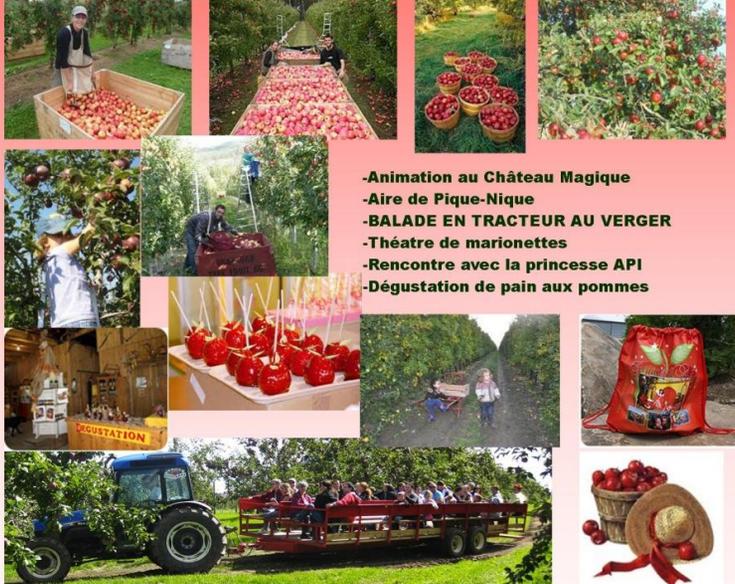


**CACI**  
Centre d'appui aux  
communautés immigrantes

# CUEILLETTE DE POMMES

*à la magie de la pomme Saint-Eustache, Québec*

## SAMEDI 05 OCTOBRE 2013



- Animation au Château Magique
- Aire de Pique-Nique
- BALADE EN TRACTEUR AU VERGER
- Théâtre de marionettes
- Rencontre avec la princesse API
- Dégustation de pain aux pommes

**Prix du billet du CACI :**  
0-1 an : gratuit  
1-5 ans: 6\$  
5-18 ans: 9\$  
18 ans et+ 12\$

**Notes:**  
Les prix du billet du CACI sont juste pour le transport

**Pour plus d'informations**  
CACI au:Tél.: (514) 856 - 3511  
Maison CACI II : (514) 439-6013



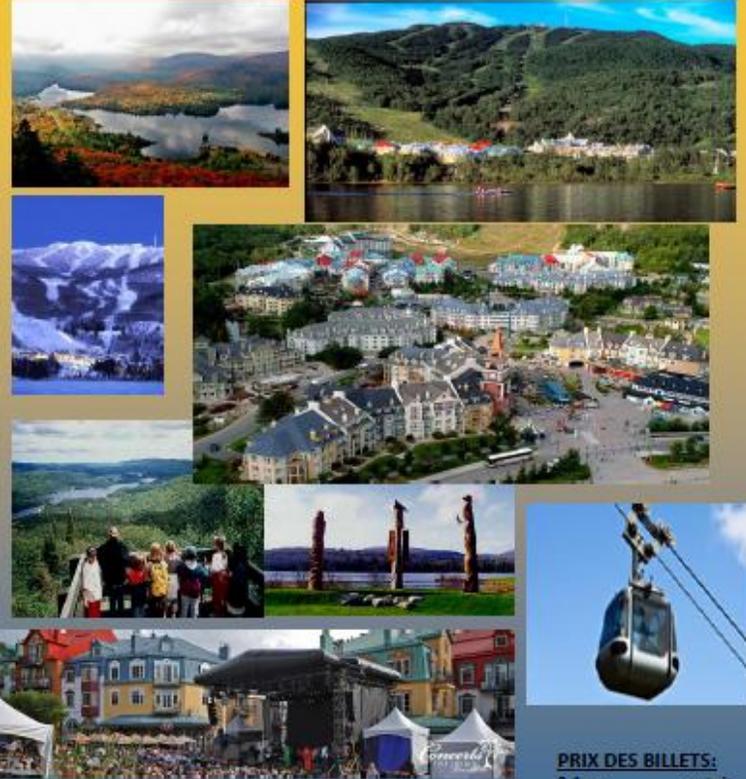
**À l'entrée de la cueillette chaque famille devra choisir d'acheter un sac pour cueillir les pommes soit:**  
15\$: Pour un sac en plastique de 20 lbs  
20\$: Pour deux sacs à dos souvenir pour l'école de 10 lbs chaque



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

# VISITE AU MONT-TREMBLANT

## SAMEDI 12 OCTOBRE 2013



**PRIX DES BILLETS:**

0-1 an:	gratuit
1-5 ans:	5\$
5-13 ans:	10\$
13 ans et plus :	15\$

**Premiers arrivés**  
**Premiers servis!**

**Visite libre**

**Pour plus d'informations:**  
CACI au:Tél.: (514) 856 - 3511  
Maison CACI II : (514) 439-6013

**DÉPART DU CACI : 08H00**  
**RETOUR AU CACI : 19H00**

Affiches publicitaires pour deux sorties socioculturelles, année 2013-2014

### ***La fête de Noël***

Rassemblés pour la traditionnelle fête de Noël du CACI, plus de 450 nouveaux arrivants, incluant de nombreux enfants, ont rempli la grande salle du centre communautaire et culturel Bois-de-Boulogne, le samedi 7 décembre.

La compagnie était joyeuse au pied du sapin et sous les guirlandes et les ballons disposés par les employés et les bénévoles du CACI. Alors que le groupe musical les Turlutins rythmait l'ambiance de chants d'ici, les tous petits se faisaient maquiller ou participaient à un concours de dessins. La danse orientale a fait monter l'ambiance d'un cran juste avant le point culminant, l'arrivée du père Noël, qui tardait à arriver. Quand il est enfin apparu, il a distribué généreusement des cadeaux aux enfants de 0 à 12 ans.

À la table d'honneur, Mme Anait Aleksanian, directrice du CACI, plusieurs membres du CA et des invités spéciaux participaient, eux aussi, à la joie ambiante. Plusieurs élus et députés étaient présents : Mme Maria Mourani, M. Harout Chitilian, M. Stéphane Dion, Mmes Daria Robeika et Marie-Thérèse Cassab du bureau de M. Jean-Marc Fournier.

L'activité a été rendue possible grâce à l'aide d'une vingtaine de bénévoles.

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 125 \$. Ces initiatives ont été rendues possibles grâce aux dons respectifs de Moisson Montréal et The Gazette.

### ***La fête des bénévoles***

En mai 2013, le CACI a organisé pour ses bénévoles les plus dévoués une fête de reconnaissance. L'activité a eu lieu dans un restaurant montréalais. Une trentaine de bénévoles ont reçu des attestations en présence des membres du personnel et de la direction.

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

Le 1<sup>er</sup> octobre 2013, un groupe composé d'une trentaine d'employés et de 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 Centraide dans sa lutte contre la pauvreté et les inégalités et à la prévention des problèmes sociaux.

Le CACI est fier de faire partie des organismes qui s'engagent auprès des plus démunis. Chaque année, le soutien financier de Centraide nous permet d'accomplir notre mission et de desservir des personnes dans le besoin qui ne sont pas admissibles aux autres programmes.



