



Rapport d'activités 2020-21





Rapport d'activités 2020-21

[...]

Quatre ans après ma première visite au CACI, je viens encore pour continuer à recevoir des services tels que les déclarations d'impôt, la francisation et autres. Un jour, je me suis vraiment demandé, qu'est-ce que j'aurais fait si le CACI n'avait pas été là ? Merci pour tout.

Feras



[...]

Aujourd'hui, je suis fière d'apporter mon aide en tant que bénévole, mon soutien à cette Institution qui m'a tant donné. Car le CACI n'est pas seulement une nécessité pour moi, il est vital pour mon intégration, et celle de milliers d'autres personnes.

Anrafath

[...]

J'ai été très bien accompagnée dans le processus de parrainage des membres de ma famille. L'équipe du CACI a été très attentive et a su m'aider dans mes moments d'inquiétude. C'est avec une grande joie que j'ai pu accueillir mon mari et mes enfants.

Aoulé



Je veux remercier le MIFI et le CACI qui m'ont beaucoup aidé dans ma vie quotidienne et je trouve que le cours de français est très important pour mon intégration ici au Québec.

Hichem





Faits saillants

Statistique - profil général clientèle

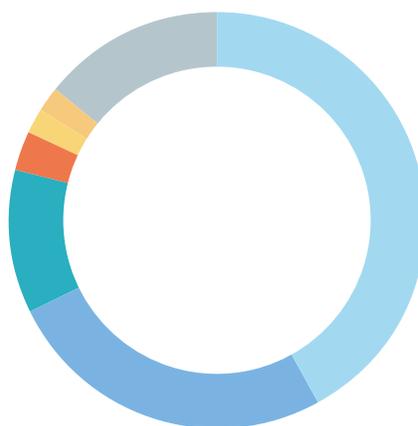
GROUPES D'ÂGE

Du 1^{er} avril 2020 au 31 mars 2021



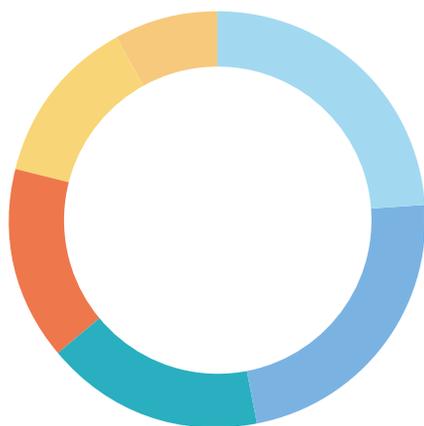
ARRONDISSEMENT

Du 1^{er} avril 2020 au 31 mars 2021



DURÉE DE SÉJOUR AU CANADA

Du 1^{er} avril 2020 au 31 mars 2021



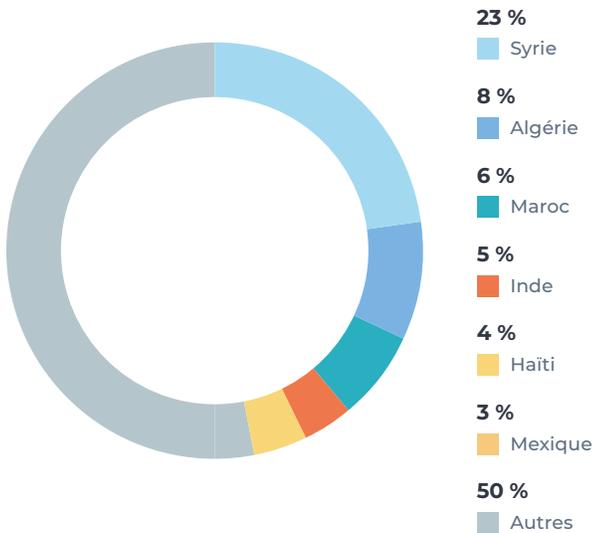
SOURCE DE REVENU

Du 1^{er} avril 2020 au 31 mars 2021

	HOMME	FEMME	TOTAL	%
Sans revenu	1 755	2 289	4 036	20 %
Sécurité du revenu	1 166	1 760	2 926	15 %
Économie personnelle	2 123	2 181	4 304	22 %
Emploi	2 878	1 999	4 877	25 %
Assurance emploi	337	409	746	4 %
Autres	1 154	1 674	2 828	14 %
Total	9 414	10 304	19 718	100 %

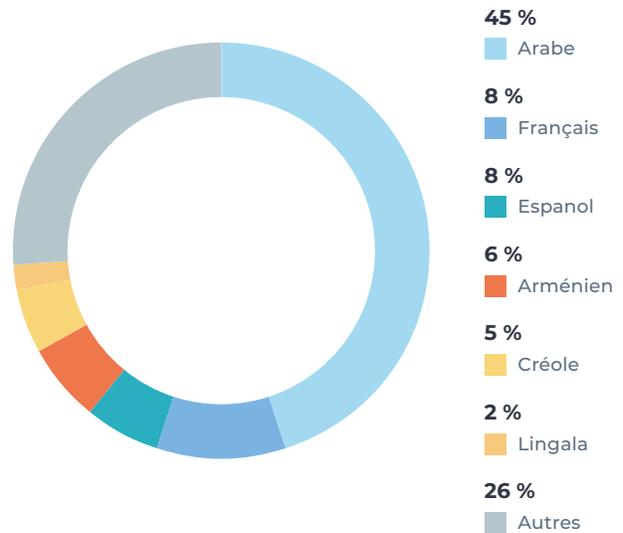
PAYS D'ORIGINE

Du 1^{er} avril 2020 au 31 mars 2021



LANGUE MATERNELLE

Du 1^{er} avril 2020 au 31 mars 2021



STATUT

Du 1^{er} avril 2020 au 31 mars 2021

	HOMME	FEMME	TOTAL	%
Résident permanent	4 927	5 546	10 473	53 %
Autres	950	1 196	2 146	11 %
Demande de résidence à l'étude	93	123	216	1 %
Demandeur d'asile	1 360	1 287	2 647	13 %
Demandeur d'asile reconnu	720	829	1 549	8 %
Travailleur temporaire	750	632	1 382	7 %
Étudiant étranger	613	691	1 304	7 %
Total	9 414	10 304	19 718	100 %

SCOLARITÉ

Du 1^{er} avril 2020 au 31 mars 2021

	HOMME	FEMME	TOTAL	%
Aucune	694	772	1 467	7 %
Collégial	2 066	2 192	4 258	22 %
Primaire	227	374	601	3 %
Secondaire	1 688	1 858	3 547	18 %
Universitaire	4 738	5 106	9 845	50 %
Total	9 414	10 304	19 718	100 %

RÉPARTITION DE LA CLIENTÈLE PAR SECTEURS D'ACTIVITÉS

Du 1^{er} avril 2020 au 31 mars 2021

		HOMME	%	FEMME	%	TOTAL
Accueil et intégration	PRInt - 1 ^{re} Rencontre	469	47 %	520	53 %	989
	PRInt - Autres	656	48 %	708	52 %	1 364
	PASI - Volet 1	1 778	50 %	1 783	50 %	3 561
	PASI - Volet 2	2 546	48 %	2 798	52 %	5 344
	Accueil - Autres clients	1 167	51 %	1 138	49 %	2 305
Emploi	Service d'aide à l'emploi (SAE)	235	46 %	277	54 %	512
	Autres que SAE	276	50 %	278	50 %	554
Cours de langues	Cours de français	2 107	45 %	2 583	55 %	4 690
	Cours d'anglais	76	41 %	110	59 %	186
Habitation	Logements	104	49 %	109	51 %	213
Total		9 414	48 %	10 304	52 %	19 718

RÉPARTITION DES SERVICES ET DES INTERVENTIONS

Du 1^{er} avril 2020 au 31 mars 2021

Services

Interventions

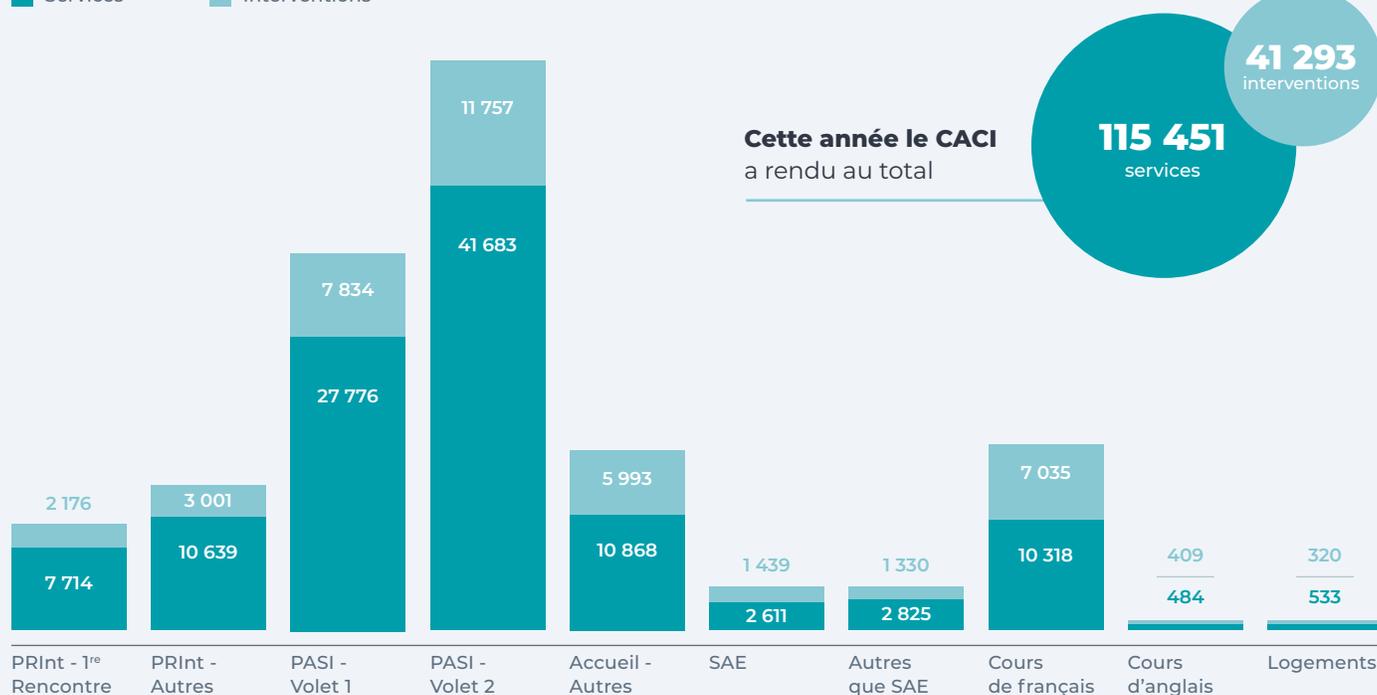


Table des matières

1	Le CACI	7
2	Installation et intégration	23
3	Francisation	45
4	Projets du CACI	53
5	Services aux demandeurs d'asile et aux citoyens de naissance	61
6	Employabilité	65
7	Économie sociale	71
8	Vie communautaire et services	75
9	Communication et implication dans le milieu	85
10	Perspectives	95



1

LE CACI

1.1. Mots du président du conseil d'administration et de la directrice générale	8
1.2. Le conseil d'administration	10
1.3. Mission du CACI	11
1.4. Historique	12
1.5. Reconnaissance publique	16
1.6. Formation des employés	17
1.7. Évaluation des services	18
1.8. Organigramme	20

Malgré la pandémie et les restrictions sanitaires, nous sommes restés ouverts, en tant qu'organisme essentiel, pour aider nos participants et, en fonction de leur situation, nous avons proposé nos services en modes présentiel, à distance ou hybride, ce qui nous a permis d'accompagner dans leur intégration 19 718 nouveaux arrivants cette année.

1.1. Mots du président du conseil d'administration et de la directrice générale

Le CACI a dû prendre ses marques face à un nouvel environnement affecté par la crise sanitaire qui a bouleversé les façons de faire dans le monde entier. C'est donc en pleine pandémie que nous nous sommes appropriés nos nouveaux locaux. Il a fallu toutefois les adapter pour être en conformité avec les consignes de la Santé publique (signalisation au sol, affichage des consignes sur les babillards, inscription des visiteurs dans un registre à l'entrée, vitre en plexiglass sur tous les bureaux, port du masque, nettoyage des surfaces susceptibles d'héberger le virus par une équipe de 4 agents d'entretien, etc.) et ainsi pouvoir continuer à offrir les services de qualité qui font du CACI un acteur majeur de l'intégration des nouveaux arrivants.

Nous sommes restés ouverts pour aider nos participants et, en fonction de leur situation, nous avons proposé nos services en modes présentiel, à distance ou hybride, ce qui nous a permis d'accompagner dans leur intégration plus de 19 718 nouveaux arrivants cette année encore. Le succès de la séance d'information Objectif Intégration (OI) sur les valeurs démocratiques et les valeurs du Québec, et des cours de francisation ne s'est une fois de plus pas démenti, et ce, malgré la crise. Pour l'année, nous avons compté 57 groupes OI (soit 579 participants) et 200 classes de francisation (soit quelque 4 000 étudiants).

Par ailleurs, le CACI a mis en œuvre plusieurs projets ponctuels qui ont permis de lui donner une grande visibilité. Conçu dans le cadre d'un programme de valorisation et de promotion de la langue française soutenu par le Secrétariat à la promotion et à la valorisation de la langue française (SPVLF), « Le français, un nouveau départ » a permis de créer un recueil de témoignages de 25 personnes immigrantes pour qui l'apprentissage du français a changé la vie quotidienne au Québec. Pour rédiger ces témoignages, le CACI a fait appel à des élèves du secondaire eux-mêmes issus de l'immigration. Les profits générés par la vente du recueil seront entièrement consacrés à l'achat de livres en français qui seront offerts gracieusement aux classes d'accueil des écoles de l'arrondissement Ahuntsic-Cartierville. L'objectif du projet est de sensibiliser les nouveaux arrivants à l'importance du français au Québec et de faire connaître les efforts que ceux-ci déploient pour apprendre notre langue, aux membres de la société d'accueil.

Le projet « Harcèlement en milieu de travail, connaître, prévenir, agir », soutenu par la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST), a permis de sensibiliser, à travers des rencontres individuelles et collectives, plus de 10 000 personnes à la problématique du harcèlement psychologique ou sexuel au travail.



Le CACI remercie chaleureusement tous ses bailleurs de fonds, qui l'ont soutenu pendant cette période de défis à laquelle nous avons dû nous adapter. Grâce à ceux-ci, nous avons pu continuer à offrir nos services malgré les contraintes liées à la crise sanitaire.

Ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration,
Emploi-Québec,
Centraide,
Moisson Montréal,
Sœurs de la Providence,
Ministère de la Famille,

Appui Montréal,
Office québécois de la langue française,
Secrétariat à la promotion et à la valorisation de la langue française,
Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail.

Ces personnes savent désormais identifier une situation de harcèlement, et connaissent les obligations des employeurs ainsi que les ressources disponibles.

Le Club social CACI, projet soutenu par le ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration (MIFI) a remporté un franc succès. Au total, 673 personnes ont pris part à 208 activités socioculturelles inclusives, aussi variées que des ateliers de pâtisserie, de cuisine, de jardinage, d'art, de yoga, etc.

« En français, le numérique, c'est stratégique » a permis de conscientiser les PME à l'importance d'un virage numérique en français. Nous avons également atteint nos objectifs dans le cadre des projets ISOPA (soutien aux proches aidants) ou encore À parts égales (ateliers sur l'égalité femme-homme).

Finalement, nous avons adapté notre programmation d'activités socioculturelles en organisant d'autres événements tels qu'une distribution de cadeaux de Noël ainsi qu'une « cabane à sucre » où les clients du CACI ont pu découvrir la tradition du sirop d'érable et goûter à des mets typiques (tire, gaufres, biscuits, saucisses, beignes...).

Nous n'aurions pas pu réaliser tout cela sans le dévouement des employés du CACI qui sont restés fidèles au poste, accueillant avec le sourire toutes les personnes immigrantes ayant besoin d'aide pour leurs démarches administratives, leur francisation, leur recherche d'emploi, leur formation (cours d'anglais, formation en lancement d'entreprise, atelier d'informatique...), etc.

Bien sûr, nous tenons à remercier également nos membres, notre conseil d'administration, nos partenaires et nos bailleurs de fonds qui nous ont fait confiance tout au long de cette année difficile. Un grand merci également à tous les bénévoles qui nous aident sans compter, jour après jour.

Vous trouverez plus de détails sur tous nos services, projets et activités dans le présent document. Nous sommes à votre disposition pour répondre à vos questions. Nous vous accueillerons au CACI les bras ouverts dès que la situation sanitaire le permettra.

D'ici là, bonne lecture !



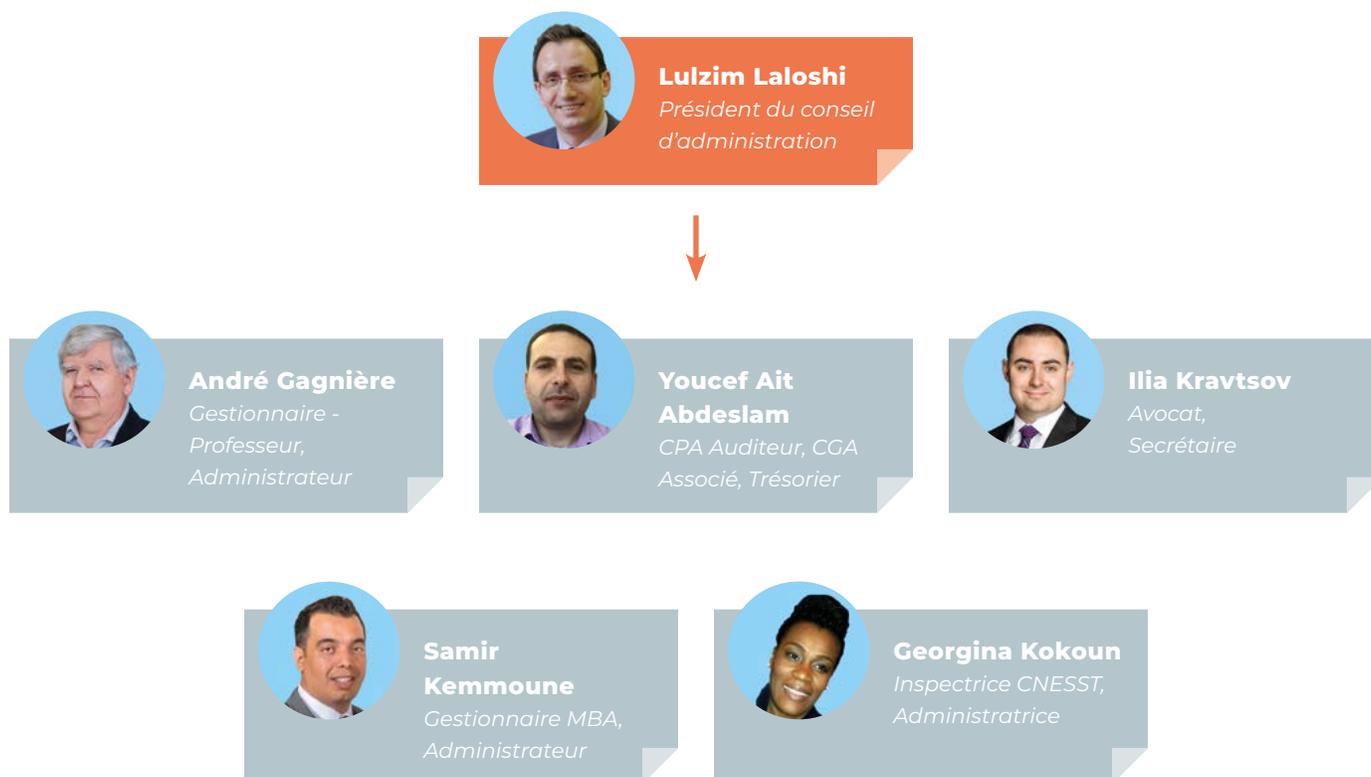
Lulzim Laloshi
Président du conseil
d'administration



Anait Aleksanian
Directrice générale

1.2. Conseil d'administration

Le conseil d'administration du CACI se compose de professionnels actifs et compétents qui s'impliquent bénévolement dans la gouvernance de l'organisme, soutenant les actions mises en œuvre par la direction et le personnel pour faire rayonner l'organisme dans l'accomplissement de sa mission.



Pour l'année 2020-2021

- 8 réunions du conseil d'administration
- 4 rencontres de travail des comités finances et ressources humaines
- 4 réunions du comité de construction
- 1 rencontre du comité de gouvernance

1.3. Mission du CACI

Fondé le 23 avril 1993, le CACI est un organisme communautaire à but non lucratif dont la mission principale est d'accompagner les nouveaux arrivants et les réfugiés dans leur processus d'intégration.



PRINCIPAUX OBJECTIFS

- **Accueillir, informer et diriger** les personnes immigrantes et réfugiées
- Faciliter l'intégration **socioéconomique** des nouveaux arrivants
- **Favoriser le rapprochement** entre les nouveaux arrivants et les membres de la société d'accueil
- **Promouvoir des activités suscitant la participation active** des personnes immigrantes au sein de la communauté



ÉNONCÉ DE VISION

« Se positionner comme un des organismes qui assurent un continuum de services complet aux nouveaux arrivants ». Même si le CACI existe seulement depuis 28 ans, il est parmi les rares organismes à offrir un vaste éventail de services harmonisés aux nouveaux arrivants, et ce, dès leur arrivée sur le territoire jusqu'à leur intégration sociale et professionnelle. Le CACI soutient aussi leur maintien en emploi.



CLIENTÈLE ET TERRITOIRE COUVERT

Le CACI offre ses services à l'ensemble de la population du Grand Montréal, mais principalement aux habitants de l'arrondissement Ahuntsic-Cartierville. Constituée de résidents permanents, étudiants étrangers et travailleurs étrangers temporaires et leurs conjoints et conjointes, réfugiés, demandeurs d'asile et citoyens canadiens, la clientèle du CACI est d'origines ethnoculturelles diverses, et provient d'une cinquantaine de pays parmi lesquels la Syrie, l'Algérie, le Maroc, le Cameroun, Haïti, la Côte d'Ivoire, la Tunisie, le Liban, l'Arménie, l'Albanie, la République démocratique du Congo, la Chine, la France, etc.



PHILOSOPHIE ET VALEURS

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



1.4. Historique

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

En 1995, le CACI compte déjà 6 employés :

- 1 coordonnatrice,
- 1 organisatrice communautaire,
- 1 intervenant responsable du jumelage,
- 1 intervenant responsable de la banque de logement,
- 2 secrétaires réceptionnistes.

EN 1995

674

personnes ont utilisé
nos services.

Sa mission se décline en quatre volets : Accueil et établissement, Briser l'isolement, Francisation et Sensibilisation. Petit à petit, l'organisme prend de l'ampleur. Son budget de fonctionnement était de 187 000 dollars.

Au fil des années, le nombre de familles accompagnées a augmenté. En 2001, le chiffre a grimpé à 800 personnes. Pour répondre à la demande de services, d'autres ressources sont embauchées (le nombre d'employés est passé à 11) et 3 nouvelles offres de services sont proposées : Employabilité, Participation civique, Activités ponctuelles et rencontres d'information. Le budget avoisinait alors les 335 000 dollars.

En 2006, le CACI dont l'effectif était de 11 employés, disposait de 400 475 dollars de budget répartis principalement comme suit :

- Centraide (126 500 dollars),
- Francisation (49 047 dollars),
- Ministère de l'Immigration (149 378 dollars),
- Emploi-Québec (11 616 dollars),
- Autofinancement (17 876 dollars).

Grâce à une diversification de ses programmes, l'organisme a pu multiplier par 3 ses effectifs (40 employés), par plus de 6 ses clients (plus de 14 000) et par plus de 6 ses revenus.

En avril 2012, le CACI s'est joint à la Chambre de commerce du Montréal métropolitain (CCMM), à l'Office québécois de la langue française (OQLF), ainsi qu'à l'ensemble des acteurs sociaux économiques de Montréal en s'inscrivant dans la Stratégie commune d'intervention pour Montréal 2008-2013 : « Le français, c'est notre affaire. ». Dans le cadre de celle-ci, le CACI a conclu une entente avec l'Office québécois de la langue française (OQLF) afin d'entreprendre une démarche de terrain pour faire la promotion de la francisation auprès des entreprises de l'arrondissement Ahuntsic-Cartierville exemptes des dispositions de la Charte de la langue française, soit celle de moins de 50 employés.

Parallèlement, le CACI étend géographiquement ses programmes. En effet, l'organisme a contribué activement à la construction des deux bâtisses de Maison CACI soit : Maison CACI I (28 logements) en 2007 et Maison CACI II (89 logements) en 2009, deux immeubles à vocation sociale et communautaire. Maison CACI est une entité indépendante avec un conseil d'administration différent de celui du CACI. De plus, pour des raisons de coût et d'efficacité, le CACI fait l'achat de la bâtisse qui abrite ses locaux. Plus tard, l'organisme louera entièrement le bâtiment annexe, propice à la mise en œuvre et à la promotion du français. En 2014, pour faciliter la réalisation de nouveaux projets, le CACI fera l'acquisition de la maison située sur la rue Lavigne, attenante à la bâtisse principale.

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

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

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

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

En 2016, le CACI prend un virage à 180 degrés à l'occasion d'une assemblée générale spéciale, dans le but de donner un nouveau souffle à l'organisme. Nous enregistrerons alors l'arrivée de 5 nouveaux membres au conseil d'administration ; du sang neuf qui génère de nouvelles implications professionnelles et engagées. Dès lors, nous verrons la création de trois comités essentiels (audit, gouvernance et ressources humaines), l'élaboration d'un plan d'action stratégique et évolutif, et la restructuration des services.

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

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

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

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

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

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

En 2017-2018, le CACI a développé de nouveaux projets sous les thèmes :

- « Tout schuss en français ! » ;
- « En français, STE plaît ! » ;
- « Oh là là, je parle français ! ».
- caci-bc.org/services/francisation

Ce dernier projet de valorisation du français favorise une proximité entre des membres des communautés culturelles et des employeurs québécois.

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

EN 2017-2018, ELLE DÉPASSE

14 000

personnes immigrantes

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

1^{re} pelletée de terre du nouveau siège social du CACI – le 9 juillet 2018, en présence d'employés du CACI et de résidents du quartier, plusieurs personnalités de marque dont :

- l'Honorable Mélanie Joly, ministre fédérale du Tourisme, des Langues officielles et de la Francophonie,
- Mme Christine St-Pierre, députée de l'Acadie et ministre québécoise des Relations internationales et de la Francophonie,
- Mme Émilie Thuillier, mairesse d'Ahuntsic-Cartierville,
- M. Éric Gervais, sous-ministre adjoint du MIDI,

- Mme Effie Giannou, conseillère de la Ville, District électoral de Bordeaux-Cartierville,
- Mme Marwah Rizqy, députée de Saint-Laurent,
- M. Pierre-Constantin Charles, conseiller en planification et en développement à Centraide du Grand Montréal,
- M. Yves Gibeau, directeur général Caisse Desjardins de Bois-Franc-Bordeaux-Cartierville,
- Sœur Claire Houde, supérieure provinciale des Sœurs de la Providence.



Ont participé activement à la cérémonie qui s'est tenue à l'angle du boulevard Laurentien et de la rue Périnault à Cartierville où s'érigera le nouveau siège social.

Grâce à ce bâtiment spacieux et moderne, le CACI pourra mieux répondre à la demande croissante pour ses services d'intégration. Il pourra également diversifier ces services, ce qui aura un impact positif sur l'activité économique et culturelle de l'arrondissement et, par voie de conséquence, sur le bien-être des habitants.

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

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

La joie de ce déménagement planifié de longue date a malheureusement vite été ternie par la crise sanitaire qui a touché le Québec dès le mois de mars. Toutefois, plus que jamais dévoués à la cause des nouveaux arrivants, les employés du CACI, sous l'impulsion de la direction, se sont mobilisés pour continuer de fournir les services habituels. Alors qu'une dizaine d'employés offraient en présentiel les services essentiels dans le respect des consignes sanitaires émises par le gouvernement, le reste de l'équipe offrait son assistance par courriel, téléphone et visioconférence. Une fois de plus, le CACI démontrait sa capacité à réagir et à s'adapter rapidement.

Du 1^{er} avril 2020 au 31 mars 2021. Le CACI prend des dispositions pour continuer à offrir ses services à sa clientèle malgré la pandémie.

L'adaptation au contexte pandémique s'est poursuivie pour le CACI, qui a continué d'accueillir dans ses locaux les personnes immigrantes nécessitant son aide. Nous avons, cependant, proposé certaines activités en mode hybride ou virtuel pour répondre au mieux aux attentes de nos participants.

Nous avons mis en place un nouveau processus de cheminement et d'accompagnement de notre clientèle. Dans un premier temps, nos clients sont reçus par les conseillers en intégration de 1^{re} ligne, qui évaluent leurs besoins et les informent sur notre gamme de services. Dans un second temps, les conseillers de 2^e ligne (en intégration, en francisation ou en employabilité) donnent tous les services adaptés aux situations de chacun et font l'accompagnement et le suivi. Ce nouveau processus nous permet de gagner en fluidité et efficacité, et cadre bien au nouveau **Programme d'accompagnement et de soutien à l'intégration (PASI)** du MIFI suite à la révision et à la modification du Programme réussir l'Intégration (PRInt).

Le CACI, qui compte désormais **65 employés**, offre une panoplie de services inégalée.

- Les cours de français (plus de 50 groupes par session) et les sessions Objectif Intégration (OI – 188 groupes) sur les valeurs démocratiques et les valeurs du Québec sont très demandés
- Nous avons mis en œuvre un nombre sans précédent de projets ponctuels, tels que le Club social CACI (soutenu par le MIFI) qui propose des ateliers divers et variés (informatique, pâtisserie, cuisine, jardinage, art, yoga, zumba) pour briser l'isolement et favoriser la socialisation,
 - deux projets de valorisation et de promotion de la langue française « Le français, un nouveau départ » (soutenu par le SPL) et « En français, le numérique, c'est stratégique » (soutenu par l'OQLF),
 - un projet de sensibilisation au harcèlement psychologique et sexuel en milieu de travail (soutenu par la CNESST),
 - un projet promouvant l'égalité Femme-Homme « À parts égales » (soutenu par le ministère de la Famille),
 - un programme d'aide aux proches aidants d'aînés, ISOPA (soutenu par l'Appui Montréal) et
 - un programme d'aide et de formation aux outils numériques destiné aux personnes âgées « Pour une autonomie numérique des aînés ».

EN 2020-2021, NOUS AVONS ACCUEILLI

19 718
personnes immigrantes

Cette polyvalence du CACI lui permet plus que jamais de faire entendre sa voix en tant qu'acteur incontournable de l'intégration des nouveaux arrivants.

1.5. Reconnaissance publique

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



2010

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

2010

Le CACI a été lauréat du prix « Mérites en francisation des nouveaux arrivants » dans la catégorie « Partenaire institutionnel ou communautaire en francisation ». Ce prix est attribué par le MICC et l'Office québécois de la langue française (OQLF) aux organismes qui par leurs réalisations sont intervenus auprès des personnes immigrantes en vue de favoriser leur potentiel et leurs capacités de s'intégrer à la société d'accueil.

2011

L'organisme a été lauréat au gala « Plein feu sur les mérites d'ici » dans la catégorie « Communautaire / organisme structurant ». Cet événement, organisé par la Corporation de développement économique (CDEC), a rendu hommage au CACI pour ses multiples services et programmes offerts aux nouveaux arrivants, pour la diversité de ses activités à caractère social et pour sa capacité à développer des projets adaptés aux besoins de sa clientèle.

2012

Le CACI a reçu le « Prix interculturel de Montréal Abe-Limonchik », catégorie « Organisme ». Cette distinction souligne son exceptionnelle contribution dans l'amélioration des relations interculturelles et la promotion de la diversité sur le territoire montréalais. C'est une récompense pour les efforts remarquables déployés par le CACI en vue de briser l'isolement des membres des communautés culturelles, développer leur autonomie et favoriser leur intégration pleine et durable à la société d'accueil.

2014

La directrice générale a reçu au nom du CACI le « Prix gestion au féminin-2014 » de l'HIQ (Horizons Interculturels Québec) pour souligner son brillant parcours et sa réussite en relevant un double défi, être une femme et immigrante.

2016

La branche canadienne de l'Union générale arménienne de bienfaisance (UGAB) et l'école Alex Manoogian ont salué le travail de la directrice générale du CACI en lui remettant le « Prix de l'excellence » au nom de la Couronne arménienne en commission des affaires publiques (CAPAC).

2018

Maison CACI est désigné grand lauréat de la catégorie Promotion et valorisation de la langue française pour son projet « Vivre ensemble, en français » dans le cadre du programme Fonds de promotion et de valorisation du français 2016-2017 financé par le ministère de la Culture et des Communications.

2019

Le CACI a reçu une Reconnaissance de l'Assemblée nationale des mains de la députée de Saint-Laurent, M^{me} Marwah Rizqy, afin de souligner les efforts soutenus et constants de l'organisme dans le milieu, particulièrement auprès de la communauté immigrante.

1.6. Formation des employés

Le CACI met un point d'honneur à former ses employés afin qu'ils puissent rendre les services offerts en fonction des besoins spécifiques de chacun de ses clients.

Formation CACI

- Nouveau processus de cheminement de la clientèle (CACI)
- Statuts temporaires – Accès à la résidence permanente (CACI)

Formations – Espaces d'échange de connaissances et de bonnes pratiques - TCRI

- Comprendre les statuts migratoires et l'accès aux différents services ainsi que les vécus liés aux parcours migratoires
- Statuts d'immigration et accès aux services : demandeurs d'asile déboutés - Recours et soutien
- Immigration temporaire : Travailleurs étrangers temporaires
- Distinguer la diversité des parcours et des statuts migratoires
- Démystifier l'accessibilité aux services selon le statut
- Se sensibiliser à l'approche interculturelle et aux pratiques inclusives en intervention
- Plonger au cœur des réalités d'un demandeur d'asile, un travailleur temporaire ou un étudiant international

- Organiser des activités de rapprochement citoyen pour des quartiers accueillants
- Programme d'accompagnement et de soutien à l'intégration (PASI)
 - Service de soutien à la pleine participation – Volet 2
 - Ceriges
 - Ateliers Espace Parents
 - Jumelage interculturel
- Approche ROSINI
- Les différentes voies d'accès aux personnes immigrantes à l'industrie de la construction sur ZOOM
- Former pour l'inclusion : pour les intervenants d'Ahuntsic-Cartierville qui travaillent auprès de populations immigrantes !
- Adapter ses pratiques pour mieux accompagner les personnes vivant des situations complexes, en contexte de pandémie
- Travailler ensemble dans un contexte de distanciation, et identifier ses alliés pour mieux orienter les personnes accompagnées
- Communauté de pratique virtuelle : les droits des personnes immigrantes, réfugiées et sans statut

Nouveau CERIGES - MIFI et Yurika Solution

Déclaration d'impôts - Revenu Canada et Revenu Québec

Formation destinée aux mandataires de la francisation - Temps partiel - MIFI

- Module 1 : Plateforme Extranet et Référence Francisation
- Module 2 : Procédurier – AIDE MÉMOIRE
- Module 3 : Processus d'inscription et d'évaluation

Santé et sécurité en milieu de travail en contexte pandémique – COVID-19 (CIUSSS du Nord-de-l'île)

Hygiène et salubrité alimentaire (Académie HSA inc.)