Fête de Noël, décembre 2013



Halte-garderie, février 2014



Sortie en cabane à sucre, mars 2014



Marche de Centraide, septembre 2013



Une employée du CACI distribue des cadeaux, fête de Noël 2013



**Intégration par l'habitation**

## Secteur d'activité Intégration par l'habitation

Maison CACI est un projet novateur réalisé dans le cadre du programme AccèsLogis. Celui-ci consiste en la construction de deux immeubles situés respectivement au 2190 rue de Salaberry et 10 370 Place l'Acadie. Ensemble, ils offrent 128 logements sociaux à 533 personnes de 40 origines différentes.

L'approche consiste d'une part à favoriser le rapprochement entre les locataires de diverses cultures qui habitent le même immeuble, et, d'autre part à fournir des logements abordables à des familles à revenus modestes. En effet, la moitié des logements en Maison CACI sont subventionnés.

Le CACI a élaboré des moyens efficaces pour faciliter les relations de confiance entre locataires et gestionnaires, ainsi que la cohabitation harmonieuse entre résidents de diverses cultures. Il a notamment prévu une salle communautaire dans chaque immeuble et a embauché deux intervenants sociaux qui organisent diverses activités collectives. Ils ont également pour mission de veiller au respect du règlement interne, à la salubrité des lieux, aux rapports de bon voisinage et à la diffusion de l'information concernant les événements qui ont lieu dans l'immeuble ou dans le quartier. Les intervenants sociaux restent à l'écoute des besoins des résidents, les aident à résoudre des problèmes de voisinage, des problèmes techniques dans les appartements, pour la traduction de documents ou pour toute question liée aux procédures administratives. Enfin, ils agissent également en tant qu'intermédiaires entre les locataires des bâtisses et le concierge ou le gestionnaire technique (ROMEL).

### L'histoire des Maisons CACI

En 2006, un incendie a ravagé l'immeuble situé au 2190 rue de Salaberry, lequel n'appartenait pas au CACI à l'époque, mais dont les résidents étaient majoritairement des clients de l'organisme. Beaucoup de familles sinistrées ont cherché de l'aide au CACI. L'organisme leur a offert un abri provisoire pendant les fêtes de Noël, ainsi que du soutien psychosocial et de l'aide pour trouver un autre logement. Par la suite, le CACI a pris la décision d'acheter le terrain et y a construit, en collaboration avec l'OMH, une résidence de 29 logements à coût modique, baptisée Maison CACI. Celle-ci a été inaugurée en juin 2010.

Quant à Maison CACI 2 (Cité l'Acadie), elle est située dans un complexe d'habitation ayant fait l'objet d'un vaste programme de revitalisation urbaine en mai 2009. Suite à la décision de la Ville de Montréal de démolir les bâtisses délabrées situées sur les anciennes places l'Acadie et Henri-Bourassa et d'y construire plusieurs nouveaux immeubles, le CACI a obtenu le mandat de gérer une des ces résidences, qui est devenue Maison CACI Cité l'Acadie. Celle-ci a accueilli ses premiers résidents en janvier 2011. Une grande partie des familles étaient d'anciens locataires des bâtiments démolis.

En 2013-2014, 173 demandes de logement ont été déposées en Maisons CACI. Étant donné qu'un très petit nombre d'appartements se libère chaque année, seulement 17 ménages ont pu emménager à Maison CACI Cité l'Acadie ou à Maison CACI Salaberry: 5 familles biparentales, 6 célibataires, 5 familles monoparentales et un couple sans enfant. Les personnes qui n'ont pas pu obtenir un logement en 2013-2014 ont été inscrites sur une liste d'attente.

## Activités réalisées

En 2013-2014, Maison CACI Cité l'Acadie a organisé plusieurs activités, auxquelles ont participé les locataires des Maisons CACI 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. Les activités étaient, entre autres, des séances d'information et des ateliers de sensibilisation sur des sujets liés à la vie communautaire, un camp d'été, un service d'aide aux devoirs et une clinique d'impôts, ainsi que des événements festifs. Plusieurs bénévoles résidant Maison CACI et Cité l'Acadie ont contribué à l'organisation et au déroulement des activités.

**Séances d'Information :** Les locataires ont été invités à 3 séances d'information portant sur les sujets suivants : *Les droits et responsabilités des locataires, Le rôle de la police : sécurité et prévention, Les 3 R : recyclage, récupération, réutilisation.*

**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.

**Communications aux locataires :** Tout au long de l'année, les intervenants sociaux ont transmis aux locataires toute information concernant la vie communautaire. Il était notamment question du respect du règlement interne de Maison CACI, de la planification des activités de Maison CACI ainsi que l'annonce d'importants changements. Des réunions ont été tenues afin de faire le bilan des activités accomplies et de discuter des problèmes encourus quant à la vie communautaire.

**Cours de français :** Offerts en collaboration avec le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles (MICC, devenu MIDI), ces cours s'adressaient aux résidents de Maison CACI qui désiraient apprendre la langue officielle du Québec ou améliorer leurs compétences linguistiques du français aussi bien à l'oral qu'à l'écrit. La mesure a contribué à faciliter l'intégration socioculturelle des locataires non francophones. Le programme était divisé en trois sessions (automne, hiver et printemps), chacune d'une durée de 11 semaines à raison de 6 heures chacune. En 2013-2014, 17 personnes étaient inscrites aux cours de français à 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 le traitement de texte, l'entrée de données ainsi que la navigation sur Internet pour fins de recherche d'emploi, un programme sur mesure leur a été offert en collaboration avec Communautique. Ainsi, 13 résidents ont pris part à ces ateliers individuels qui se tenaient dans la salle communautaire de Maison CACI, cité l'Acadie.

**Service d'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 et faire des impressions.

**Camp de jour :** Offert dans le cadre des programmes « Emplois d'été Canada » et « Valorisation Jeunesse » à tous les enfants de cité l'Acadie, le camp de jour s'est déroulé du 25 juin au 16 août 2013. Il a permis à 8 enfants âgés de 5 à 12 ans de pratiquer de nouvelles activités, d'interagir avec d'autres enfants, de développer des habiletés sociales, d'échanger, de partager sous la supervision d'intervenants sociaux et des moniteurs recrutés. Tenu durant les vacances scolaires estivales, le camp offrait

des activités sportives, jeux de société, artisanat, films, danse, visite à la bibliothèque, etc.

**Aide aux devoirs :** Cette année, 20 enfants du primaire de Maison CACI et des immeubles environnants se sont inscrits au club d'aide aux devoirs qui se déroulait dans la salle communautaire de Maison CACI (cité l'Acadie) pour faire leurs devoirs scolaires.

À raison de quatre jours par semaine et avec l'aide de bénévoles et des moniteurs de la Maison des Parents, les enfants réalisaient leurs devoirs scolaires, ceci assurait un temps d'étude surveillé ainsi qu'un certain accompagnement pour les enfants dont les parents ne maîtrisaient pas la langue française.

**Activités pendant la semaine de relâche :** Pendant la semaine de relâche scolaire de mars 2014, une série d'animations de deux heures a été offerte aux enfants. Ainsi, 12 enfants et quelques adultes ont pris part aux activités suivantes : cuisine collective, jeux de société, projections de films, etc. Ces activités ont favorisé le rapprochement entre les jeunes résidents de cité l'Acadie et le développement d'un sentiment d'appartenance au groupe.

#### **Événements festifs :**

- ✓ **Fête d'Halloween :** en octobre 2013, au total 40 enfants ainsi qu'une vingtaine d'adultes, dont 7 bénévoles résidant en Maison CACI et dans les immeubles environnants, ont participé à la fête d'Halloween, qui a eu lieu dans la salle communautaire de Maison CACI- Cité l'Acadie. Un certain nombre d'activités ont été réalisées dont le maquillage, des jeux variés, un défilé de costumes pour les enfants ; le tout couronné d'un mini buffet.
- ✓ **Fête de Noël :** en décembre 2013, la fête de Noël de Maison CACI a rassemblé une centaine de personnes, dont 52 enfants. Parmi ces 52 enfants, ceux âgés de 10 ans et moins étaient au nombre de 46 à recevoir un cadeau du père Noël.

Ces événements collectifs ont été très appréciés par les résidents de Cité l'Acadie. 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 et culinaire.

De façon générale, la participation 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.



Aide aux devoirs à Cité l'Acadie, 2013-2014



**Aïcha Aït El Marouch**  
**Originaire du Maroc**  
**Préposée aux**  
**bénéficiaires**

**« Toutes ces activités organisées en Maison CACI donnent de la vie à notre résidence »**

*En 2010, mon conjoint était bénévole au CACI et on nous a proposé un logement à la cité l'Acadie. Nous étions donc parmi les premiers résidents là-bas.*

*On s'entend bien avec nos voisins et on participe avec plaisir aux diverses activités organisées. Elles apportent beaucoup de joie de vivre à la collectivité. Je pense précisément aux fêtes d'Halloween et de Noël, aux ateliers de cuisine et à l'aide aux devoirs. Lors de la fête de Noël, on a vu toutes les familles d'origines diverses réunies avec leurs enfants pour festoyer. C'était agréable à voir et à vivre. Les enfants et les parents étaient très heureux. Un autre service que je trouve très pertinent est l'aide aux devoirs pour nos enfants. J'ai également participé aux cours de français. À la prochaine session, je suivrai des cours d'anglais, et tout cela dans notre immeuble!*

*Par ailleurs, le CACI organise de très belles sorties, c'est comme ça que nous avons connu Ottawa, Québec, le Mont-Tremblant...*

*Moi-même, je donne de mon temps en tant que bénévole. Je fais toutes sortes de tâches qui contribuent au bien-être des résidents de Maison CACI. Je pense qu'il est important de s'impliquer au sein de sa communauté.*

*Le personnel à l'administration de Maison CACI est très accueillant. Il est prompt à renseigner les locataires dans le respect et la confidentialité. Je pense que nous vivons dans un milieu de vie sécuritaire et stable et je voudrais remercier le CACI pour toutes ces actions communautaires qui apportent de la vie dans notre résidence.*



**Recherche et sensibilisation**

## 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.

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

Depuis avril 2012, le CACI s'est joint à la Chambre de commerce du Montréal métropolitain (CCMM) et à l'Office québécois de la langue française, en s'inscrivant dans la *Stratégie commune d'intervention pour Montréal 2008-2013* : « *Le français, notre affaire à tous* ». Cette entente a été renouvelée pour une année supplémentaire.

Le mandat du CACI dans cette stratégie demeure le même, à savoir, entreprendre une démarche de terrain pour faire la promotion du français auprès des entreprises de moins de 50 employés de l'arrondissement Ahuntsic-Cartierville.

### Principaux objectifs

Les objectifs de la première entente ayant été largement atteints, la nouvelle entente prévoit de nouvelles cibles telles que présentées ci-dessous :

- Visiter une centaine d'entreprises, établir des contacts avec les responsables 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 responsables de ces PME de profiter des programmes spécialement conçus pour eux 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 une soixantaine d'entreprises dans une démarche de francisation volontaire.

### Résultats obtenus

En date du 31 mars 2014, une centaine de PME d'Ahuntsic-Cartierville ont été visitées par l'agente de francisation du CACI. Suite à ses interventions, une soixantaine a accepté de participer au processus de francisation en vue d'obtenir l'Attestation de conformité à la Charte de la langue française. Fin mars 2014, une vingtaine d'entreprises ont reçu leur attestation et une trentaine sont toujours en attente de celle-ci. La visite d'un conseiller de l'OQLF est prévue pour les autres.

Le projet a permis une meilleure compréhension de la réalité du français à Montréal et plus particulièrement à Ahuntsic-Cartierville. Cette stratégie a également permis un plus grand rapprochement du CACI avec les gens d'affaires de cet arrondissement, ainsi que de continuer à sensibiliser les PME sur l'utilisation du français dans le milieu du travail.

De façon générale, les rencontres sensibilisent un nombre toujours plus grand de dirigeants. Le projet permet aussi de se rendre compte que certaines entreprises se disant totalement francophones fonctionnent uniquement en anglais. Celles qui souhaitent donc passer à travers le processus sont heureuses de constater les bénéfices, surtout financiers, qu'elles y gagnent. En revanche, les dirigeants qui parlent peu ou pas du tout français sont plus

réfractaires vis-à-vis de cette démarche. En effet, ils semblent craintifs et ont peu de temps à consacrer à l'apprentissage du français.

### **Activités du comité interculturel *Bordeaux-Cartierville riche de sa diversité***

Les défis liés à la diversité ethnoculturelle sont nombreux dans Bordeaux-Cartierville, un des quartiers les plus multiethniques de Montréal.

Face à cette réalité, le comité interculturel *Bordeaux-Cartierville riche de sa diversité* s'est donné comme objectifs de :

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

Le comité interculturel compte une vingtaine de membres : Donald Boisvert, directeur général de la Corbeille; Éliane Gabbay, conseillère en partenariat au Ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion; Anait Aleksanian, directrice générale du CACI; Pauline Errico, directrice de la Maison de la Famille; Gigi Vidal de la Communautés Bahai'e; Mohammed Barhone, directeur de l'organisme Repère; sœur Pierrette Bertrand de la Congrégation des Oblates franciscaines, sœur Raphaël Awatef de la cathédrale grecque Melkite; Anca Niculicioiu, directrice de Cartier Émilie; Renée Viaud, Nayiri Tavlian et Samuel Luboya, citoyens du quartier.

Les membres du comité interculturel *Bordeaux-Cartierville riche de sa diversité* se sont réunis régulièrement afin de déterminer la meilleure formule à adopter pour les activités à organiser. Des idées fort intéressantes ont été apportées. Entre autres, il a été décidé qu'en plus des formations en interculturel, le comité organisera un colloque pendant la Semaine québécoise

des rencontres interculturelles et une activité de théâtre-forum en marge de la Semaine d'action contre le racisme (en début avril 2014).