L'Appui Montréal

- Gestion du risque, de la détresse et de l'impuissance en intervention téléphonique
- Le deuil : une expérience difficile, un accompagnement possible
- Sortir du sentiment d'impuissance en tant qu'intervenant
- Outil d'évaluation des besoins des proches aidants et de leur fardeau - Communauté de pratique
- Comprendre et gérer le stress et l'incertitude devant le coronavirus

1.7. Évaluation des services

Depuis les dernières années, le nombre de clients qui fréquentent le CACI a dépassé les 18 000. Cette augmentation est due au fait que les clients satisfaits sont devenus nos meilleurs ambassadeurs auprès des communautés culturelles.

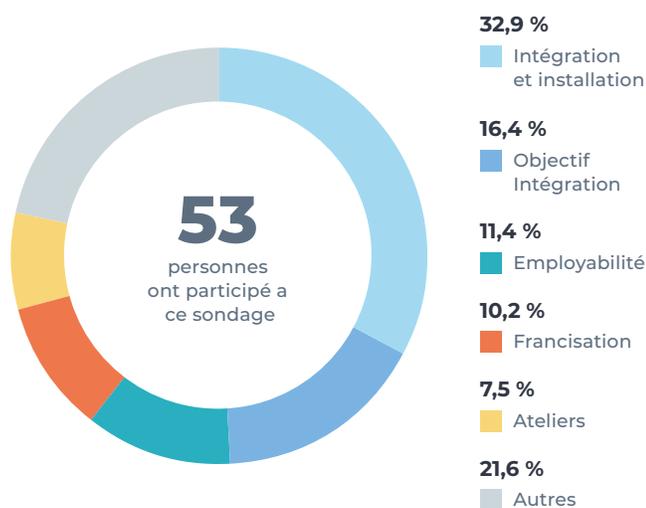
Cette année, soucieux du bien-être de nos participants, nous avons choisi de garder nos portes ouvertes. Notre présence sur le terrain a fait la différence, puisque nous avons fait de notre mieux pour répondre aux multiples besoins des personnes immigrantes, en particulier celles touchées par la COVID-19.

Ils sont donc plus de 98 % à saluer notre présence ainsi que les efforts fournis pour mieux les accompagner en ces temps difficiles. L'opinion de la clientèle est essentielle, c'est notre thermomètre pour évaluer nos actions, apporter des modifications, consolider nos services et développer de nouveaux programmes.

Le CACI est un centre d'accompagnement parfait pour bien s'intégrer, un service parfait, un accueil chaleureux, un personnel disponible. Merci et encore bravo !

Sondage de satisfaction

SERVICES REÇUS AU CACI



NIVEAU DE SATISFACTION CONCERNANT LES SERVICES QUI ONT ÉTÉ RENDUS

4,96 / 5

PROBABILITÉ DE RECOMMANDER LES SERVICES

4,92 / 5

J'aime le CACI, car il y avait de la place pour les étudiants alors que d'autres endroits étaient fermés. Lorsque nous avons eu des cours en présentiel, le CACI a très bien suivi les restrictions en lien avec la COVID-19. Dès le début, j'avais de très bons professeurs. J'aime le fait que je puisse continuer mes activités avec diverses options.



J'apprécie énormément la nourriture qui nous a été fournie durant la pandémie. Beaucoup de légumes et de nourriture santé. Cela a pu aider ma famille durant ces moments difficiles. Merci !

Pour moi, le CACI a été mon guide et mon aide jusqu'à présent dans tout. Le CACI m'a guidé dans ma carrière et mon travail, m'a fourni des aliments, m'a aidé à apprendre le français, à remplir ma déclaration d'impôt, etc. Sans CACI, je ne pourrais pas être ce que je suis aujourd'hui et je serai toujours reconnaissant pour tout ce qu'ils ont fait pour moi.



Tout le personnel est si chaleureux et accueillant. On se sent rassuré et soutenu. Un grand merci aux conseillers et au personnel du CACI pour toute l'aide qu'ils nous apportent.



Le processus d'intégration est une étape très importante. La formation en présentiel est préférable tant que la pandémie le permet. L'équipe du CACI est dynamique et accueillante. Bonne continuation !

Je remercie beaucoup l'équipe du CACI. J'ai vécu une belle expérience. C'était vraiment agréable. L'accueil était chaleureux et les conseillers sont toujours là pour nous aider. J'apprécie beaucoup leur travail. Merci !

1.9. Organigramme



Structure du CACI

ASSEMBLÉE GÉNÉRALE

CONSEIL D'AMINISTRATION

ANAIT ALEKSANIAN
DIRECTRICE GÉNÉRALE



PREMIÈRE LIGNE,
FRANCISATION
ET ADMINISTRATION

INSTALLATION ET
INTÉGRATION

COMMUNICATION,
DÉVELOPPEMENT ET
EMPLOI-DIVERSITÉ

EMPLOYABILITÉ

PREMIÈRE LIGNE, FRANCISATION ET ADMINISTRATION

Ramón Carrasco
Directeur

Nicoleta Bleandura
Cheffe d'équipe Première
ligne et Francisation

Aliona Butuc
Cheffe d'équipe
Administration

Ahcène Boughlita
Conseiller en francisation

Armand Beqiraj
Technicien comptable

Mada Camara
Intervenante sociale

Fayçal Bouamra
Technicien comptable

Joaquin Cardenas
Conseiller en intégration

Kavita Mahadawoo
Secrétaire-réceptionniste

Natalia Vidal
Conseillère en intégration

Alexandru Matvei
Informaticien réseau

Dalila Derridj
Intervenante sociale

Nathalie Adam
Monitrice

Narek Ghukasyan
Conseiller en francisation

Leticia Kayembé
Monitrice

Armine Hovhannisyan
Conseillère en francisation

Eleni Dinna
Monitrice

Lusine Ziadyan
Intervenante sociale

Svetlana Bagdassarian
Commis à l'accueil

Mathias Altamirano
Travailleur de rue

Jessica Ghazarian
Commis à l'accueil

Jin Jin
Intervenante sociale

Angela Ghazarian
Commis à l'accueil

Nanar Ogenesian
Conseillère en intégration

Nectali Palma
Agent d'entretien

Lilit Nersisyan
Conseillère en intégration

Mariana Fernandez
Agente d'entretien

Danwantee Bhojrub
Agente d'entretien

Nelly Satchivi
Adjointe administrative

INSTALLATION ET INTÉGRATION

Aneysi Rodriguez

Cheffe d'équipe A
Installation et intégration

Florence Lévesque

Intervenante sociale

Isabelle Jean

Conseillère en intégration

Mouna Khankan

Conseillère en intégration

Chiraz Ouni

Conseillère en intégration

Ana-Karina Ramirez

Conseillère en intégration

Casimir Tho

Intervenant sociale

Émie Valiquette

Intervenante sociale

Yousra Chaker

Intervenante sociale

Eliane Gabbay

Animatrice OI

Leonardo Chatel

Chef d'équipe B
Installation et intégration

Ali Samer El Chehaby

Conseiller en intégration

Gohar Kirakosyan

Conseillère en intégration

Lazé Leskaj

Conseiller en intégration

Mirna Merchak

Conseillère en intégration

Déborah Muheta

Chargée de projet

Raouf Najm

Conseiller en intégration

Armando Navarrete

Conseiller en intégration

Jun Hui Wang

Intervenante sociale

Marguerite Orban

Animatrice OI

Marie-Lourdes Jean-Pierre

Conseillère en intégration

COMMUNICATION,
DÉVELOPPEMENT ET
EMPLOI-DIVERSITÉ**Arlette Josué**

Assistante à la direction
générale

Jacques Penel

Agent de communication
et de développement

Valentina Manoukian

Coordonnatrice aux
événements

Estefania Acosta

Assistante administrative

Fabien Lesina

Infographiste

Mevindra Kalasopaten

Chargé de projet

Justine Madzo

Conseillère en emploi

EMPLOYABILITÉ

Ismail Belkhou

Coordonnateur

Fatiha Benhadj

Conseillère en emploi

Natalia Bodrug

Conseillère en emploi

Maria Baliki

Conseillère en emploi

Mathieu Montgrain

Conseiller en emploi

Lison Fournier

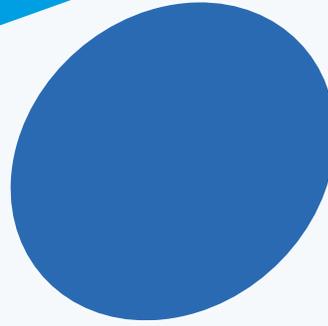
Conseillère en emploi

Koffi Konan

Conseiller en emploi



2



Installation et intégration

2.1. Cheminement de la clientèle	24
2.2. Programme Réussir l'intégration (PRInt)	25
2.3. Programme d'accompagnement et de soutien à l'intégration (PASI)	30
Première ligne : Accueil et installation	32
Évaluation des besoins	32
Vie collective	32
Installation : Soutien au parcours personnalisé (PASI Volet 1)	34
Intégration : Soutien à la pleine participation (PASI Volet 2)	38
Activités collectives (PASI Volet 2)	40
Jumelage interculturel	40
Espace Parents	40
Vers la citoyenneté canadienne	41
Éducation financière	42
Ateliers de conversation française	42
2.4. Régionalisation	43

Le secteur Installation et intégration propose des services individuels (évaluation des besoins, accompagnement et suivi personnalisés, etc.) ainsi que des activités de groupe (séances d'information, etc.) ou collectives (Jumelage interculturel, Espaces parents, etc.) visant à accélérer le processus d'installation des personnes immigrantes, et favoriser leur intégration grâce une pleine participation à la société d'accueil.

2.1. Cheminement de la clientèle

Pour répondre adéquatement aux besoins des personnes immigrantes, le CACI a mis en place un processus de cheminement qui a pour objectif de permettre à chaque personne immigrante de profiter, **selon ses besoins**, des différents services et activités de l'organisme jusqu'à une pleine participation à sa propre intégration sociale et professionnelle.

Le processus de cheminement représente un ensemble d'étapes qui passe d'abord par une évaluation complète des besoins des personnes immigrantes. Ces étapes sont élaborées de manière à favoriser un accompagnement personnalisé de chaque personne immigrante à travers les services du CACI jusqu'à la satisfaction complète des besoins identifiés, menant ainsi à sa pleine participation à la société québécoise. En soi, le processus de cheminement de la clientèle vise à faciliter le processus d'accueil, d'installation et d'intégration des personnes immigrantes au Québec à travers tous ses programmes et activités destinés à l'ensemble de sa clientèle.

Notre programme phare d'accompagnement et de suivi est soutenu financièrement par le ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration (MIFI). Le 8 août 2019, le MIFI, souhaitant encore mieux servir les personnes immigrantes, annonçait la mise en place du Programme d'accompagnement et de soutien à l'intégration (PASI), afin d'offrir un service de soutien à l'intégration aux personnes immigrantes en collaboration avec les organismes financés dans le cadre du Programme Réussir l'Intégration (PRIInt), les organismes de francisation et les ministères partenaires. Le Programme d'accompagnement et de soutien à l'intégration vise à mieux orienter les personnes immigrantes vers une offre de services adaptée en matière d'installation, de vie collective, d'emploi, de francisation et de démarches d'immigration, de manière à favoriser leur pleine participation à toutes les dimensions de la vie collective.



2.2. Programme Réussir l'Intégration (PRInt)

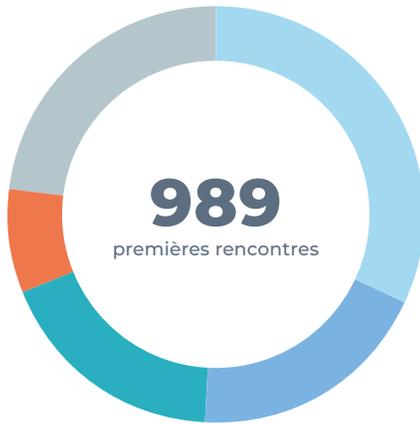
Ce programme visait à accélérer le processus d'intégration des personnes immigrantes en les soutenant dans leurs démarches d'installation et d'intégration, de manière qu'elles puissent devenir des membres actifs de la société d'accueil.

Du 1^{er} avril au 30 juin 2020, le CACI a accueilli 1 364 personnes immigrantes uniques admissibles au programme PRInt, parmi lesquelles 989 ont été reçues en premières rencontres. Selon l'entente avec le MIFI, la cible annuelle du CACI était de 4 156.

Voici quelques services dont a bénéficié la clientèle du PRInt : services individuels visant à faciliter l'installation des personnes immigrantes, Premières démarches d'installation (PDI), Objectif Intégration (OI), séances d'information collectives (le système éducatif québécois, le système de santé, le rôle de la DPJ et de ses partenaires, etc.), aide alimentaire, aide à la recherche d'un logement, etc. Nos participants ont aussi bénéficié de plusieurs activités complémentaires favorisant leur pleine participation à la société québécoise.

STATISTIQUE - PRINT 1^{RE} RENCONTRE

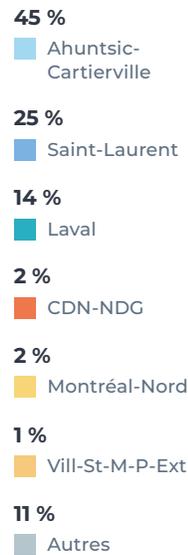
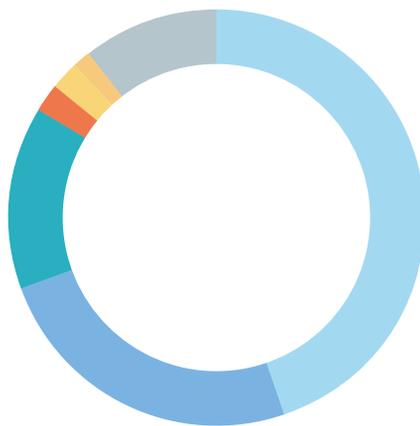
GROUPES D'ÂGE

Du 1^{er} avril 2020 au 30 juin 2020

DURÉE DE SÉJOUR AU CANADA

Du 1^{er} avril 2020 au 30 juin 2020

ARRONDISSEMENT

Du 1^{er} avril 2020 au 30 juin 2020

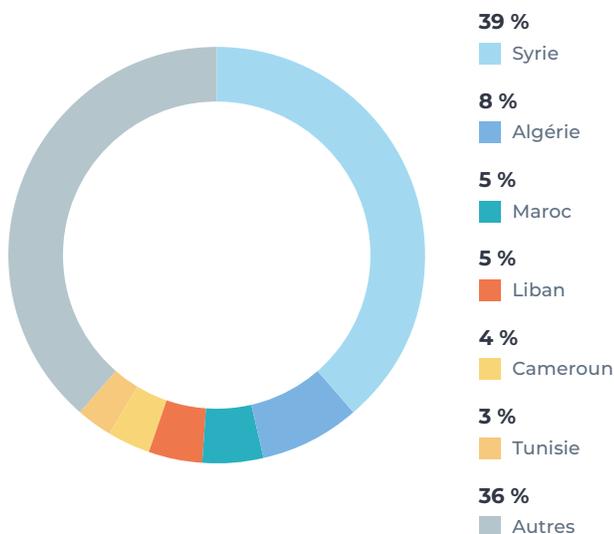
SCOLARITÉ

Du 1^{er} avril 2020 au 30 juin 2020

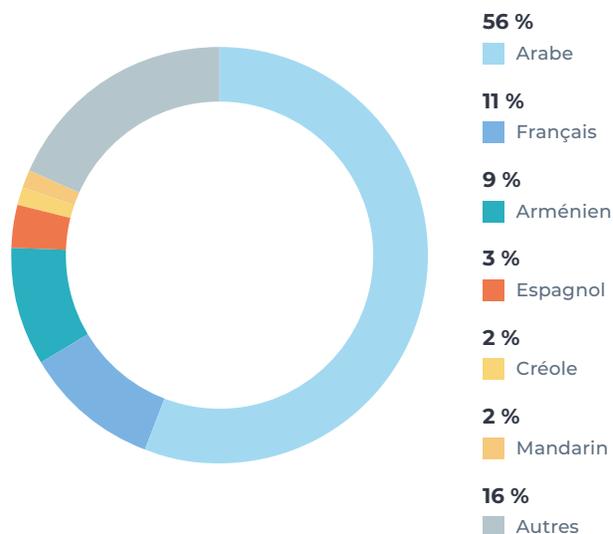
	HOMME	FEMME	TOTAL	%
Aucune	43	50	93	9 %
Collégial	98	105	203	21 %
Primaire	12	25	37	4 %
Secondaire	90	105	195	20 %
Universitaire	226	235	461	47 %
Total	469	520	989	100 %

STATISTIQUE - PRInt 1^{RE} RENCONTRE

PAYS D'ORIGINE

Du 1^{er} avril 2020 au 30 juin 2020

LANGUE MATERNELLE

Du 1^{er} avril 2020 au 30 juin 2020

SOURCE DE REVENU

Du 1^{er} avril 2020 au 30 juin 2020

	HOMME	FEMME	TOTAL	%
Sans revenu	133	169	302	31 %
Sécurité du revenu	70	101	171	17 %
Économie personnelle	82	73	156	16 %
Emploi	80	58	138	14 %
Assurance emploi	5	7	12	1 %
Autres	98	112	211	21 %
Total	469	520	989	100 %

STATUT

Du 1^{er} avril 2020 au 30 juin 2020

	HOMME	FEMME	TOTAL	%
Résident permanent	298	334	632	64 %
Autre	110	122	232	23 %
Demande de résidence à l'étude	9	2	11	1 %
Demandeur d'asile	1	0	1	0 %
Demandeur d'asile reconnu	25	28	53	5 %
Travailleur temporaire	13	15	28	3 %
Étudiant étranger	13	19	32	3 %
Total	469	520	989	100 %

STATISTIQUE - PRINT SUIVI

GROUPES D'ÂGE

Du 1^{er} avril 2020 au 30 juin 2020



- 33 %**
35 - 44 ans
- 20 %**
25 - 34 ans
- 19 %**
45 - 54 ans
- 6 %**
Moins de 24 ans
- 22 %**
Autres