### **Colloque «Bordeaux-Cartierville : une effervescence de cultures»**

Près d'une centaine de représentants des milieux institutionnel, communautaire et privé, ainsi que des citoyens du quartier ont assisté le mardi 8 octobre au colloque «Bordeaux-Cartierville : une effervescence de cultures». L'événement a été financé par la Ville de Montréal dans le cadre du *Programme Montréal Interculturel* et a eu lieu dans les locaux du YMCA de Cartierville.

L'objectif de l'activité était de rejoindre le plus grand nombre d'intervenants des différents secteurs afin de les préparer à intervenir de façon adéquate auprès des clientèles multiethniques et porteuses de diverses cultures.

## Activités réalisées

Le colloque a débuté par les mots de bienvenue prononcés successivement par M. Harout Chitilian, conseiller de la Ville dans l'arrondissement d'Ahunatic-Cartierville et Mme Diane de Courcy, ancienne ministre de l'Immigration et des Communautés culturelles, par capsule vidéo.

Quatre conférences ont été organisées en matinée.

- Conférence 1 : « La place de la culture dans les interventions transculturelles » par Dr Abdelaziz Chrigui, directeur de la clinique transculturelle au département de psychiatrie de l'hôpital Jean-Talon.

Le conférencier a souligné le rôle que jouent les référents culturels dans l'intégration puisque « nous ne sommes pas culturellement neutres ».

- Conférence 2 : « Profil socio-démographique de Bordeaux-Cartierville », donnée par Mme Jacinthe Dupuis, agente de recherche, InterActions - Centre de recherche et de partage des savoirs, CSSS de Bordeaux-Cartierville–Saint-Laurent

Il est ressorti de la présentation de Mme Dupuis que l'augmentation du taux des naissances sur le territoire du CSSS de Bordeaux-Cartierville-Saint-Laurent est due en grande partie à l'immigration, puisque c'est un territoire de choix lors de l'établissement des nouveaux immigrants. Elle a par ailleurs informé de la dominance des cultures maghrébines et du Moyen Orient sur le territoire de Bordeaux-Cartierville.

- Conférence 3 : « La complexité des relations entre les communautés dans Bordeaux Cartierville : Échanges, réciprocité, respect et relations interculturelles », donnée par Mme Marie-Claire Rufagari, coordonnatrice de la formation à la TCRI et au SEIIM, membre du comité consultatif sur l'accessibilité aux services des communautés ethnoculturelles du Centre jeunesse de Montréal

La conférence portait sur les enjeux de la diversité culturelle. Mme Rufagari a notamment souligné l'importance d'un échange des rôles dans une relation d'aide et d'intervention. Il faut mettre l'autre dans la position d'aidant et se mettre soi-même dans la position de l'aidé(e).

- Conférence 4 : « Le rôle des organismes communautaires dans la promotion de la diversité et le développement des relations interculturelles à Montréal », par Mme

Pascale Chanoux, coordonnatrice volets Employabilité et Régionalisation de l'immigration, TCRI.

Pendant sa présentation, Mme Chanoux a souligné l'importance de la promotion de la diversité à travers le développement d'actions en faveur des minorités culturelles. Elle a également amené les participants à réfléchir sur l'élaboration des espaces de dialogue qui permettraient la promotion de la diversité au quotidien.

Toutes les conférences ont été suivies de périodes d'échanges.

Après la pause, les participants ont pu réfléchir et échanger, en petits groupes, chacun composé de personnes issues de milieux différents, sur les défis auxquels ils font face dans leur vie quotidienne, les pistes d'intervention à privilégier dans les interventions, les outils à développer ainsi que les bonnes pratiques à diffuser. Il est ressorti de ces discussions beaucoup d'idées et de bonnes pratiques qui ont été partagées (voir ci-dessous).

Le colloque s'est clôturé par le témoignage touchant de Mme Marie-Fidèle Mukandekezi, auteure – conférencière d'origine rwandaise.

## Résultats obtenus

Le colloque a permis de dresser une liste de défis auxquels les intervenants et la communauté en général font face, ainsi que les bonnes pratiques qui ont été recensées dans les milieux. La nécessité de créer davantage d'espaces d'échanges entre les personnes de cultures, milieux professionnels et âge différents, le besoin d'offrir aux intervenants des formations adaptées en interculturalité sont parmi les principaux outils souhaités.

## Conclusions tirées du colloque

### Défis :

- Comment créer des activités rassembleuses intergénérationnelles parents/ enfants
- Sensibiliser les intervenants, les enseignants à la différence
- Augmenter les encouragements positifs auprès des immigrants
- Briser l'isolement des communautés religieuses et ethniques
- Être sur le mode écoute quand on est intervenant

### Pistes à privilégier :

- Cafés-rencontres
- Formations auprès des intervenants sur l'interculturalité

### Bonnes pratiques à diffuser :

- Jumelages entre immigrants et populations locales
- Mentorats professionnels
- Faire confiance à notre expertise d'intervenants
- Avoir plus d'intervenants communautaires scolaires interculturels pour informer davantage sur les ressources du quartier

- Bénévolat
- Créer des liens avec les milieux fréquentés par les immigrants (églises, temples...)
- Aider à l'autonomisation des personnes
- Valoriser le vécu de chacun
- Rapprochement avec les familles dans l'école
- Échanges de services entre les personnes qui ne sont pas en emploi.
- Parrainage

### La meilleure bonne pratique :

- Écoute active, patience, s'abstenir de juger, de comparer.

### Outils souhaités :

- Formation adaptée pour les intervenants
- Formation en parcours migratoire
- Monter une trousse d'information sur les ressources du quartier (voir le site du CLIC)



Colloque «Bordeaux-Cartierville : une effervescence de cultures», Octobre 2013



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

## SERVICES OFFERTS

### ACCUEIL ET INTÉGRATION

- ◉ PREMIÈRES DÉMARCHES D'INSTALLATION
- ◉ PARRAINAGE, TRADUCTION ET ASSERMENTATION
- ◉ AIDE À LA RECHERCHE DE LOGEMENT
  - ◉ SOUTIEN PSYCHOSOCIAL
  - ◉ JUMELAGE INTERCULTUREL
  - ◉ BÉNÉVOLAT

### EMPLOYABILITÉ

- ◉ AIDE À LA RECHERCHE D'EMPLOI  
(PRÉPARATION DE CV, LETTRE DE PRÉSENTATION  
ET ENTREVUE D'EMBAUCHE)
- ◉ SESSION « OBJECTIF INTÉGRATION »
- ◉ ACTIVITÉS DE RÉSEAUTAGE
- ◉ PLACEMENT EN EMPLOI ET EN STAGES
- ◉ JUMELAGE PROFESSIONNEL
- ◉ ATELIERS DE RECHERCHE D'EMPLOI

### COURS DE LANGUES ET FORMATION

- ◉ COURS DE FRANÇAIS
- ◉ COURS D'ANGLAIS
- ◉ ATELIERS DE CONVERSATION
- ◉ COURS D'INFORMATIQUE

### SERVICE DE HALTE-GARDERIE ACTIVITÉS SOCIOCULTURELLES

4770, rue de Salaberry  
Montréal (QC) H4J1H6  
Tél: 514 856-3511

[www.carrefourfrancisation.com](http://www.carrefourfrancisation.com)



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



CHAMBRE DE COMMERCE  
DU MONTRÉAL MÉTROPOLITAIN  
BOARD OF TRADE OF METROPOLITAN MONTREAL



Office québécois  
de la langue  
française  
Québec

## PROGRAMME DE FRANCISATION VOLONTAIRE DES ENTREPRISES DE MOINS DE 50 SALARIÉS

**Faire des affaires en français, ça rapporte!**

### POURQUOI SE FRANCISER?

- Pour élargir sa clientèle, augmenter sa productivité et assurer de meilleures ventes
- Afin de disposer d'un personnel en mesure de comprendre et satisfaire votre clientèle
- Parce que ce programme gratuit, simple et rapide vous accompagne à la réussite

### PLUSIEURS SERVICES GRATUITS:

*Cours de français de tous les niveaux, offerts sur le lieu de travail, en classe ou en ligne:*

- Horaires souples, y compris les soirs et les fins de semaine
- Cours adaptés à votre secteur d'activité
- Salaires des employés participants pris en charge

*Soutien financier à la francisation des technologies de l'information et des communications au sein de votre entreprise:*

- Pour traduire en français un site web, un intranet ou un extranet
- Pour corriger la documentation commerciale et l'affichage public existants
- Pour remplacer les outils informatiques par leur équivalent en français: claviers, logiciels et interfaces linguistiques

*Obtention d'attestation de conformité à la charte de la langue française*

4770, rue de Salaberry  
Montréal (Québec) H4J 1H6  
Tél: 514 856-3511

[www.carrefourfrancisation.com](http://www.carrefourfrancisation.com)

Bannières publicitaires 2013-2014

## 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 (CLIC, TCRI, CDEC BC, etc.), des publications régulières au bulletin web pour les parents d'élèves des écoles la Dauversière et Évangéline « Parenthèse »; 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 2013-2014, 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, les activités du Comité interculturel, etc. Une trentaine d'annonces publicitaires promouvant les services et programmes de l'organisme sont parues respectivement dans le journal russe *Место встречи Монреаль (Rendez-vous à Montréal)*; dans le journal de la communauté maghrébine *Alpha* et sur son site web; dans le journal chinois *The Epoch Times*; dans le journal roumain *Pagini Romanesti*; dans la presse locale : *Courrier Bordeaux-Cartierville*, *Nouvelles Saint-Laurent* et *Courrier Ahuntsic*; ainsi que dans le journal gratuit montréalais *24H*.

## Outils promotionnels

Dans le cadre de sa stratégie de communication, l'organisme a également élaboré une série d'outils promotionnels, en collaboration avec une compagnie montréalaise. La 1<sup>ère</sup> série d'articles comprenait 300 bouteilles, 300 sacs, 500 boîtes de dragées, 2500 stylos, 300 porte-clés, 200 t-shirts et 2 bannières. La prochaine commande, qui sera livrée pendant l'été 2014, comprend de nouveaux articles promotionnels, à savoir des sacs à lunch, des bonnets et des clés USB.

Le CACI a également élaboré une trentaine d'affiches publicitaires pour présenter ses divers services et activités. Celles-ci ont été diffusées dans les réseaux du CACI et de ses

partenaires, ainsi que sur les babillards du CACI.

## Nouveau site web

Étant donné le design quelque peu obsolète et les difficultés techniques liées à la gestion du contenu de son site web, la direction du CACI a pris la décision de procéder à la refonte complète de celui-ci. L'idée est de se doter d'un site internet qui reflète la dynamique du CACI; un site visuellement attrayant, moderne, interactif et facile à naviguer. Un appel d'offres a déjà été lancé et cette nouvelle plateforme devrait être publiée à la fin de l'été 2014.

## Bulletin CACITÉ

Afin de faciliter l'accès à l'information concernant ses programmes et services auprès d'un plus large nombre de personnes dans Ahuntsic-Cartierville, notamment auprès des locataires de Maison CACI Salaberry et de tous les résidents de cité l'Acadie, le CACI a pris l'initiative de lancer la publication d'un bulletin d'informations nommé **CACITÉ**. Le premier numéro du bulletin est paru en janvier 2014, deux autres respectivement en février et avril 2014.

## Centre d'appui aux communautés immigrantes (CACI)

Интегрирование иммигрантов - наша миссия!

### ПРЕДЛАГАЕМЫЕ УСЛУГИ:

**Прием и первая помощь**

- Помощь в обустройстве новоприбывших
- Техническая поддержка: административные процедуры, спонсорство, переводы и заверение документов
- Помощь в поиске жилья
- Социально-психологическая поддержка

**Трудоустройство**

- Помощь и сопровождение при поиске работы
- Информативные сессии и мероприятия для расширения контактов (reseautage)
- Курсы по поиску работы
- Поиск трудоустройства и стажировки
- Работа волонтером



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

**Курсы изучения языков и обучение**

- Бесплатные курсы французского языка

**Идет регистрация**

- Курс английского языка
- Компьютерные курсы

*Услуги детского сада для детей до 5 лет*

**Экскурсии и отдых по доступным ценам**



**Centre d'appui aux Communautés immigrantes (CACI)**  
4770, rue de Salaberry  
Montreal (Quebec) H4J 1H6  
Tel: 514 856-3511



## COURS DE FRANÇAIS GRATUITS

### à temps partiel

**Session de printemps**

Niveaux : débutant, intermédiaire et avancé.  
Horaires flexibles: matin, après-midi ou soir.  
Halte-garderie disponible pour les enfants de 0 à 5 ans.  
Frais de garde remboursés par le MICC.

**INSCRIPTIONS EN COURS !**  
**Premier arrivé premier servi**

4770, rue de Salaberry Montréal (Québec) H4J 1H6  
Tél. : 514 856-3511, poste 229



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

Immigrations et Communautés multiculturelles Québec



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

## 免費業餘法文班

與省移民和文化社區部 (MICC) 合辦

### 冬季課程

- 所有程度：初、中及高班
- 靈活時間：早上、下午及晚上班
- 提供托兒服務給0-5歲孩子費用可得到MICC補償

報名和查詢詳情可親臨：

**Centre d'appui aux Communautés immigrantes (CACI)**  
4770, rue de Salaberry  
Montréal (Québec) H4J 1H6  
電話：(514) 856-3511



**我會講法語**

**Centre d'appui aux Communautés immigrantes (CACI)**

📍 Sauvé 乘180巴士向西行

📍 Henri-Bourassa 乘69向西(Gouin)或164(Dudemaine)

📍 Du Collège 乘117巴士向北行

Exemples d'annonces publicitaires 2013-2014



Outils promotionnels 2013-2014



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

## PROGRAMME «JUMELAGE INTERCULTUREL»

- Vous aimeriez partager votre expérience de vie au Québec et les valeurs de notre société?
- Vous voulez vous impliquer dans la vie de votre communauté?
  - La culture des nouveaux arrivants vous intéresse?