DURÉE DE SÉJOUR AU CANADA

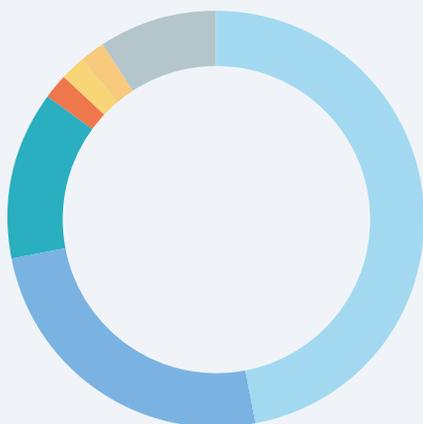
Du 1^{er} avril 2020 au 30 juin 2020



- 30 %**
Plus de 5 ans
- 20 %**
0 - 12 mois
- 14 %**
3 - 4 ans
- 13 %**
4 - 5 ans
- 12 %**
2 - 3 ans
- 11 %**
13 - 24 mois

ARRONDISSEMENT

Du 1^{er} avril 2020 au 30 juin 2020



- 47 %**
Ahuntsic-Cartierville
- 25 %**
Saint-Laurent
- 13 %**
Laval
- 2 %**
Montréal-Nord
- 2 %**
CDN-NDG
- 2 %**
Pierrefonds-Roxboro
- 9 %**
Autres

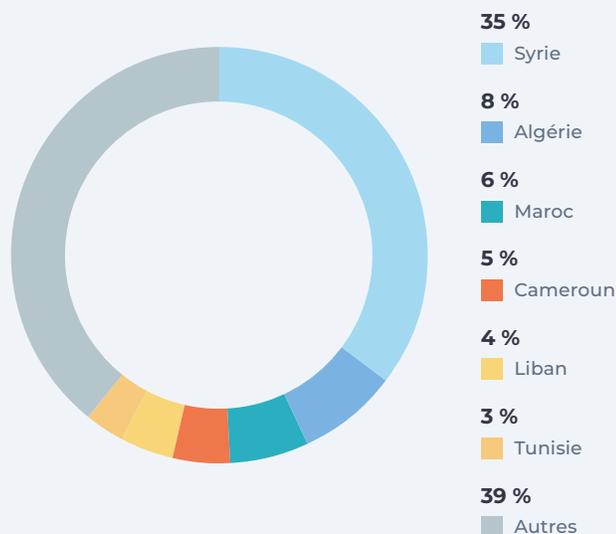
SCOLARITÉ

Du 1^{er} avril 2020 au 30 juin 2020

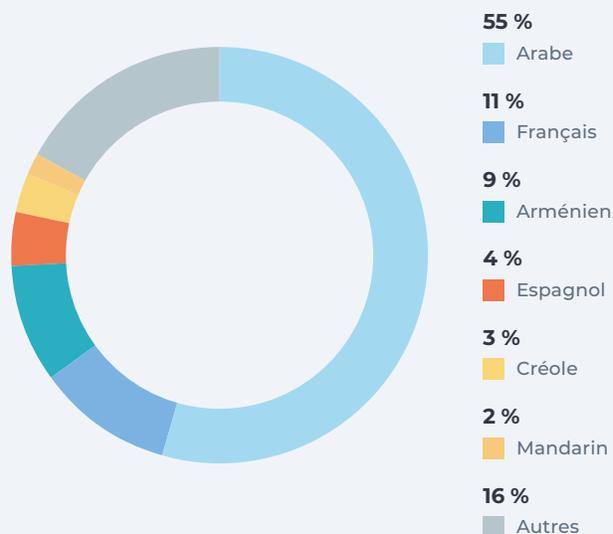
	HOMME	FEMME	TOTAL	%
Aucune	46	51	97	7 %
Collégial	142	157	299	22 %
Primaire	17	30	47	3 %
Secondaire	109	139	248	18 %
Universitaire	342	331	673	49 %
Total	656	708	1 364	100 %

STATISTIQUE - PRInt SUIVI

PAYS D'ORIGINE

Du 1^{er} avril 2020 au 30 juin 2020

LANGUE MATERNELLE

Du 1^{er} avril 2020 au 30 juin 2020

SOURCE DE REVENU

Du 1^{er} avril 2020 au 30 juin 2020

	HOMME	FEMME	TOTAL	%
Sans revenu	159	192	351	26 %
Économie personnelle	172	156	329	24 %
Sécurité du revenu	82	145	227	17 %
Emploi	118	78	196	14 %
Assurance emploi	25	36	61	4 %
Autres	101	101	202	15 %
Total	656	708	1 364	100 %

STATUT

Du 1^{er} avril 2020 au 30 juin 2020

	HOMME	FEMME	TOTAL	%
Résident permanent	428	456	884	65 %
Autres	125	162	287	21 %
Demande de résidence à l'étude	11	1	12	1 %
Demandeur d'asile	4	1	5	0 %
Demandeur d'asile reconnu	41	40	81	6 %
Travailleur temporaire	25	26	51	4 %
Étudiant étranger	22	22	44	3 %
Total	656	708	1 364	100 %



2.3. Programme d'accompagnement et de soutien à l'intégration (PASI)

Financé par le **ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'intégration** (MIFI)

Depuis juillet 2020, le **Ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration** (MIFI) a lancé le *Programme d'accompagnement et de soutien à l'intégration* (PASI) suite à la révision et à la modification du Programme Réussir l'Intégration (PRIInt).

Le PASI a été élaboré dans le but d'accélérer le processus d'intégration des personnes immigrantes en les soutenant dans leurs démarches d'installation et d'intégration, de manière à participer activement à la vie citoyenne.

Par le biais du PASI, le CACI offre des services et activités aux nouveaux arrivants de différents statuts (résidents permanents, travailleurs étrangers temporaires et étudiants étrangers et leurs conjoints et conjointes, réfugiés et citoyens canadiens) dans deux volets distincts :

VOLET 1 : SERVICES DE SOUTIEN AU PARCOURS D'ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ

Le Parcours d'accompagnement personnalisé est un service offert par le MIFI pour les personnes immigrantes. La participation au Parcours se fait sur une base volontaire. Celui-ci vise à accélérer les démarches d'intégration des personnes immigrantes. Il leur permet également de connaître l'offre de services pertinents à ses besoins d'intégration, d'avoir accès à la bonne information en temps opportun et d'être aiguillée vers les services qui répondent à ses besoins et qui prennent en compte son profil et son projet de vie. *(PASI – Guide du Ministère)*



Les services offerts dans le cadre du volet 1 sont répartis dans trois sous-volets :

- **Sous-volet 1a – Installation**
Ce sous-volet comprend les services individuels (évaluation des besoins) ou des séances de groupe réalisés dans le Parcours d'accompagnement personnalisé et porte sur les démarches d'installation et sur la promotion de l'établissement en région. Par ailleurs, dans le cadre de ce sous-volet, l'organisme continue d'offrir des séances d'information de Premières démarches d'installation (PDI).
- **Sous-volet 1b - Vie collective**
Ce sous-volet renvoie aux sessions Objectif Intégration (OI) sur les valeurs démocratiques et les valeurs québécoises.
- **Sous-volet 1c - Soutien direct aux personnes**
Grâce à ce sous-volet, les personnes immigrantes qui complètent la session Objectif Intégration reçoivent une compensation de 188 \$.

VOLET 2 : SERVICES DE SOUTIEN À LA PLEINE PARTICIPATION

Ce volet permet d'offrir des services individuels ou des activités de groupe visant à accélérer et faciliter l'intégration des personnes immigrantes, en favorisant leur participation, en français, à la vie collective dans la société d'accueil, selon les 6 dimensions suivantes :

- économique,
- linguistique,
- citoyenne,
- communautaire,
- identitaire et culturelle.

Première ligne : Accueil et installation

ÉVALUATION DES BESOINS

Le rôle principal de l'équipe Première ligne consiste à accueillir la personne immigrante qui se présente pour la première fois au CACI et procéder à l'ouverture de son dossier pour ensuite réaliser une évaluation complète de ses besoins. Une fois ceux-ci identifiés, la personne immigrante est dirigée vers d'autres services soit en interne pour un accompagnement et un suivi par nos intervenants, soit à l'externe, et ceci en tenant compte du processus de cheminement en vigueur dans l'organisme.

VIE COLLECTIVE

Objectif Intégration (OI) sur les valeurs démocratiques et les valeurs québécoises – Sous-volet 1b

DU 1^{ER} AVRIL 2020 AU 31 MARS 2021

57 et **579**
sessions OI participants

Objectif Intégration (OI) est une session d'information d'une durée de 24 h, sur plusieurs jours, destinée aux personnes immigrantes avec une certaine connaissance de la langue française, et qui leur permet de se familiariser avec la réalité socioculturelle du Québec et les caractéristiques du marché du travail.

Le contenu de la session met l'accent sur les valeurs démocratiques et les valeurs québécoises, comme l'exprime la « Charte des droits et libertés ». Les animateurs OI du CACI ont suivi les formations offertes par le *ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration* (MIFI) afin d'aider la personne immigrante à s'adapter à son nouvel environnement et à mieux comprendre le fonctionnement de la société québécoise dans tous ses aspects.

Les principaux modules exposés présentement pendant la formation OI sont :

- L'histoire du Québec (le survol de l'histoire du Québec aide à comprendre la société québécoise) ;
- Le Québec - une société francophone (importance du français, la langue comme identité d'un peuple) ;

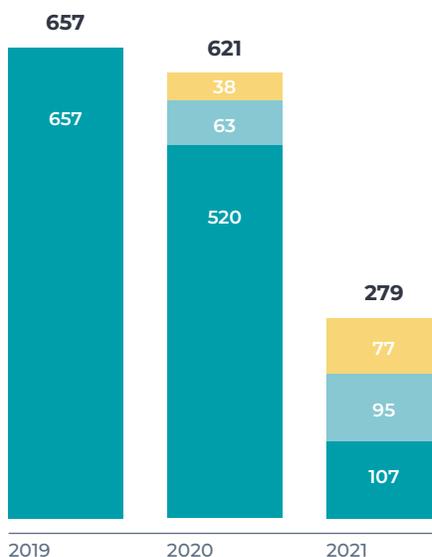
- Le Québec - un régime démocratique (le gouvernement, les élections, les institutions démocratiques, la vie démocratique) ;
- La charte des droits et des libertés de la personne (la charte au-dessus des autres lois symbolise et protège les valeurs des Québécois/es, les droits fondamentaux, etc.) ;
- L'égalité entre les hommes et les femmes (famille, éducation, travail, vie politique) ;
- Le Québec - une société laïque (décisions et actions sont indépendantes des pouvoirs religieux) ;
- Les codes culturels en emploi (travail d'équipe, différences culturelles au travail, distanciation sociale, conciliation travail-famille) ;
- Contrat de travail/Convention collective (normes du travail, santé et sécurité au travail, équité salariale).

Afin de favoriser la participation et répondre aux besoins de la clientèle pendant la période de la pandémie, plusieurs formules de présentation ont été mises en place, le jour, le soir ou la fin de semaine, en présentiel ou en ligne.

Les graphiques ci-dessous montrent à quel point le CACI a été capable de s'ajuster pour continuer de répondre aux besoins de sa clientèle et aux circonstances imposées par la situation en lien avec la pandémie. En comparaison, pendant l'année 2019, tous les groupes OI étaient de jour, en ligne et en présentiel, alors qu'en 2021, un changement remarquable s'est opéré avec une répartition des groupes dans les trois différents horaires cités plus haut.

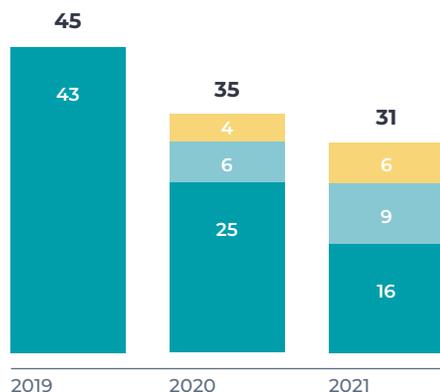
PARTICIPANTS OI

■ Jour ■ Soir ■ Fin de semaine



SESSION OI

■ Jour ■ Soir ■ Fin de semaine



Une des conséquences de la COVID-19 a été l'arrêt de certaines activités, entre avril et août 2020. Malgré tout, pour répondre à la demande et pour s'adapter à la situation, le CACI a commencé à offrir la séance dans deux formats différents : en ligne et en présentiel.

**C'EST AINSI QU'AU DÉBUT DE 2021,
NOUS AVONS ORGANISÉ**

45 et **12**
sessions en présentiel en ligne

TÉMOIGNAGES

Je suis arrivée il y a peu de temps. J'ai commencé par la formation Objectif Intégration (OI) qui permet d'apprendre beaucoup sur notre pays d'accueil. Tout le personnel du CACI est chaleureux et accueillant. On se sent rassuré et soutenu. Je pense même m'inscrire aux ateliers (nombreux) proposés par CACI. Un grand merci aux conseillers et au personnel du CACI pour toute l'aide qu'ils nous apportent.

Yier Jiang - Chine

Je remercie beaucoup l'équipe du CACI. C'est une expérience agréable. L'accueil est chaleureux et les conseillers sont toujours là pour nous aider. J'apprécie leur travail. Merci !

Boukhail Sami - Algérie

La CACI est un centre d'accompagnement parfait pour aider les immigrants à bien s'intégrer. L'accueil est chaleureux et le personnel disponible. Merci et encore bravo !

Abdellahi Salem Beddiyouth - Mauritanie

Le processus de l'intégration est une étape très importante pour les immigrants. La formation en présentiel est préférable pour autant que la pandémie le permette. L'équipe du CACI est dynamique et accueillante. Bonne continuation !

Sall Idriss - Mauritanie

Je suis ici au Canada depuis un mois et demi. Cette formation m'a aidé à comprendre les choses et m'a donné l'envie d'étudier le français. Merci CACI !

Ghizlane Boumhamdi - Maroc

Je suis venu au CACI où j'ai eu un accueil chaleureux. Il y a beaucoup de services pour les immigrants. Les employés qui nous ont reçus sont très gentils et serviables. Ils savent comment nous aider dans notre intégration. Un grand merci aux intervenants et conseillers !

Sofiane Douaouda - Algérie

Installation : Soutien au Parcours personnalisé (PASI Volet 1)

C'est l'équipe de 2^e ligne du secteur Installation et intégration du CACI qui se charge de recevoir les personnes immigrantes, avec ou sans rendez-vous, parmi lesquels ceux dont les besoins ont été déjà identifiés par la Première ligne, en leur offrant des services visant une complète satisfaction de leurs besoins. Les personnes immigrantes reçues bénéficient d'une panoplie de services en individuel afin de mieux les soutenir dans leur processus d'installation ainsi que des activités de groupe qui leur sont dédiées dans le but de favoriser leur pleine participation, en français, à la société du Québec. Un suivi est systématiquement effectué.

SERVICES INDIVIDUELS

Dans le cadre du programme PASI – Volet 1, les intervenants sociaux et les conseillers en intégration accompagnent les personnes immigrantes dans la mise en œuvre de leur plan d'action afin de faciliter et d'accélérer leurs démarches d'installation grâce à des services directs de soutien individuel ou des activités de groupe. Aussi, assurent-ils auprès des personnes immigrantes un suivi personnalisé des démarches individuelles entreprises en vue de leur installation. C'est également l'occasion pour les intervenants et les conseillers de référer ceux qui le désirent à des organismes faisant, entre autres, la promotion de la régionalisation.

DU 1^{ER} JUILLET 2020 AU 31 MARS 2021

3 563

personnes immigrantes reçues en premières rencontres.



30 746

SERVICES DONNÉS



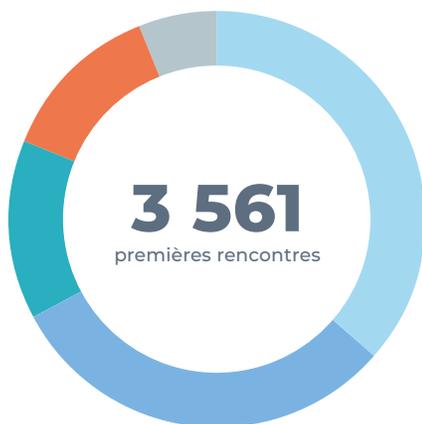
Les services reçus par les 3 563 personnes immigrantes sont : obtention de documents officiels d'immigration, carte de résidence permanente, numéro d'assurance sociale, carte d'assurance maladie, inscription auprès d'un médecin de famille, permis de conduire, formulaires de demande d'allocation, demande du Certificat de sélection du Québec (CSQ), changement d'adresse, soutien dans la recherche d'un logement, inscription des enfants au service de garde et/ou à la commission scolaire, inscription à des cours de français à temps complet, inscription à une formation professionnelle, au collège ou à l'université, banque alimentaire, recherche d'un logement, demande de crédits solidarité, ouverture d'un compte bancaire, souscription à une assurance maladie, interprétariat, traduction, médiation culturelle et référencement.

Malgré la pandémie, les portes du CACI sont restées ouvertes et l'organisme a continué son accompagnement auprès de sa clientèle en ajustant les services, les plages horaires, ainsi que les formules de prestation des services, pour mieux répondre aux besoins des personnes immigrantes.