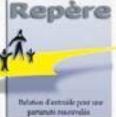
**Si vous êtes né(e) au Québec ou vous y résidez depuis plusieurs années**  
*Cette aventure humaine est pour vous !*

**Vous serez jumelé(e) avec une personne immigrante**

Par votre implication au Jumelage interculturel, vous contribuez à l'intégration des nouveaux arrivants et vivez l'expérience de l'interculturalisme!

Montréal 

Emploi et Solidarité sociale Québec 

 Repère  
Relation d'entraide pour une  
gestion réussie



**CENTRE D'APPUI AUX COMMUNAUTÉS IMMIGRANTES (CACI)**  
4770, rue de Salaberry, Montréal (Québec) H4J 1H6  
**Téléphone: 514-856-3511** | Facebook: Caci Immigrantes

5148296

# ACTIVITÉ DE RÉSEAUTAGE

avec

**RONA**  **Atelka**  CHAMBRE DE  
L'ASSURANCE  
DE DOMMAGES

**CPA** ORDRE DES COMPTABLES  
PROFESSIONNELS AGRÉÉS DU QUÉBEC  **McDonald's**

Avec la participation financière d'Emploi-Québec



« Se réunir est un début. Rester ensemble est un progrès.  
Travailler ensemble est la réussite. »

**Judi 18 avril 2013 à 17h30**

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

**Au programme :**

- Présentation des entreprises partenaires
- Période de questions / réponses
- Pause buffet
- Activités de réseautage

Participation gratuite sur inscription seulement au  
Centre d'appui aux Communautés immigrantes (CACI)  
4770, rue de Salaberry Montréal (Québec) H4J 1H6  
Téléphone: 514 856-3511, poste 221

Exemples d'affiches publicitaires 2013-2014

## Implication dans la communauté

### Évènement au collège de Bois-de-Boulogne

Le 9 avril 2014, le CACI tenait un kiosque au local R-135 (Pavillon Ignace-Bourget) du Collège de Bois-de-Boulogne dans le cadre de l'évènement CABBC. Cet évènement, organisé par le Centre d'action bénévole de Bordeaux-Cartierville, regroupait plusieurs organismes communautaires de l'arrondissement, dans le but de faire connaître leurs services aux participants des cours de français nouvellement arrivés au Québec. La présence du CACI à cette rencontre a été un franc succès. Plusieurs étudiants ne connaissant pas l'organisme ont eu l'occasion de consulter ses ressources et de poser toutes leurs questions directement sur

place. Ils ont également été invités à s'impliquer dans la communauté en offrant leur service de bénévolat dans différentes sphères d'activité.

### 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 2013-2014, 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 Méry ;
- Hiver en fête au parc de Méry.

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.

### Participation au comité *Ensemble contre la maltraitance envers les aînés*

Le CACI est, depuis janvier 2014, membre du comité *Ensemble contre la maltraitance envers les aînés* regroupant des représentants d'institutions et d'organismes de Bordeaux-Cartierville et de Saint-Laurent. L'objectif général du comité est la mise en place d'un réseau veillant à prévenir et à contrer la maltraitance envers les aînés; ses axes de travail sont l'analyse et l'adaptation des services, le développement des compétences et le partage des

connaissances, l'information et la sensibilisation, la mobilisation et l'évaluation. Une journée de sensibilisation à la maltraitance envers les aînés, organisée par le comité, aura lieu en juin 2014.

## 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 participé à une démarche de planification en développement social de Bordeaux-Cartierville. La directrice générale du CACI a participé à toutes les rencontres du comité. Elle a partagé son expertise et a émis 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.

Suite à plusieurs rencontres de réflexion, un plan d'action concerté quinquennal, intitulé «Bordeaux-Cartierville, quartier de tous les possibles» a été proposé et validé en juin 2013, afin de répondre aux besoins spécifiques du quartier. Le CACI a été identifié comme porteur de projets dans le cadre de deux enjeux prioritaires : *Emploi* et *Relations Interculturelles et Inclusion*.

### 1. Enjeu prioritaire *Emploi*

Objectif : *Faciliter l'accès à des emplois de qualité pour la population de Bordeaux-Cartierville*

Le CACI a été identifié comme porteur de projets dans le cadre de l'action 3 de cet enjeu : *Favoriser le développement de plateaux de stages significatifs, accompagnés d'un outil de reconnaissance des compétences acquises, chez les employeurs locaux du secteur communautaire de Bordeaux-Cartierville*. En 2014, le CACI a déposé un projet en partenariat avec le Centre Jeunesse Emploi Ahuntsic Bordeaux-Cartierville auprès de deux bailleurs de fonds : Emploi-Québec dans le cadre de l'entente BIL et ministère des Affaires Municipales, des Régions et de l'Occupation du Territoire dans le cadre de l'entente Ville-MAMROT. Le projet *Évaluation et Valorisation des Acquis pour L'emploi (EVAL)*, n'a pas obtenu le financement et ne sera donc pas réalisé.

### 2. Enjeu prioritaire *Relations Interculturelles et Inclusion*

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

Le CACI a été mandaté pour réaliser l'action 2 faisant partie de cet enjeu, à savoir

*Pérenniser le projet « Démarche du tout inclus ». Pour ce faire, le comité du Tout inclus qu'il coordonne a planifié, pour le 22 mai 2014, une tournée des services de Bordeaux-Cartierville. Elle s'adressera en priorité aux personnes qui seront nouvellement arrivées dans l'arrondissement et qui se trouveront désorientées par rapport aux organismes pouvant leur fournir l'aide selon leurs besoins. Plusieurs arrêts seront inscrits à l'horaire de l'autobus qui les transportera d'un lieu à l'autre : la Corbeille Bordeaux-Cartierville et son épicerie, le Magasin d'Émilie; le poste de quartier 10 du SPVM; la Maison des jeunes de Bordeaux-Cartierville; le Centre communautaire de Bordeaux-Cartierville où des partenaires de la tournée tiendront des kiosques d'information sur leurs services; le YMCA Cartierville; la friperie Cartier Émilie et la bibliothèque municipale de Bordeaux-Cartierville. Le départ et le retour de la tournée se feront au CACI.*

Le comité du Tout-inclus a également œuvré à l'organisation d'une tournée semblable pour l'automne 2014 et à redonner vie à l'activité *Bordeaux-Cartierville fait connaissance* qui a connu un vif succès dans le passé.

## Formation des employés

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

Date	Personnes concernées	Formation	Lieu
22 mars 2013	Conseillère en emploi	<i>Usage et utilité de la relation d'aide</i>	TCRI
24 avril 2013	Conseillère en emploi	<i>La main-d'œuvre féminine dans les secteurs traditionnellement masculins</i>	Action travail des femmes
23 et 24 mai 2013	Conseiller en emploi Intervenante	<i>Le choc culturel chez les intervenants en milieu pluriethnique</i>	TCRI
11 juin 2013	Conseillère en emploi	<i>Les outils d'intervention en entreprise</i>	ROSINI
7 novembre 2013	Intervenante sociale	Rencontre d'information – <i>Familles en situation d'immigration précaire</i>	CSDM
21 novembre 2013	Intervenante sociale	<i>ICSI – pour des pratiques porteuses et intégrées</i>	TCRI
Janvier – avril 2014	Agente de communication	Communication - marketing <i>Integrated marketing communications</i>	Université Concordia
22 et 23 janvier 2014	Conseiller en emploi Intervenante	<i>La menace identitaire en situation d'intervention interculturelle</i>	TCRI
6 février 2014	Conseillères en emploi	<i>L'approche interculturelle adaptée à l'entreprise: outils d'intervention facilitant l'intégration, l'accueil et le maintien en emploi des nouveaux immigrants</i>	ROSINI
13 et 14 février 2014	Intervenantes sociales	<i>Le choc culturel chez les intervenants en milieu pluriethnique</i>	TCRI

## 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 2013-2014, 1173 fiches d'évaluation ont été complétées par les clients du CACI.