STATISTIQUE - PASI VOLET 1

GROUPES D'ÂGE

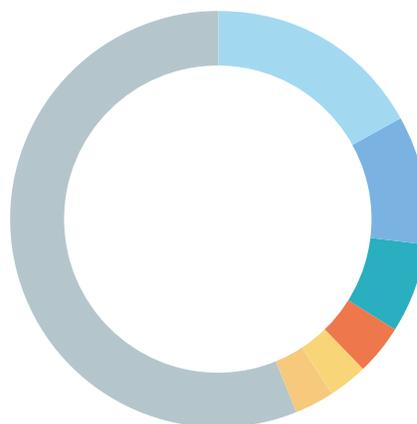
Du 1^{er} juillet 2020 au 31 mars 2021



- 37 % 35 - 44 ans
- 31 % 25 - 34 ans
- 14 % Moins de 24 ans
- 13 % 45 - 54 ans
- 6 % Autres

PAYS D'ORIGINE

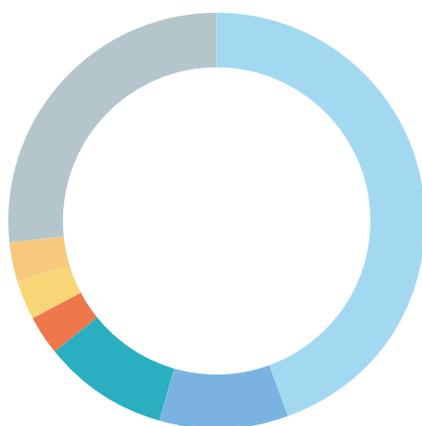
Du 1^{er} juillet 2020 au 31 mars 2021



- 17 % Syrie
- 10 % Algérie
- 7 % Maroc
- 4 % Tunisie
- 3 % Liban
- 3 % Haïti
- 56 % Autres

LANGUE MATERNELLE

Du 1^{er} juillet 2020 au 31 mars 2021



- 45 % Arabe
- 10 % Français
- 10 % Espagnol
- 3 % Créole
- 3 % Arménien
- 2 % Mandarin
- 27 % Autres

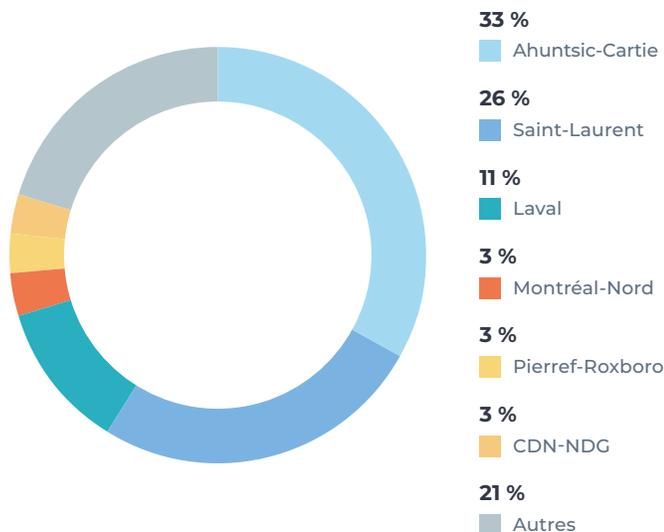
SCOLARITÉ

Du 1^{er} juillet 2020 au 31 mars 2021

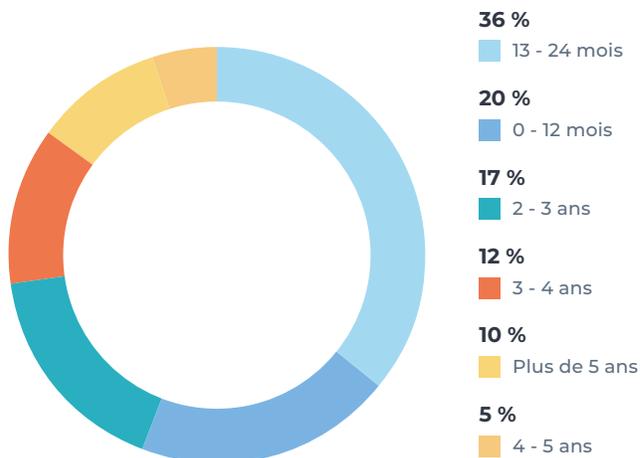
	HOMME	FEMME	TOTAL	%
Aucune	139	152	291	8 %
Collégial	352	344	696	20 %
Primaire	22	34	56	2 %
Secondaire	256	247	503	14 %
Universitaire	1 009	1 006	2 015	57 %
Total	1 778	1 783	3 561	100 %

STATISTIQUE - PASI VOLET 1

ARRONDISSEMENT

Du 1^{er} juillet 2020 au 31 mars 2021

DURÉE DE SÉJOUR AU CANADA

Du 1^{er} juillet 2020 au 31 mars 2021

SOURCE DE REVENU

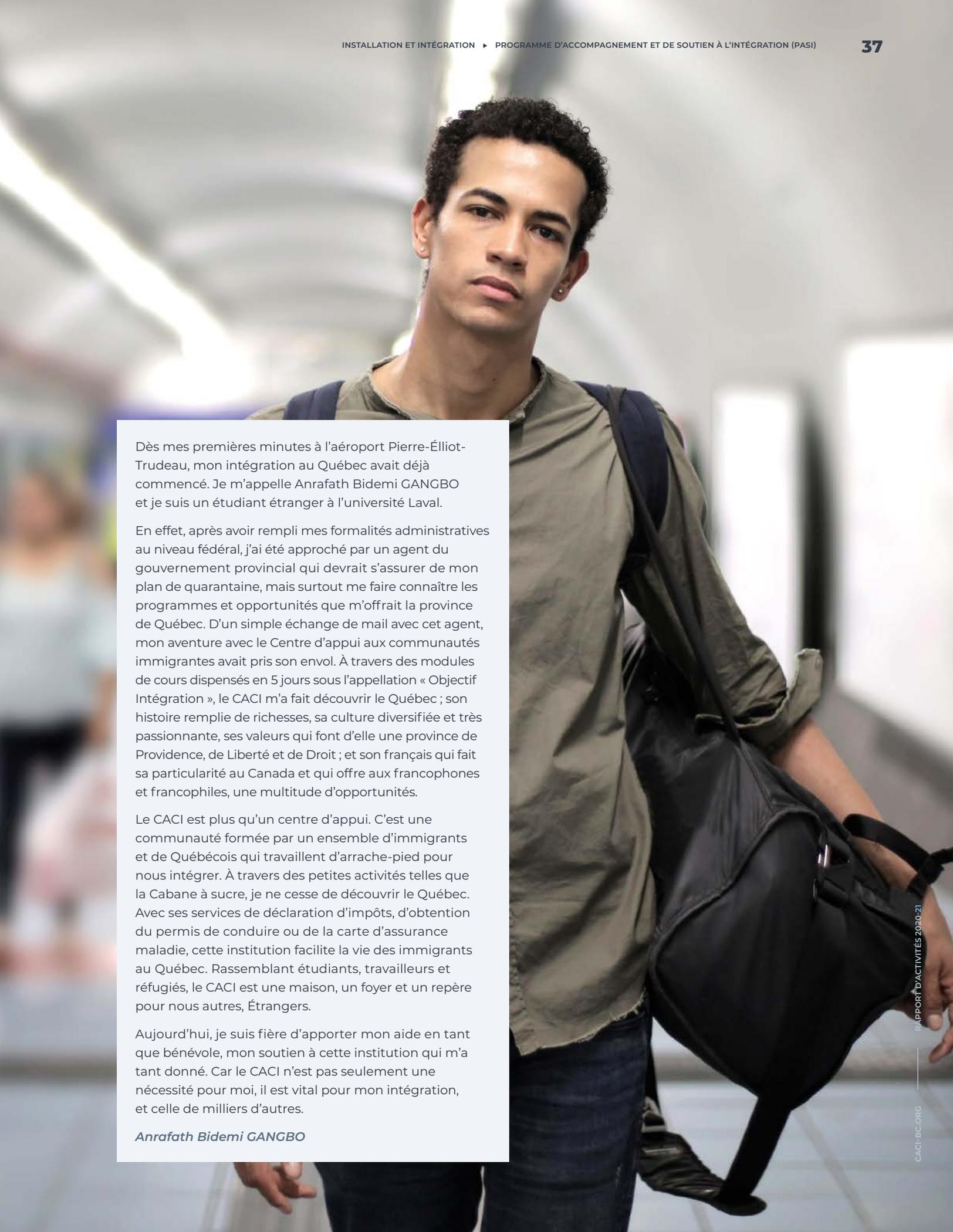
Du 1^{er} juillet 2020 au 31 mars 2021

	HOMME	FEMME	TOTAL	%
Emploi	630	418	1 048	29 %
Économie personnelle	505	492	997	28 %
Sans revenu	262	314	576	16 %
Sécurité du revenu	119	193	312	9 %
Assurance emploi	77	94	171	5 %
Autres	185	272	457	13 %
Total	1 778	1 783	3 561	100 %

STATUT

Du 1^{er} juillet 2020 au 31 mars 2021

	HOMME	FEMME	TOTAL	%
Résident permanent	933	996	1 929	54 %
Autres	49	37	86	2 %
Demande de résidence à l'étude	19	25	44	1 %
Demandeur d'asile	0	1	1	0 %
Demandeur d'asile reconnu	264	245	509	14 %
Travailleur temporaire	284	237	521	15 %
Étudiant étranger	229	242	471	13 %
Total	1 778	1 783	3 561	100 %



Dès mes premières minutes à l'aéroport Pierre-Élliott-Trudeau, mon intégration au Québec avait déjà commencé. Je m'appelle Anrafath Bidemi GANGBO et je suis un étudiant étranger à l'université Laval.

En effet, après avoir rempli mes formalités administratives au niveau fédéral, j'ai été approché par un agent du gouvernement provincial qui devrait s'assurer de mon plan de quarantaine, mais surtout me faire connaître les programmes et opportunités que m'offrait la province de Québec. D'un simple échange de mail avec cet agent, mon aventure avec le Centre d'appui aux communautés immigrantes avait pris son envol. À travers des modules de cours dispensés en 5 jours sous l'appellation « Objectif Intégration », le CACI m'a fait découvrir le Québec ; son histoire remplie de richesses, sa culture diversifiée et très passionnante, ses valeurs qui font d'elle une province de Providence, de Liberté et de Droit ; et son français qui fait sa particularité au Canada et qui offre aux francophones et francophiles, une multitude d'opportunités.

Le CACI est plus qu'un centre d'appui. C'est une communauté formée par un ensemble d'immigrants et de Québécois qui travaillent d'arrache-pied pour nous intégrer. À travers des petites activités telles que la Cabane à sucre, je ne cesse de découvrir le Québec. Avec ses services de déclaration d'impôts, d'obtention du permis de conduire ou de la carte d'assurance maladie, cette institution facilite la vie des immigrants au Québec. Rassemblant étudiants, travailleurs et réfugiés, le CACI est une maison, un foyer et un repère pour nous autres, Étrangers.

Aujourd'hui, je suis fier d'apporter mon aide en tant que bénévole, mon soutien à cette institution qui m'a tant donné. Car le CACI n'est pas seulement une nécessité pour moi, il est vital pour mon intégration, et celle de milliers d'autres.

Anrafath Bidemi GANGBO

Intégration : Soutien à la pleine participation (PASI Volet 2)

DU 1^{ER} JUILLET 2020 AU 31 MARS 2021

5 344

personnes immigrantes servies



48 221

SERVICES DONNÉS

Tel que conçu par le MIFI, l'objectif du Volet 2 dans le cadre du Programme PASI est de favoriser la pleine participation, en français, des personnes immigrantes à la vie collective et promouvoir leur intégration citoyenne à la société d'accueil.

Pour ce faire, le CACI offre des services de soutien individuel ou de groupe, des activités éducatives, ainsi que des activités promotionnelles et préventives favorisant la pleine participation des personnes immigrantes à la société. Les services et activités sont réalisés dans le but d'aider les personnes immigrantes à s'adapter à leur nouveau milieu et à mieux comprendre le fonctionnement de la société québécoise afin de pouvoir pleinement y participer.

Dans le cadre du volet 2 – Services individuels ou de groupe, le CACI offre, entre autres, les services suivants : renouvellement de documents officiels, demande de parrainage, aide pour remplir les formulaires de demande de résidence permanente, certificat de sélection, demande de citoyenneté canadienne, information sur la régionalisation, assermentation, certificat d'hébergement, accompagnement aux services publics, inscription aux formations professionnelles, collégiales et universitaires, interprétariat et traduction, demande de prestation de derniers recours (aide sociale), assurance emploi et assurance parentale, soutien psychosocial (écoute et référence), etc.

STATISTIQUE - PASI VOLET 2

SOURCE DE REVENU

Du 1^{er} juillet 2020 au 31 mars 2021

	HOMME	FEMME	TOTAL	%
Emploi	723	498	1 221	23 %
Économie personnelle	524	556	1 080	20 %
Sans revenu	589	738	1 328	25 %
Sécurité du revenu	243	380	623	12 %
Assurance emploi	121	158	279	5 %
Autres	347	467	814	15 %
Total	2 546	2 798	5 344	100 %

SCOLARITÉ

Du 1^{er} juillet 2020 au 31 mars 2021

	HOMME	FEMME	TOTAL	%
Aucune	220	230	450	10 %
Collégial	563	632	1 195	22 %
Primaire	71	113	184	3 %
Secondaire	489	553	1 042	19 %
Universitaire	1 203	1 270	2 473	46 %
Total	2 546	2 798	5 344	100 %

STATUT

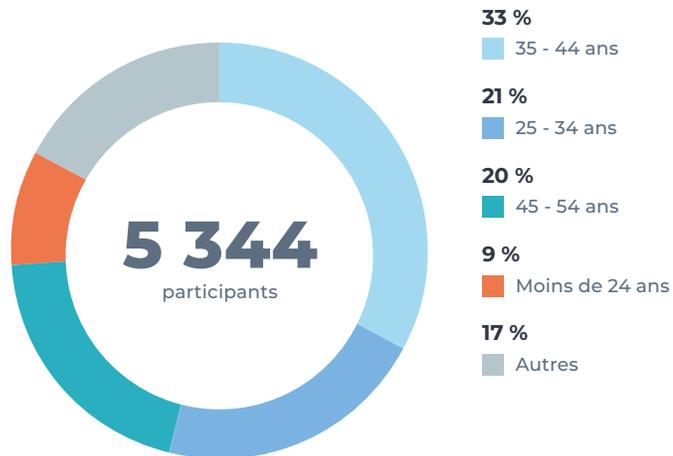
Du 1^{er} juillet 2020 au 31 mars 2021

	HOMME	FEMME	TOTAL	%
Résident permanent	1 762	1 925	3 687	69 %
Autres	411	489	900	16 %
Demande de résidence à l'étude	20	21	41	1 %
Demandeur d'asile	3	2	5	0 %
Demandeur d'asile reconnu	152	152	304	6 %
Travailleur temporaire	108	111	219	4 %
Étudiant étranger	90	98	188	4 %
Total	2 546	2 798	5 344	100 %

STATISTIQUE - PASI VOLET 2

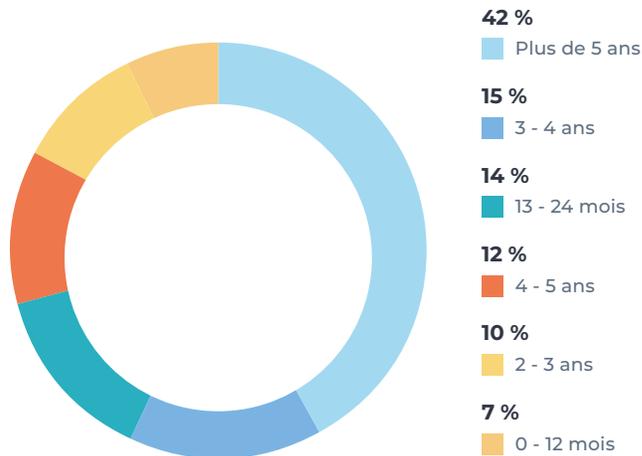
GROUPES D'ÂGE

Du 1^{er} juillet 2020 au 31 mars 2021



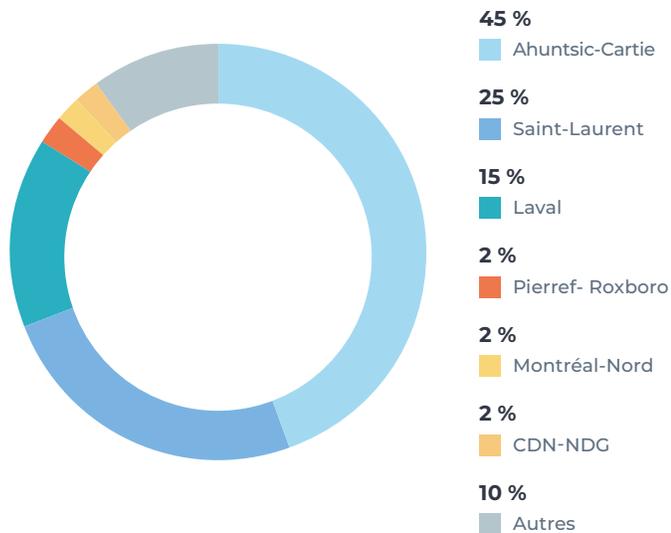
DURÉE DE SÉJOUR AU CANADA

Du 1^{er} juillet 2020 au 31 mars 2021



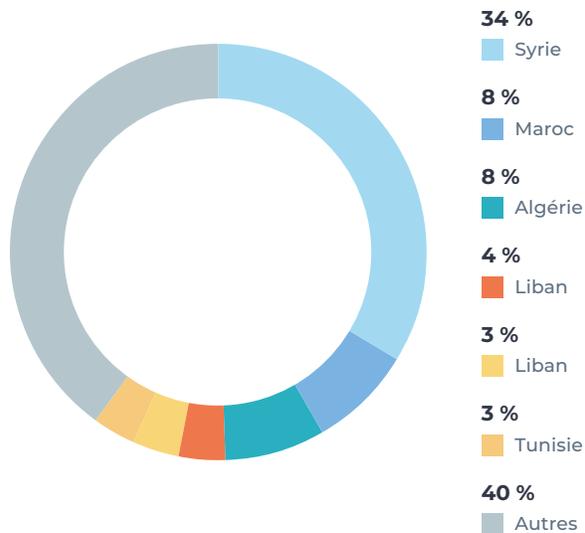
ARRONDISSEMENT

Du 1^{er} juillet 2020 au 31 mars 2021



PAYS D'ORIGINE

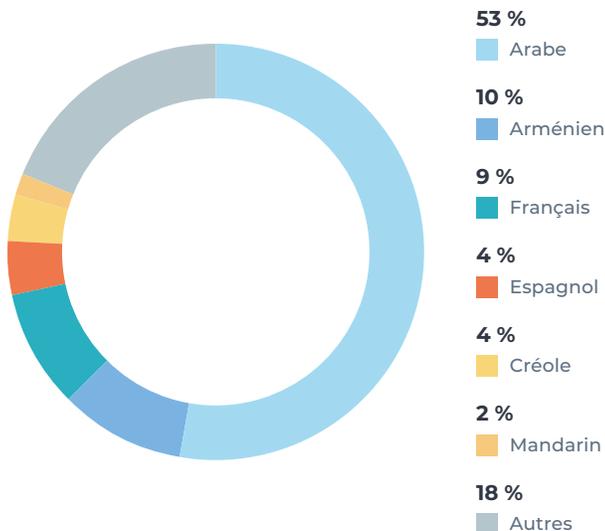
Du 1^{er} juillet 2020 au 31 mars 2021



STATISTIQUE - PASI VOLET 2

LANGUE MATERNELLE

Du 1^{er} juillet 2020 au 31 mars 2021



Activités collectives (PASI Volet 2)

Ce sont, entre autres, des activités éducatives, promotionnelles ou préventives qui permettent d'accélérer et de faciliter l'intégration des personnes immigrantes en favorisant leur pleine participation, en français, à la vie collective de la société d'accueil. Ces activités sont réalisées en tenant compte des besoins de la clientèle et en s'appuyant sur les dimensions et activités suivantes : dimension économique, dimension citoyenne, dimension linguistique, dimension communautaire, dimension identitaire, dimension culturelle, activités clientèle spécifique, activités interculturelles.