- ✓ La plupart des clients qui ont répondu au sondage sont des nouveaux arrivants (75%);
- ✓ Généralement, les femmes sont plus enclines à donner leur avis sur les services du CACI;
- ✓ 43% des participants au sondage ont évalué nos services lors de leur première visite au CACI;
- ✓ La grande majorité de la clientèle - 89%, se dit **totale**ment satisfaite des services du CACI, alors que d'autres, 8%, ont déclaré en être **très satisfaits**.

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

*« Je viens de décrocher mon premier emploi, et ceci, beaucoup grâce à mon CV que l'employeur a trouvé impressionnant. Mon conseiller m'a aidé à mettre l'accent plutôt sur mes compétences que sur mes diplômes. »*

*« Cela fait deux ans que je suis arrivée au Canada et je n'ai jamais été accueillie si chaleureusement. Mon conseiller en emploi est très professionnel, c'est la première fois que quelqu'un a été en mesure de m'aider dans mes démarches pour décrocher un emploi. »*

*« Mon conseiller en emploi est une personne qui travaille avec plein de cœur »*

*« Le service est bien, mais j'aimerais que, si on est présent au CACI physiquement, qu'on puisse être reçu, même si on n'a pas de rendez-vous »*

*« Je suggère de rapprocher les rendez-vous à deux fois par semaine »*

*« Je vous conseille d'améliorer votre site web, car il y manque de l'information »*

*« J'ai reçu plus d'appels en lançant le CV qu'on m'a aidé à faire au CACI »*

*« Restez accueillants comme vous l'êtes. Gardez votre sourire, car cela nous réconforte, nous les nouveaux arrivants dans nos moments durs de l'installation au Québec »*

## Perspectives 2014-2015

Fort de son expertise en accueil et intégration des membres des communautés culturelles, le CACI s'est fixé les objectifs suivants pour l'année 2014-2015 :

- ✓ Pérenniser et consolider les services d'adaptation au marché du travail;
  - ✓ Poursuivre sa mission d'aide et d'accompagnement de toute personne immigrante dans ses démarches en vue de la réalisation de ses projets professionnels et de vie;
  - ✓ Favoriser le suivi personnalisé dans les interventions pour une réponse appropriée aux besoins de la clientèle vulnérable, y compris les femmes immigrantes 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 plusieurs activités socioculturelles, ainsi que des formations en interculturel pour les intervenants des différents milieux;
  - ✓ 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;
  - ✓ Se doter d'un site web bilingue ou trilingue, qui reflètera bien la dynamique et l'engagement du CACI;
- ✓ Traduire son matériel publicitaire en plusieurs langues;
  - ✓ Offrir un service adapté aux proches aidants d'aînés d'origine immigrante en collaboration avec l'APPUI pour les proches aidants. Cette mesure permettra d'informer les proches aidants d'aînés sur les différents aspects de leur rôle, ainsi que de les orienter vers les ressources appropriées qui existent dans la collectivité.
  - ✓ Ouvrir un nouveau poste au CACI : « Intervenant communautaire scolaire interculturel » - ICSI. Cette ressource aurait pour mission de créer des liens avec les milieux scolaires et d'intervenir au niveau interculturel entre les parents d'origine immigrante et les milieux de l'éducation;
  - ✓ Développer l'offre de services dans le cadre du nouveau secteur d'activité Au féminin.

## Secteur d'activité Au féminin

En 2013 - 2014, le CACI a œuvré au développement de son volet Au féminin. Un café-causerie, audacieusement appelé *Les Bavardes*, prendra son envol en avril 2014. Il offrira un cadre intimiste et amical aux femmes pour échanger sur des sujets parfois délicats. Loin de leurs réseaux familial et amical, les femmes nouvellement immigrantes se trouvent souvent isolées et vulnérables devant des réalités déconcertantes pour elles. Comment réagir? Quelles décisions prendre? À qui demander de l'aide? Certaines se posent ces questions, d'autres ont les réponses. C'est donc par l'échange d'expériences et d'informations que se dérouleront les rencontres des *Bavardes*. Les thèmes abordés iront des *Valeurs et cultures d'ici et d'ailleurs* et du *Deuil migratoire* à la *Sexualité pendant la grossesse* et la *Sexualité des adolescents*, en passant par l'*Estime de soi chez l'enfant* et de *saines habitudes alimentaires*. Un large spectre de sujets pour une multitude de questions restées autrement sans réponses. Le café-causerie se tiendra les jeudis de 10h à 12h.

Aussi, avec l'intention d'encourager la participation des femmes immigrantes à la vie démocratique du Québec, le CACI a mis sur pied un programme de rencontres avec les élues régionales. La première séance se tiendra en avril 2014 avec Madame Abi Koné, commissaire scolaire à la Commission scolaire Marguerite-Bourgeoys.

Parmi d'autres projets, le CACI a, également, entamé la création d'ateliers d'artisanat visant à éveiller les talents artistiques des femmes ou à développer ceux qu'elles possèdent déjà. Fabrication de bijoux, tricotage de chaussons et de vestes pour bébés, emballage décoratif de cadeaux, arrangements floraux et autres activités offriront aux femmes les outils pour embellir leur quotidien ou même, qui sait, pour gagner leur vie par le biais de l'art.

Finalement, le CACI a posé les jalons d'une visite originale de Montréal. Avec la collaboration de l'organisme *L'Autre Montréal*, il conviera les nouveaux arrivants à la découverte des *bâtisseuses de la cité* et du rôle incontournable des femmes à la vie de la métropole.

### **Projet *Intégration des femmes immigrantes dans les métiers non traditionnels***

En 2013-2014, le CACI a développé un projet novateur qui cible les nouvelles arrivantes, intitulé: *Intégration des femmes immigrantes dans les métiers non traditionnels*. Le projet relève du nouveau secteur d'activité du CACI «Au féminin», et est financé par Emploi-Québec dans le cadre du Budget d'Initiatives locales (BIL).

Le projet sera réalisé en collaboration avec plusieurs institutions de renom, à savoir la Ville de Montréal, la STM, le CREP, la Commission scolaire de la construction du Québec, l'APECCQ, le SARCA. Il sera également basé sur des partenariats avec les PME montréalaises afin de permettre aux candidates d'y effectuer un stage et d'y trouver un emploi.