JUMELAGE INTERCULTUREL

Le Jumelage est une activité interculturelle qui favorise la rencontre et l'échange entre des personnes immigrantes et des membres de la société d'accueil.

Cette activité vise à faire découvrir aux nouveaux arrivants des points de référence qui leur permettront de mieux s'intégrer au Québec, en partageant des valeurs, des expériences, des traits culturels. Aussi, elle propose aux Québécois natifs un regard différent sur l'immigration d'aujourd'hui. Les activités du Jumelage interculturel visent également à encourager une compréhension mutuelle des différences, faire tomber les préjugés, tisser des liens, échanger de l'information, partager des préoccupations, en vue de faciliter une intégration réussie des participants à la société du Québec.

Le jumelage est une belle expérience pour moi car j'ai visité les différentes zones de Montréal avec ma jumelle. On s'est vraiment amusés malgré l'hiver et la pandémie. J'ai appris beaucoup de choses sur la culture québécoise. Nous avons partagé de beaux moments ensemble.

Danielle

Cette expérience m'a permis d'apprendre à connaître une nouvelle personne, découvrir ses perspectives et lui faire découvrir ma ville. Je crois que le programme est bien structuré. J'ai particulièrement aimé l'ajout de l'infolettre qui nous suggère des idées d'activités.

Laurence

Nous communiquons avec notre jumelle très bien. Elle est très gentille et elle nous a donné beaucoup de connaissances du français et de la culture du Québec. Maintenant, nous connaissons le Québec mieux qu'avant. Merci beaucoup à vous.

Nan et Chengxiang

Les activités réalisées sont l'occasion pour eux de pratiquer leur communication orale en français, tout en échangeant sur la culture d'origine et celle de la société d'accueil.

Entre le 1^{er} juillet 2020 et le 31 mars 2021, malgré le contexte de la pandémie, nous avons réalisé 13 jumelages et organisé 3 ateliers. Les activités ont été organisées dans le respect des consignes de la Santé publique.

ESPACE PARENTS

Cette activité est destinée spécifiquement à une clientèle qui rencontre des obstacles supplémentaires dans leurs démarches d'intégration ou qui ont des besoins particuliers en matière d'éducation (au Québec), d'intégration sociale des enfants, etc. Les participants à cette activité sont surtout des parents (femmes, hommes, jeunes adultes, etc.).

La vie d'un parent comporte plusieurs défis en lien, entre autres, avec l'éducation des enfants, et ceci jusqu'à ce qu'ils atteignent l'âge adulte. Le parcours peut être alors très déstabilisant lorsque cette famille décide d'immigrer dans un autre pays.

Je suis une personne extrêmement timide. Grâce aux ateliers, je suis maintenant capable de discuter avec des inconnus et ainsi sortir de ma zone de confort. De plus, j'ai rencontré des femmes venant de différentes cultures. Cela m'a permis de dissiper mes préjugés et de comprendre que nous sommes toutes pareilles.

Sabrina Bezghiche

Cette activité est une expérience positive pour moi. Je comprends davantage mon fils aujourd'hui. Depuis, j'ai instauré un climat de communication. Merci !

Madame Han Hai Juan.

Pour les soutenir, le CACI propose des rencontres individuelles ou de groupe où sont abordés divers sujets qui préoccupent les parents quant à l'intégration sociale des enfants, ainsi que leur éducation au Québec.

CETTE ANNÉE,

2 et **41**
groupes parents

sur une durée de 9 semaines chacun

VERS LA CITOYENNETÉ CANADIENNE

DU 1^{ER} JUILLET 2020 AU 31 MARS 2021

7 et **66**
séances participants

Le CACI offre aux résidents permanents des séances d'information qui s'inscrivent dans la Dimension citoyenne des activités collectives du PASI destinées à favoriser la pleine participation des personnes immigrantes à la vie sociale et politique de leur communauté.

Ces séances d'information d'une durée de trois heures traitent avant tout des démarches à entreprendre entourant la citoyenneté canadienne (conditions d'admissibilité, documents nécessaires, coût, demande, suivi, postcitoyenneté, etc.).

Du 1^{er} juillet 2020 au 31 mars 2021, nous avons accueilli 66 participants répartis dans 7 séances d'information. Étant donné le contexte de la pandémie, toutes nos activités ont été réalisées en ligne.





ÉDUCATION FINANCIÈRE

DU 1^{ER} JUILLET 2020 AU 31 MARS 2021

6 et **96**
ateliers participants

L'organisme offre aux personnes immigrantes des activités d'éducation financière dans le but de les amener à comprendre le fonctionnement du système financier québécois. Ces activités sont reliées, entre autres, à la dimension économique des activités collectives du Programme PASI. Les thèmes qui ont été traités sont les suivants :

- Comprendre le fonctionnement du système financier
- Préparer l'avenir de nos enfants
- Une retraite se prépare
- Protéger votre patrimoine
- L'entrepreneuriat
- Gestion du budget

Du 1^{er} juillet au 31 mars 2021, nous avons réalisé 6 ateliers et accueilli 96 participants. Les sujets développés pendant ces ateliers ont été d'une très grande importance pour les participants, car ils ont pu prendre connaissance des programmes offerts par les banques canadiennes pour les nouveaux arrivants, les avantages et les inconvénients d'une cote du crédit ou encore, la bonne gestion des finances personnelles garantissant un meilleur avenir pour eux et les membres de leurs familles.

ATELIERS DE CONVERSATION FRANÇAISE

DU 1^{ER} JUILLET 2020 AU 31 MARS 2021

7 et **126**
groupes en présentiel participants

Les ateliers de conversation française du CACI répondent à des besoins spécifiques reliés à la dimension linguistique des activités collectives du volet 2 du PASI, qui favorisent l'apprentissage du français et son usage dans l'espace public. Ces ateliers donnent l'occasion à des étudiants participant aux cours de français de pratiquer et d'améliorer leur communication orale en français, socialiser et développer leurs réseaux socio-professionnels, pour une intégration complète dans la société québécoise.

Pendant la période de la pandémie, nous avons enregistré une forte augmentation des demandes pour des ateliers de conversation en présentiel, parce que ces personnes avaient besoin de sortir de chez elles et socialiser. C'est ainsi que du 1^{er} juillet 2020 au 31 mars 2021, nous avons ouvert 7 groupes en présentiel (dans le respect des consignes sanitaires) et accueilli 126 étudiants des cours de francisation du CACI. L'animation de ces ateliers a été assurée par 5 animateurs-bénévoles.

2.4. Régionalisation

Partenariat avec le Carrefour BLE

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

Services offerts :

- Soutien technique et financier
- Information sur les régions
- Accompagnement individuel et personnalisé
- Accueil
- Activités en région
- Séances d'information
- Références, etc.

Le Carrefour BLE a obtenu la prolongation de l'entente PMD (Programme Mobilisation-Diversité) du 1^{er} avril au 30 juin 2020 pour passer à partir du 1^{er} juillet au nouveau programme PASI (Programme d'accompagnement et de soutien à l'intégration) - Volet régionalisation.

En collaboration avec 9 organismes partenaires de 8 régions différentes, et soutenu par le CACI, le Carrefour BLE a su répondre de manière exceptionnelle aux attentes de sa clientèle.

Résultat PMD du 1^{er} avril au 30 juin 2020 :

- 11 familles immigrantes (26 personnes au total)
- 3 régions du Québec (4 villes en tout).

RÉSULTAT PASI DU 1^{ER} JUILLET À CE JOUR, PLUS DE

400

inscrits au programme

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





3

Francisation

3.1. Cours de français (PILI)	46
3.2. Ateliers de conversation française - Université de Montréal	51

3.1. Cours de français (PILI)

DU 1^{ER} AVRIL 2020 AU 31 MARS 2021

4 et **188**
sessions groupes

Ont été ouverts dans le cadre du Programme d'intégration linguistique pour immigrants (PILI), financé par le ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration (MIFI).



CE QUI REPRÉSENTE

4 690
inscriptions

Le CACI s'implique fortement à ce que la langue française soit un outil de ralliement pour tous les membres des communautés culturelles quel que soit leur âge. Le CACI soutient et promeut, entre autres, l'idée qu'une bonne connaissance de la langue française est le principal moyen pour permettre à des personnes immigrantes de réussir leur intégration socioprofessionnelle.

Le CACI est un acteur majeur de la francisation des nouveaux arrivants. Il offre des cours de français à temps partiel avec plus de 1 000 inscriptions et une cinquantaine de groupes chaque session.

Les cours de français sont gratuits pour toutes les catégories d'immigration. De plus, les étudiants (sauf les demandeurs d'asile) ont droit à une allocation de participation ainsi qu'au remboursement des frais de garde pour enfants. L'allocation de participation est de 15 \$ par jour de présence au cours, et les frais de garde remboursés vont jusqu'à 9 \$ par enfant. Par ailleurs, le CACI met à la disposition des étudiants, pendant toute la durée des cours, un service de halte-garderie qui reçoit des enfants de 0 à 5 ans.

Du 1^{er} avril 2020 au 31 mars 2021, 188 groupes de francisation ont été ouverts pour un total de 4690 inscriptions soit en moyenne 47 groupes par session.

Le CACI est l'un des organismes à avoir offert des cours en présentiel pendant la pandémie. En même temps, nous avons été capables d'assurer l'apprentissage dans

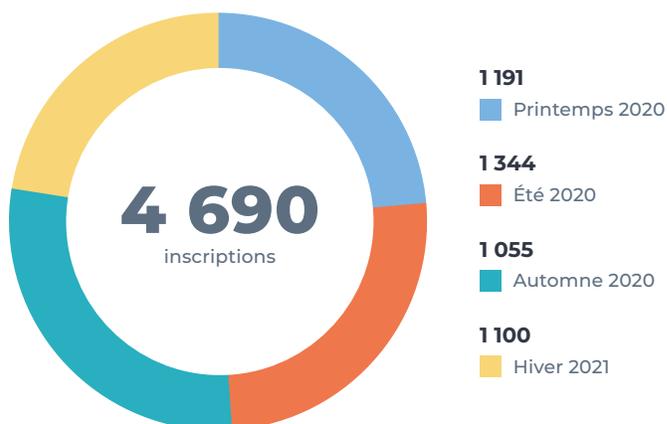


des conditions sécuritaires en respectant les consignes sanitaires imposées par la Santé publique : distanciation sociale, port du masque, désinfection des mains, etc.

Ci-dessous un aperçu de la gestion des cours de français en pleine pandémie.

PERSONNES INSCRITES EN FRANCISATION

Du 1^{er} avril 2020 au 31 mars 2021

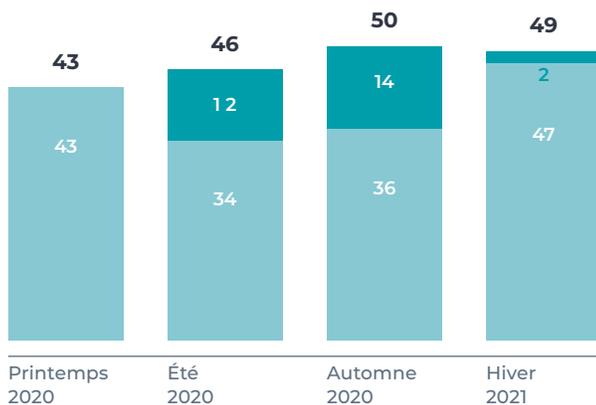




APERÇU DE LA GESTION DES COURS DE FRANÇAIS

Du 1^{er} avril 2020 au 31 mars 2021

■ En présentiel ■ En ligne



Au total 188 groupes
de francisation ont été ouverts.

160
en ligne

28
en
présentiel

TÉMOIGNAGES

Je trouve que le centre CACI est bon. J'ai appris à m'exprimer au présent, passé et futur. J'ai aussi appris comment laisser un message vocal en français. Je fais et remets mes travaux à temps. J'aime le CACI.

Aguiassou Adjo Sika - Togo

Je suis étudiante au centre d'appui aux communautés immigrantes (CACI) inscrit au programme de francisation classe 306-4. L'objectif du programme de francisation offert par le centre est d'aider les nouveaux arrivants à apprendre le français, mais aussi à se familiariser avec la culture québécoise.

L'apprentissage du français est une aventure familiale pour bien des immigrants nouvellement arrivés en sol québécois.

Soumaya Wazaa - Tunisie

Pour moi, la francisation a commencé en octobre 2019, un mois après mon arrivée au Canada. J'avais fait un cours dans mon pays, la Colombie, avant de venir ici. Cependant, j'avais besoin d'améliorer mon français. Avec la francisation, j'ai eu la chance de faire un cours tous les mardis et jeudis en soirée au CACI. J'ai eu l'opportunité de connaître des personnes de différents pays, pratiquer la langue française et connaître la culture du pays.

Quand la COVID est arrivée, on a commencé les cours en ligne. Ça a été une expérience différente pour nous, parce que les interactions personnelles ne sont pas les mêmes. Cependant, les professeurs ont fait de grands efforts pour garder les étudiants attentifs devant leurs écrans.

Cette raison a fait que ma formation Objectif d'Intégration, en français, a été réussie. J'entends, je parle et je me débrouille mieux dans la vie quotidienne. C'est grâce au cours de français, mais aussi à l'effort que tout le groupe du CACI fait pour nous. Merci beaucoup !

Diana Carolina Duque Castro - Colombie

Pour moi, la francisation offerte par le CACI est très bonne parce que je peux apprendre le français pour améliorer ma prononciation et ma grammaire. Aussi, je peux échanger avec des personnes de différentes cultures. Je peux m'adapter à la vie au Québec.

Yandira Blanco Suarez - Colombie

J'aime le CACI car il y avait de la place pour les étudiants alors que d'autres endroits étaient fermés. Lorsque nous avons eu des cours en personne, le CACI a très bien suivi les restrictions du COVID-19. Dès le début, j'avais de très bons professeurs. J'aime le fait que je peux continuer avec diverses options.

Shahbazin Ali Reza - République Islamique d'Iran

Les cours de français offerts par le CACI sont très utiles à ma femme et moi, car nous sommes dans notre intégration culturelle dans ce pays qui, au début, nous était étrange et c'est formidable qu'ils se donnent en ligne.

Silvio Andres La Corte Salaverria - Vénézuéla
Belkis Josefina Crespo De la Corte - Vénézuéla

Je veux remercier le MIFI et le CACI qui m'ont beaucoup aidé dans ma vie quotidienne et je trouve que le cours de français est très important pour mon intégration ici au Québec.

Hichem Ben Smida - Tunisie

Concernant la francisation, après un mois et demi de cours, je vois qu'il y a du progrès dans ma pratique quotidienne. J'ai appris beaucoup de choses et je suis vraiment satisfait. Concernant le cours en ligne, il manque le contact humain, mais avec la COVID-19, on est obligé.

Khaled Labiad - Algérie

Je commence à apprendre le français au CACI et cela m'est très utile au travail. Les professeurs sont très encourageants et serviables. Le cours de français m'est très utile pendant la COVID-19 et ce, même quand cela se donne en ligne. Il est très important d'apprendre le français au Québec.

Prity Gupta - Inde

J'étudie actuellement la francisation au CACI. Je suis arrivé au Canada il y a 4 mois. Le CACI était comme un phare en hiver, et je suis très reconnaissant aux membres du CACI qui nous ont guidés et nous guident encore dans ce processus d'intégration culturelle. Le cours de français est vital pour l'adaptation et l'intégration des personnes immigrantes comme moi. Je dois remercier mes deux enseignants pour leur dévouement et leur affection. Je pense que le moyen le plus simple de le dire est... Merci CACI, merci à vous !

Cristian Fernandez Lopez - Cuba

Étant un étudiant en cours de francisation, je tiens à vous remercier pour ces bons cours. Je sais qu'il est difficile de préparer une bonne ambiance pour bien étudier, surtout dans le contexte de la COVID-19. Mais, vous avez réussi à créer l'ambiance appropriée. Je remercie l'équipe pour toute l'aide qu'il nous a apportée. Merci !

Issam Saci - Algérie

QUE DISENT LES PROFESSEURS DE FRANÇAIS ?

La collaboration, le respect, la transparence et la civilité sont au cœur des services fournis par le CACI. Depuis plus de deux ans, j'apporte mon soutien en tant que professeur de français et collaborateur. J'y tisse des liens. CACI, c'est plus qu'une famille !