Ce projet répond à des problématiques spécifiques qui ont été identifiées: il concilie les besoins en matière d'insertion socioprofessionnelle de la clientèle féminine du CACI avec la demande en termes de main d'œuvre du marché du travail québécois. D'une part, la méconnaissance du marché du travail québécois ne permet pas aux femmes immigrantes de considérer les métiers non traditionnels comme des emplois intéressants et payants. D'autre part, selon Emploi-Québec, 169 métiers et professions étaient considérés comme non traditionnels en 2013, c'est-à-dire majoritairement exercés par des hommes, alors qu'ils offrent de belles perspectives d'avenir.

Le projet *Intégration des femmes immigrantes dans les métiers non traditionnels* s'adresse aux femmes

immigrantes de 18 ans et plus qui sont au Québec depuis moins de 5 ans, possédant un DES, capables de communiquer en français et surtout qui manifestent un intérêt pour les métiers non traditionnels. Le programme accueillera en 2014 deux cohortes, chacune de 15 femmes immigrantes. Plusieurs séances d'information seront offertes dans les locaux du CACI pour faciliter le recrutement des candidates.

L'objectif du projet est de sensibiliser et d'informer les nouvelles arrivantes aux métiers non traditionnels. Elles seront amenées à identifier et à acquérir les compétences transférables en lien avec les métiers non traditionnels ou manuels de base, ainsi qu'à mieux connaître les conditions et l'environnement de travail dans les secteurs concernés.

### **Activités prévues**

Chaque cohorte participera à un programme d'activités de 13 semaines qui comportera les modules suivants:

1. Motivation et développement personnel
2. Pour une reconversion professionnelle réussie
3. Les métiers d'avenir et non traditionnels
4. Visites d'entreprises
5. Les formations professionnelles

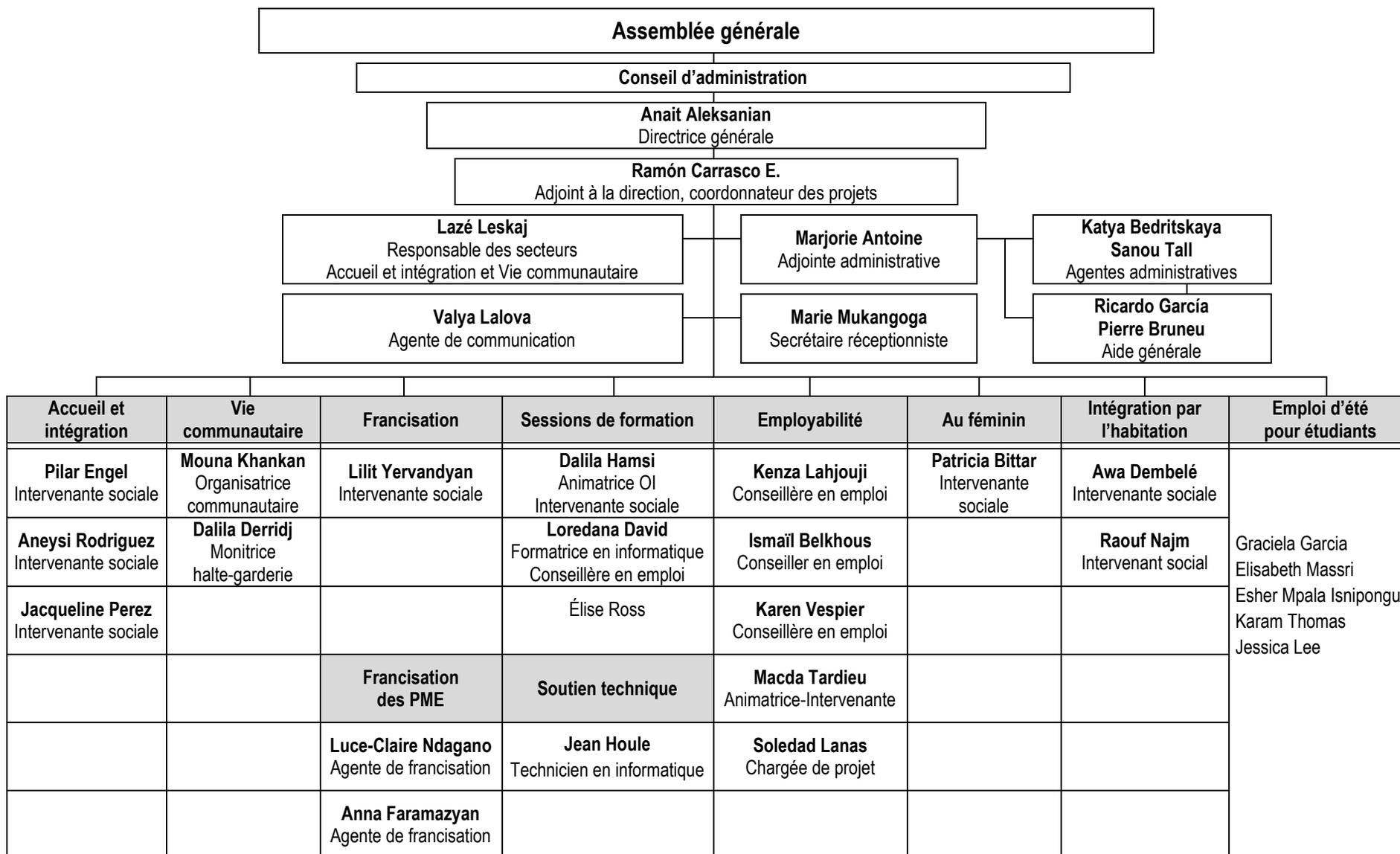
6. Journée d'exploration carrière
7. Atelier de mise à niveau en informatique et sensibilisation aux outils de recherche d'emploi
8. Activité de réseautage et mise en relation professionnelle
9. Suivi et accompagnement individuel
10. Stage

Étant donné qu'il s'agit en grande partie de métiers manuels, qui exigent un bon conditionnement physique, des entraînements réguliers feront également partie du programme. Parmi les activités sportives, il y aura des séances de remise en forme dans un parc situé à côté du CACI, ainsi que des cours de zumba.



**Administration et soutien**

## Organigramme



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



**Anjane Ghourun**

Anjane Ghourun est une nouvelle arrivante au Québec. Originnaire de l'Île Maurice, elle est venue rejoindre son mari, installé à Montréal depuis plusieurs années. Déjà toute petite, elle brode et crochète aux côtés de sa mère et de sa sœur. Pour gagner leur vie, les trois confectionnent des objets d'art qu'elles vendent aux touristes.

Créatrice polyvalente, l'apprentissage de nouvelles façons de créer motive Anjane par-dessus tout. Passionnée, elle découvre le maquettisme et apprend à fabriquer des modèles réduits de maisons, de bateaux et d'avions en bois. Devenue éducatrice en artisanat, elle est également formée à la coiffure et en arrangements floraux.

Ses œuvres, tout art confondu, se comptent par milliers et s'attirent de nombreux acquéreurs. Son souhait est de les voir, un jour, exposer au Québec.

*« Faire une maquette est un travail minutieux; chaque détail compte. Ça peut me prendre jusqu'à 30 heures, mais j'aime faire ça! » dit-elle.*