Enel Jean-Baptiste

J'ai commencé à travailler au CACI à l'automne 2019. J'ai toujours été accueillie par de grands sourires. J'ai eu la chance de travailler avec des conseillers en francisation extraordinaires qui ont toujours le souci de répondre rapidement aux nombreuses demandes des immigrants et de moi-même. Ils sont accessibles et toujours prêts à collaborer, ce qui facilite grandement mon travail et l'intégration des étudiants dans la classe.

En résumé, une belle équipe où il fait bon travailler.

Alexandra Paquet

J'enseigne le français en soirée au centre CACI depuis janvier 2021. J'accompagne une classe de niveau 1 et les cours se donnent à distance. Étant une nouvelle recrue, j'ai eu besoin de poser beaucoup de questions, afin de répondre aux exigences du MIFI et de pouvoir faire un suivi académique et administratif adéquat auprès des élèves.

Malgré le fait que je n'ai rencontré aucun collègue, pandémie oblige, je me suis tout de suite sentie comme faisant partie intégrante de l'équipe du CACI. On répond à mes questions rapidement. On me propose différentes manières de régler les inévitables situations logistiques, académiques ou administratives qui surviennent en cours de session. Sans cet appui, il m'aurait été difficile de répondre aux nombreux besoins de la clientèle migrante et de bien faire mon travail. Je me sens privilégiée de pouvoir exercer mon métier dans un cadre aussi accueillant que celui auquel j'appartiens.

J'apprécie la confiance qu'on me porte et espère pouvoir continuer à œuvrer et participer dans cette belle aventure qu'est la francisation.

Isabelle Leclerc

Le CACI est un endroit très accueillant à la fois pour les étudiants de la francisation et pour les professeurs. Le personnel de l'organisme est toujours très dévoué et très soucieux d'offrir des réponses adéquates à chaque demande. Depuis plusieurs années déjà, j'ai choisi de venir enseigner au CACI et je ne l'ai jamais regretté.

Merci pour votre soutien au quotidien à tous ces nouveaux arrivants qui cherchent leurs marques et des repères qui ne sont pas toujours visibles dans leur société d'accueil.

Jean-Garry Saint Jean

Je suis enseignante de français (à distance depuis mars 2020) au MIFI. Si ce n'était de la pandémie, je n'aurais pas connu le CACI. Je tiens à souligner la belle collaboration du personnel démontrée dans les diverses situations qui se sont présentées. Je dirais que le personnel est franc, courtois et aidant.

Isabelle Duchesne

J'ai bien aimé la dernière année, même si elle fut à distance. D'ailleurs, je crois me sentir de plus en plus à l'aise dans cette façon d'enseigner. Je crois que les élèves apprécient aussi comment se passent les cours. Je suis très content du soutien du CACI dans la dernière année. Je me sens épaulé.

Merci à toute l'équipe pour votre bon travail.

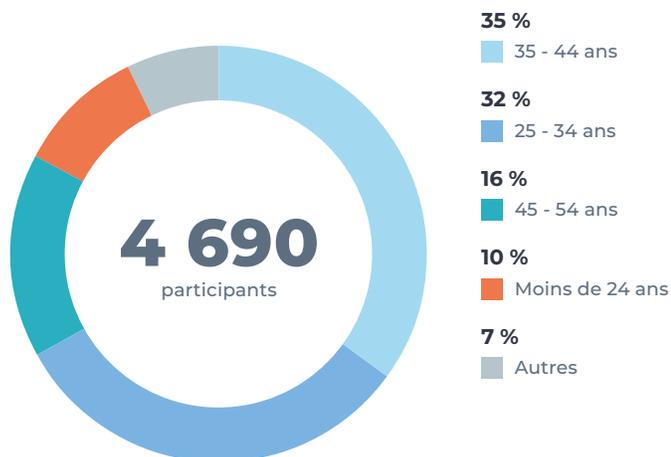
Sylvain Lacasse

J'enseigne depuis plusieurs années au CACI et j'y reviens avec plaisir chaque session. L'année 2020 n'a pas fait exception, même si les conditions de notre travail ont beaucoup changé. L'équipe du CACI a su s'adapter à cette nouvelle situation et a su offrir son appui aux professeurs et aux étudiants, comme d'habitude. Tout au long de l'année passée, les membres de l'équipe de francisation ont fait tout leur possible, afin que l'impact de cette situation de pandémie soit minime sur les services offerts aux étudiants. Un grand merci à toute l'équipe et au plaisir de nous rencontrer à nouveau en personne.

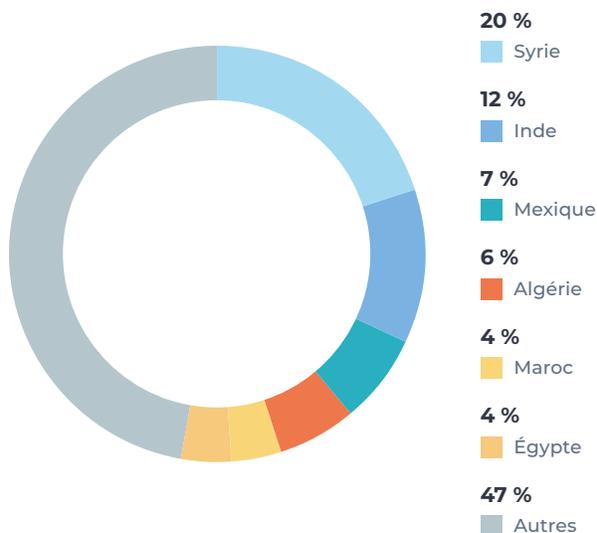
Adina Samoila

STATISTIQUE

GROUPES D'ÂGE

Du 1^{er} juillet 2020 au 31 mars 2021

PAYS D'ORIGINE

DU 1^{ER} JUILLET 2020 AU 31 MARS 2021

STATUT

Du 1^{er} juillet 2020 au 31 mars 2021

	HOMME	FEMME	TOTAL	%
Résident permanent	943	1 194	2 137	46 %
Autres	98	200	298	6 %
Demande de résidence à l'étude	13	40	53	1 %
Demandeur d'asile	413	447	860	18 %
Demandeur d'asile reconnu	120	199	319	7 %
Travailleur temporaire	278	212	490	10 %
Étudiant étranger	242	291	533	11 %
Total	2 107	2 583	4 690	100 %

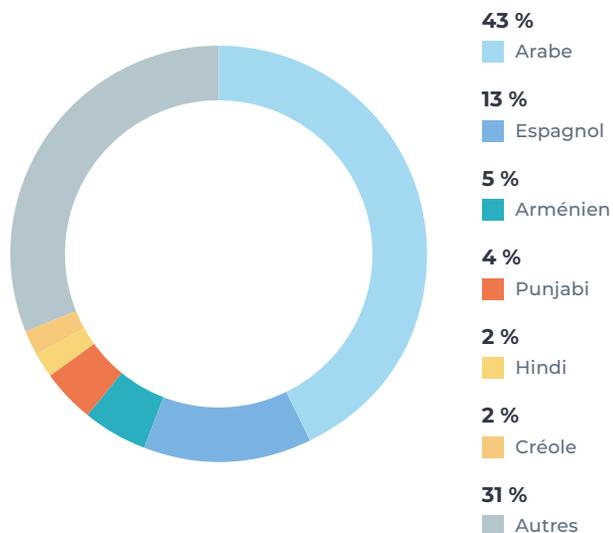
SCOLARITÉ

Du 1^{er} juillet 2020 au 31 mars 2021

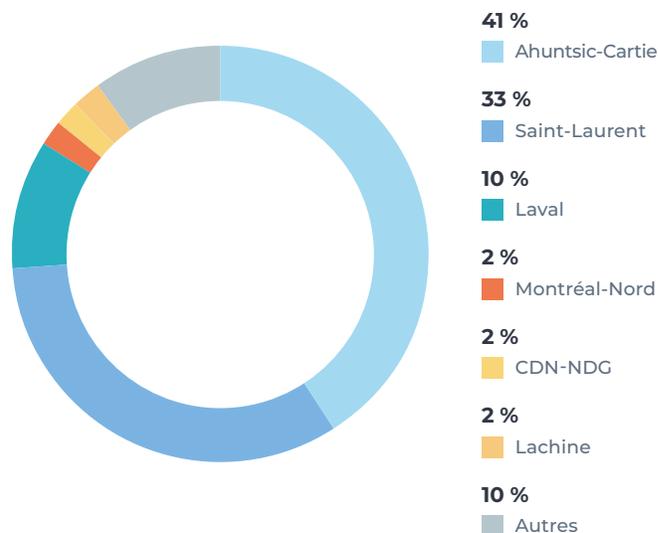
	HOMME	FEMME	TOTAL	%
Aucune	63	100	163	3 %
Collégial	482	564	1 046	22 %
Primaire	45	93	138	3 %
Secondaire	374	428	802	17 %
Universitaire	1 143	1 398	2 541	54 %
Total	2 107	2 583	4 690	100 %

STATISTIQUE

LANGUE MATERNELLE

Du 1^{er} juillet 2020 au 31 mars 2021

ARRONDISSEMENT

Du 1^{er} juillet 2020 au 31 mars 2021

3.2. Ateliers de conversation française - Université de Montréal

Des ateliers de conversation française en collaboration avec le Bureau de valorisation de la langue française et de la Francophonie de l'Université de Montréal.

5 et **20**
groupes participants

Durant l'hiver 2021, dans le but de diversifier les activités de francisation offertes dans l'organisme, le CACI a développé un partenariat avec le **Bureau de valorisation de la langue française et de la Francophonie de l'Université de Montréal** dans le cadre de son projet pilote « *Mon rendez-vous en français avec Montréal* ».

Ce projet, financé par la Ville de Montréal, a pour objectif de permettre aux participants des ateliers en francisation d'approfondir l'apprentissage de la langue, en dehors d'un contexte d'enseignement, et en misant sur les échanges avec la communauté ou sur des activités qui favorisent l'intégration dans la société québécoise.

Pour réaliser son projet, l'Université de Montréal a ciblé le CACI, organisme partenaire du MIFI, en vue d'offrir et encadrer un programme d'activités socioculturelles en français destiné à des participants aux cours de français à temps partiel dans l'organisme. C'est ainsi que le CACI a ouvert 5 groupes en ligne. Ils ont permis aux étudiants en francisation de continuer l'apprentissage et la pratique de la communication en français.

ISOPA



**À PARTS
ÉGALES**



4

Projets du CACI

4.1. ISOPA pour les proches aidants	54
4.2. Soutien aux aînés	55
4.3. À parts égales	56
4.4. Le français, un nouveau départ	57
4.5. En français, le numérique, c'est stratégique	58
4.6. Harcèlement en milieu de travail, Connaître, Prévenir, Agir	59



4.1. ISOPA pour les proches aidants

ISOPA (Identifier, soutenir et orienter les proches aidants)

Financé par **L'APPUI Montréal**

Depuis 7 ans, le CACI bénéficie du soutien de L'APPUI Montréal dans le cadre de son projet ISOPA pour les proches aidants. Ce projet consiste à répondre aux besoins spécifiques des proches aidants d'âinés issus de l'immigration. L'objectif du projet ISOPA est de soutenir et d'orienter les personnes immigrantes qui prennent soin d'un membre de leur famille en perte d'autonomie, au quotidien ou de manière occasionnelle.

Le CACI étant demeuré ouvert depuis le début de la pandémie, les activités individuelles ont été maintenues toute l'année. Nos participants ont toujours eu l'option de se présenter sur place, dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité sanitaire. Il a donc été toujours possible de rencontrer des proches aidants en présence depuis le début de la pandémie (nous avons la possibilité de faire des interventions dans nos salles de classe, ce qui assure une distanciation physique de plusieurs mètres). Cependant, nos interventions individuelles se sont déroulées essentiellement par téléphone et courriel, étant donné la réticence (compréhensible) des personnes proches aidantes à se présenter physiquement au CACI.

Au point fort de la crise, les intervenantes ont accru leur travail de soutien psychosocial, en assurant des suivis téléphoniques hebdomadaires auprès des personnes

qui le souhaitaient et en veillant à rejoindre toutes les personnes proches aidantes identifiées depuis le début du projet (7 années). Ainsi, plus de 300 personnes proches aidantes ont été rejointes ponctuellement. L'objectif de ces appels était de voir à ce que les proches aidants aient accès à toutes les informations relatives au virus, et ce, en les écoutant s'exprimer à ce sujet. Une réévaluation des besoins a, par la suite, été faite avec 61 de ces proches aidants.

Ces appels de soutien ont aussi été utiles à l'identification des besoins d'urgence éprouvés par certains proches aidants plus vulnérables. Dès lors, nous avons été en mesure de les référer directement à notre service d'urgence de livraison de produits alimentaires et hygiéniques. Lors de la première vague de la pandémie, 23 livraisons ont été faites à des personnes proches aidantes.

Par ailleurs, la clinique d'impôt du CACI demeure un moment phare dans l'identification des personnes proches aidantes. Une particularité de cette année charnière réside dans l'augmentation des télé-interventions. Ainsi, en leur offrant un accompagnement par téléphone et en les aidant à nous transmettre leur document par la poste ou par courriel, des dizaines de proches aidants identifiés ont pu faire leur déclaration de revenu sans devoir sortir de chez eux.

Au fil de l'année 2020-2021, 144 personnes ont été identifiées comme étant proches aidantes et une évaluation des besoins a été faite avec chacune d'entre elles.



Faits saillants

DEPUIS

7

ans, le CACI bénéficie du soutien de L'APPUI

CETTE ANNÉE

144

proches aidants identifiés

PLUS DE

300

personnes proches aidantes ont été rejointes



De plus, chaque proche aidant a reçu un service de soutien psychosocial ou d'information. Voici d'autres services ou activités auxquels ils ont eu droit cette année, en présentiel ou en ligne :

- aide technique et administrative,
- séances d'information de groupe,
- cafés-causeries,
- ateliers de relaxation,
- aide alimentaire d'urgence,
- clinique d'impôt,
- référencement vers des services destinés aux personnes âgées et autres services pour proches aidants, etc.

4.2. Soutien aux personnes âgées

Financé par **Le programme Action Aînés du Québec (PAAQ)**

Dans le cadre de ce programme, l'organisme propose une série d'activités qui ont pour objectifs, d'une part, d'offrir un soutien psychosocial aux personnes âgées, d'autre part, de les amener à apprivoiser les technologies de la communication grâce à des activités de formation. Ce tout nouveau programme vient contribuer au maintien des activités déjà implantées au CACI au profit des personnes âgées ces dernières années.

L'idée de ce projet vient du fait que dans les derniers mois, les aînés ont davantage été touchés par la pandémie liée à la COVID-19, qu'ils sont délaissés ou isolés, surprotégés, infantilisés, discriminés, voire stigmatisés. De plus, ils se retrouvent dans le besoin de reprendre confiance en eux et surtout de se sentir utiles et valorisés.

Ainsi, un groupe d'aînés bénévoles a été constitué afin d'intervenir dans le volet psychosocial en procédant tout d'abord à une évaluation des besoins des aînés. Ceux-ci seront ensuite référés vers d'autres services à l'interne ou à l'externe, en fonction de ces besoins.

Quant au volet formation, il portera sur le fonctionnement des dispositifs électroniques (clavier, souris, système d'exploitation...) et l'utilisation des applications et plateformes numériques telles que les moteurs de recherche, les outils de communication comme Skype ou Whatsapp, les réseaux sociaux, les sites d'hébergement comme Youtube, et certains jeux vidéo disponibles gratuitement sur Internet ou cellulaires.

En ce sens, l'organisme a mis à la disposition des participants plusieurs tablettes grâce à quoi ils sont en contact avec leurs communautés respectives et ont accès à une multitude d'activités : actualités, films, reportages, etc.

Nos bénévoles ont déjà contacté plus de 60 personnes aînées dans le cadre du projet.

4.3. À parts égales

Égalité entre les femmes et les hommes

Financé par le **Secrétariat à la condition féminine**

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

« À parts égales » est un projet qui s'attaque concrètement aux trois foyers susceptibles d'encourager l'inégalité ou de ne pas favoriser l'égalité entre les sexes : l'école, la famille et la société. Les cibles du projet sont les communautés ethnoculturelles, notamment les femmes immigrantes, résidant dans les arrondissements Bordeaux-Cartierville, Saint-Laurent, Côte-des-Neiges et Notre-Dame de grâce.

Objectifs du projet :

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

Plusieurs activités ont été réalisées avec la collaboration de partenaires comme ALAC, Femmes du monde de Côte-des-Neiges, Action Travail des femmes, Société de transport de Montréal (STM), Y des femmes, etc.

Nos activités de sensibilisation, d'information et d'échange ont porté sur des thèmes comme « Les métiers non traditionnels », « La violence conjugale », « L'éducation comme levier vers des emplois professionnels », « Les femmes et la politique », etc. Ces ateliers ont été l'occasion de proposer aux participants des outils ainsi que des ressources utiles.

De façon générale, le projet s'est bien déroulé. Toutefois, la COVID-19 nous a forcés à revoir notre façon de faire pour la 3^e année du projet en proposant la majorité des activités en ligne. Au total, 105 personnes ont participé à nos activités et la majorité les a trouvées utiles et espère qu'à l'avenir nous leur proposons des ateliers et séances d'information du même type.

Nos activités ont été réalisées avec la collaboration de notre principal partenaire pour ce projet, Alliance pour l'Accueil et l'intégration des personnes immigrantes (ALAC), et des collaborateurs comme l'Institut du Nouveau Monde, le Centre d'encadrement pour jeunes filles immigrantes (CEJFI), la Fondation québécoise pour l'alphabétisation, etc. Cette année, nous avons eu le plaisir d'avoir en tête d'affiche, l'Honorable Mélanie Joly, ministre fédérale du Tourisme, des Langues officielles et de la Francophonie, et Madame Christine Saint-Pierre, députée de l'Acadie.

Ateliers très interactifs, enrichissants et instructifs à la fois. Je suis d'avis que pour des personnes immigrantes, ce type d'activités me semble indispensables pour une intégration réussie dans le pays d'accueil. Cela permet de mieux s'impliquer et donc de s'épanouir (socialement, économiquement et politiquement) dans notre nouvel environnement...

Encore bravo aux organisateurs, mais aussi aux différents participants qui ont bien voulu partager avec le public leurs perceptions de la participation à la vie citoyenne au Québec, sinon au Canada. Merci.

Floris, Participation à la vie citoyenne

Moi, j'étais très contente, car pour moi, la présentation de cet atelier est la preuve qu'avec les activités du CACI nous, immigrants, sommes sur la bonne [voie]. Malgré que la présentation était brève, j'ai appris qu'on peut venir de très loin et avec la détermination y arriver. Et aussi avoir des objectifs. Merci à vous, membres du CACI, qui ne ménagez aucun effort pour aider les immigrants que nous sommes.

Maryse, Gouvernance politique et place des femmes

4.4. Le français, un nouveau départ

Financé par le **Secrétariat à la politique linguistique**

Le CACI est convaincu que le français est un vecteur efficace d'intégration des personnes immigrantes. Comme tous les projets de promotion et de valorisation de la langue française que le CACI réalise depuis plusieurs années, ce projet s'inscrit au cœur du plan d'action du CACI. En tant qu'organisme de francisation des nouveaux arrivants, nous nous sommes donnés pour mission de valoriser la langue française, promouvoir son apprentissage auprès de notre clientèle et sensibiliser la société d'accueil aux efforts déployés par les personnes immigrantes pour apprendre la langue commune.

Nous avons donc créé un recueil de 25 témoignages de nouveaux arrivants qui ont suivi les cours de francisation du ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration (MIFI).

Tous traduisent les efforts effectués, l'impact positif de l'apprentissage du français dans la vie quotidienne et la fierté de pouvoir comprendre et se faire comprendre. Pour recueillir ces témoignages, le CACI a fait appel à des élèves du secondaire issus de l'immigration.

Les profits générés par la vente du recueil seront consacrés exclusivement à l'achat de livres en français qui seront offerts gracieusement aux classes d'accueil (des classes composées d'enfants de différents pays devant acquérir les bases du français avant d'entamer leur parcours scolaire en classe ordinaire). Le recueil est en vente au CACI au prix de 10 \$.



Livre - *Le français, un nouveau départ*

Le projet a donné lieu à plusieurs outils de promotion : affiches, dépliants et vidéos. Il se terminera par un gala de présentation auquel seront invités des membres des communautés culturelles qui côtoient depuis plusieurs années notre organisme et des représentants de la classe politique.

Vu l'ensemble des témoignages recueillis auprès des personnes qui ont fait la francisation, en tant que lectrice de ce recueil, je dirai que la francisation a beaucoup aidé l'intégration des immigrants qui n'étaient pas à l'aise avec la langue française ou qui ne la parlaient pas du tout. Tous ceux qui ont apporté leur témoignage ont mentionné la fierté de connaître cette langue et surtout son importance dans le monde professionnel. Cet apprentissage a permis à certains d'entre eux de trouver des postes dont ils sont fiers. Je tiens à encourager tous ceux qui hésitent à prendre des cours de francisation. Il ne faut surtout pas baisser les bras, car le meilleur est à venir.

Alexine Kamikazi



Livre - *Le français, un nouveau départ*

4.5. En français, le numérique, c'est stratégique

Financé par l'**Office québécois de la langue française (OQLF)**

Depuis novembre 2020 et jusqu'en novembre 2021, le CACI met en œuvre un nouveau projet de promotion et de valorisation de la langue française, soutenu financièrement par l'OQLF. L'objectif de ce projet vise à sensibiliser les entreprises de moins de 50 employés de l'arrondissement Ahuntsic-Cartierville à l'importance de communiquer en français lors de leurs échanges, que ce soit par courriel, sur leur site Web ou à travers les médias sociaux. Le CACI est également chargé de diriger ces entreprises vers l'OQLF et son assistant pour la francisation, Mémo, afin de bien les outiller pour faire des affaires au Québec et leur faire connaître leurs obligations linguistiques. Les avantages d'utiliser le français comme outil de communication officiel sont nombreux : attirer et fidéliser une nouvelle clientèle, accroître la rétention et le sentiment d'appartenance de son personnel ou encore diminuer le nombre d'erreurs ou d'accidents.

Dans le cadre du projet, le CACI a réalisé une grande campagne promotionnelle dans divers médias : journaux, radios, médias sociaux, etc. En effet, nous avons installé des affiches sur les autobus, dans les abribus et sur les quais des stations de métro. Nous avons diffusé de la publicité sur plusieurs stations de radio et publié nos annonces dans des médias écrits, en plusieurs langues. Une vidéo promotionnelle a même été diffusée sur une chaîne de télévision IP. Enfin, une page a été dédiée au projet sur notre site web ; elle abrite des informations et une vidéo d'animation explicative :



caci-bc.org/viragenumerique

Grâce à ce projet, nous avons élaboré une liste de plus de 400 entreprises. Nous avons commencé à les appeler pour les sensibiliser et avons pu orienter vers l'OQLF une dizaine d'entre elles qui se sont montrées très intéressées par son service d'accompagnement linguistique.

4.6. Harcèlement en milieu de travail, Connaître, Prévenir, Agir

Financé par la **Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST)**

Dans le cadre de ce projet, le CACI a le mandat de sensibiliser les personnes immigrantes en emploi ou en recherche d'emploi au harcèlement psychologique ou sexuel dans les milieux du travail.

Les nouveaux arrivants qui s'installent au Québec sont vulnérables face au harcèlement, qu'il soit de type psychologique ou sexuel. Cette vulnérabilité s'explique, d'une part, par l'instabilité dans laquelle ils se trouvent à leur arrivée et, d'autre part, par les différences socio-culturelles existant entre les sociétés dont ils sont issus et la société d'accueil. Dans le cadre de ce projet, le CACI s'est proposé de leur faire prendre conscience de ce qu'ils peuvent subir ou faire subir, et leur expliquer ce que dit la loi (identification du harcèlement, conséquences juridiques, démarches à suivre et autres), et ce avant leur accès au marché du travail, mais aussi une fois en emploi.

Nos moyens d'action ont donc ciblé nos participants, mais pas seulement. En effet, nous avons organisé des ateliers dans le cadre de nos services (Objectif Intégration, SAE) ou des services de nos partenaires (Maison CACI et Carrefour BLE), et nous avons effectué des appels téléphoniques et distribué des dépliants à nos clients, mais nous avons également créé des vidéos éducatives, que nous avons diffusées sur le Web (youtube, Facebook, site Web du journal Métro, page sur le site Web du CACI).

PLUS DE

10 762

nouveaux arrivants
ont été sensibilisés

Plus de 90 % de ceux qui ont assisté à un de nos ateliers ont indiqué que, désormais, ils étaient capables d'identifier un cas de harcèlement et qu'ils connaissaient les recours disponibles dans une telle situation.

J'ai eu le privilège de participer à ce beau projet qui permet aux gens d'être sensibilisés au harcèlement en milieu du travail, de savoir ce que ça signifie, comment ça se manifeste et comment réagir en cas de mauvaises expériences. Je suis une femme, je suis immigrante et je comprends l'importance d'être informée, de savoir que j'ai des garanties qui protègent ma dignité, quels que soient mon origine, mon âge ou mon sexe. Partager cette information avec la population immigrante me semble non seulement important, mais indispensable pour le processus d'intégration.

Estefania Acosta





5

Services aux demandeurs d'asile et aux citoyens canadiens

5.1. Interventions	62
5.2. Aide à la recherche de logement	63

Notre organisme accueille et sert tous les nouveaux arrivants, sans égard du statut, même ceux titulaires uniquement d'un permis de travail (demandeurs d'asile, travailleurs temporaires, étudiants étrangers).

Financé par **Centraide du Grand Montréal** et la **Congrégation des Sœurs de la Providence**

Ces clientèles ont eu droit à une évaluation des besoins en rencontres individuelles avant d'être orientées vers des ressources appropriées à l'interne ou à l'externe.

La pandémie a eu raison de la santé physique, mentale et financière de ces personnes en les fragilisant davantage. Nous avons fait de notre mieux pour qu'elles soient bien accueillies, servies et soutenues par notre organisme. Plusieurs ont été référées par des partenaires qui avaient dû fermer leurs portes en raison de la crise.

Voici les services que ces personnes ont reçus :

- déclaration d'impôt
- dépannage alimentaire d'urgence avec service de livraison rapide assuré par des employés devenus bénévoles après leur quart de travail et d'autres bénévoles des arrondissements Ahuntsic et Saint-Laurent
- collaboration avec les centres d'hébergements et les CLE

5.1. Interventions

CETTE ANNÉE,

1 732

demandeurs d'asile ont été reçus au CACI

Ils ont bénéficié des services suivants :

- soutien psychosocial,
- aide pour l'obtention d'un permis de travail,
- inscription aux cours de français à temps partiel,
- inscription des enfants à l'école,
- dépannage alimentaire,
- aide à la recherche d'un logement,
- suivi téléphonique pour nous assurer de leur bien-être, etc.



5.2. Aide à la recherche d'un logement

Les demandeurs d'asile ont beaucoup de difficultés à trouver un logement à Montréal à cause, notamment, de leur statut. Ils sont souvent victimes de préjugés de la part des propriétaires, basés sur leur statut d'immigration, leur situation professionnelle (type d'emploi ou manque d'emploi), leur situation familiale (nombre d'enfants), leur origine ou encore leur couleur.

Afin de faciliter l'accès à un logement décent et abordable, nous offrons un service d'accompagnement aux demandeurs d'asile qui comprend : aide dans la recherche d'un logement, médiation et interprétariat, aide pour remplir les formulaires, séances d'information sur les droits des locataires, référencement, etc.)



6

Employabilité

6.1. Service d'aide à l'emploi	66
6.2. Programme d'aide et d'accompagnement social (PAAS Action)	68
6.3. Cours d'anglais	69

Malgré la pandémie et le confinement, le CACI a réalisé et même dépassé les objectifs qui lui avaient été assignés, et ce grâce à notre organisation du travail et notre mode d'intervention. Aussi, la qualité des ressources et des moyens engagés nous ont permis d'offrir une gamme multiservice d'aide et d'accompagnement en employabilité, de qualité et grandement appréciée par les participants de nos programmes d'aide à l'emploi.

6.1. Service d'aide à l'emploi

Divers services et programmes en employabilité sont offerts par le CACI, en individuel et collectif :

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

Services offerts

Les services de l'employabilité sont offerts en individuel et en groupe.

- Information sur le marché du travail
- Initiation aux techniques de recherche et d'insertion en emploi
- Séances d'information
- Rencontres de réseautage

Services d'aide à l'emploi (SAE)

Le projet Services d'Aide à l'Emploi (SAE) est destiné aux nouveaux arrivants (0-5 ans) qui résident dans le Grand Montréal, et plus spécifiquement ceux de l'arrondissement Ahuntsic-Cartierville, mais pas exclusivement.

Notre approche d'intervention a été ajustée en raison de la conjoncture sociale particulière occasionnée par

la Covid-19. Subséquemment, des adaptations ont été apportées pour, d'une part, assurer la continuité des services que nous offrons à nos participants et, d'autre part, réaliser les objectifs du programme.

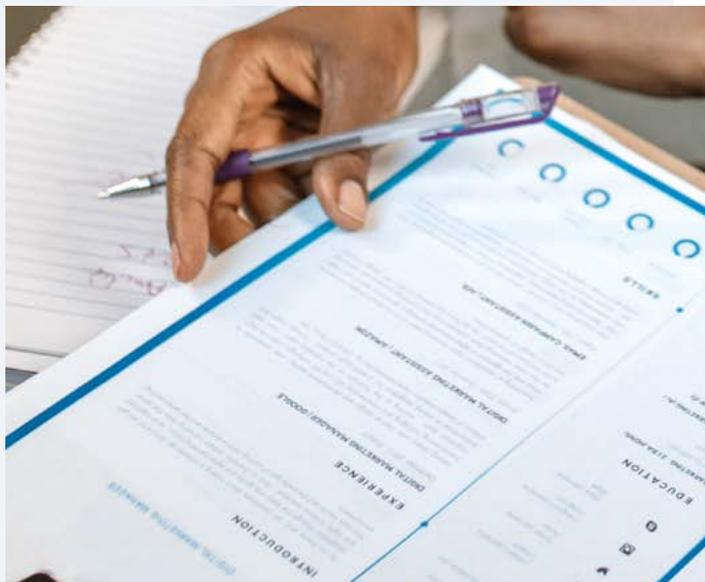
Notre modèle d'intervention auprès de la clientèle est resté inchangé.

La clientèle servie dans le cadre du projet Services d'Aide à l'Emploi (SAE) sont les personnes immigrantes arrivées au pays depuis moins de 5 ans, âgées de 16 ans et plus, et établies sur l'Île de Montréal.

Les travailleurs temporaires, avec un permis de travail ouvert, sont également intégrés dans le projet.

Les services ont été offerts en interventions individuelles, adaptées aux besoins de chaque candidat, et en activités collectives, organisées sous forme d'ateliers de recherche d'emploi de groupe.

- Évaluation des besoins des clients
- Élaboration d'un plan d'action personnalisé pour la recherche d'emploi
- Évaluation des compétences transférables
- Travail sur la confiance en soi
- Présentation des méthodes de recherche d'emploi
- Préparation des outils de recherche d'emploi (bilan professionnel, CV, lettre de présentation, approche téléphonique, démarchage des entreprises)



J'ai immigré au Canada le 15 juillet 2017. Certains compatriotes y résidant depuis plusieurs années ont proposé de m'accompagner dans mon insertion professionnelle. Ils m'ont communiqué des informations tellement contradictoires que, à un moment donné, j'ai bien failli craquer et retourner dans mon pays d'origine. Heureusement, je me suis rappelé qu'à mon arrivée, à l'aéroport, les services de l'immigration m'avaient orienté vers le CACI, une structure habilitée à faciliter l'insertion des nouveaux arrivants. J'y ai donc suivi la formation Objectif Intégration et un conseiller en emploi m'a été affecté. Ce conseiller m'a accompagné tout au long du processus, tant sur le plan technique qu'émotionnel. Après deux années d'études à HEC, sanctionné par un diplôme d'études spécialisées en développement organisationnel, j'ai bénéficié d'un mandat d'un an à temps partiel en qualité d'auxiliaire de recherches. Depuis le 26 janvier 2021, je travaille au CACI en tant que conseiller au sein de la dynamique équipe du service Employabilité. Je retiens que, si je n'étais pas passé par cet organisme communautaire, je ne serais pas à ce stade de mon parcours professionnel.

Koffi Daniel

- Informations sur le marché du travail (environnement socio-économique, valeurs de l'entreprise, marché visible/marché caché, réseautage et bénévolat)
- Préparation à l'entrevue d'embauche
- Simulation d'entrevues filmées
- Encadrement du client dans toutes ses démarches de recherche d'emploi
- Envoi du CV aux entreprises partenaires
- Partage des offres d'emplois avec les clients



Faits saillants

Service d'aide à l'emploi - SAE

OBJECTIF

500

participants
selon entente

AU TOTAL

512

participants

RÉSULTAT

73 %

de placement
en emploi

6.2. Programme d'aide et d'accompagnement social (PAAS Action)

L'objectif de ce programme est d'amener les personnes participantes (personnes prestataires de l'aide sociale et éloignées du marché du travail) à prendre une part plus active à la société et de leur offrir la possibilité d'intégrer le marché du travail ou de suivre, au besoin, une formation professionnelle, collégiale ou universitaire à un rythme adapté à leurs situations respectives.

PAAS Action offre une gamme variée d'activités favorisant l'insertion socioprofessionnelle :

- Rencontres individuelles permettant d'évaluer les compétences des participants et leur progression
- Ateliers de pré-employabilité sur les méthodes de recherche d'emploi
- Ateliers d'écriture et de conversation en français et en anglais (développement de la communication orale et de la compréhension de textes)
- Atelier d'initiation à l'informatique pour acquérir plus d'autonomie en matière de recherche d'informations nécessaires à l'intégration socioprofessionnelle
- Séances d'information sur les thèmes reliés au marché du travail et de la vie communautaire
- Activités d'artisanat
- Sorties socioculturelles et rencontres professionnelles
- Activités de bénévolat (valorisation de l'estime de soi et simulation des aptitudes socioprofessionnelles)



Faits saillants

SYNTHÈSE DES RÉSULTATS

2020 - 2021

	N ^{BRE}
Participants	15
Participants ayant terminé	5
Participants ayant intégré le marché du travail	1
Participants étant retournés aux études	0
Participants transférés vers une autre mesure	1



6.3. Cours d'anglais

À Montréal, la maîtrise de l'anglais est nécessaire pour accéder à des emplois dans plusieurs secteurs, y compris l'administration et le secrétariat, le service à la clientèle, la banque et les finances, la vente au détail, etc.

Nos cours d'anglais sont destinés aux résidents permanents et aux citoyens canadiens qui parlent français (niveau 4 selon les cours de francisation du MIFI) et qui ne détiennent pas un DES ou un DEC québécois.

Pour continuer à servir notre clientèle désireuse de perfectionner leur habileté en anglais ou découvrir les rudiments de la langue de Shakespeare, le CACI s'est adapté rapidement afin de maintenir ses deux sessions de cours d'anglais malgré le contexte de la pandémie. En travaillant en étroite collaboration avec l'administration et le personnel enseignant du centre d'éducation pour adulte Wagar, les étudiants et étudiantes ont été orientés individuellement afin de poursuivre leur formation. Grâce à nos locaux spacieux et au réaménagement des salles de classes, les groupes ont pu être réunis en présentiel, dans le respect des consignes sanitaires. Considérant le couvre-feu imposé par la Santé publique, des cours ont été offerts en ligne pour

les étudiants inscrits aux cours du soir durant toute la session hivernale. Les cours sont d'une durée d'environ 17 semaines.

Le CACI a également organisé un atelier de conversation en anglais les mercredis (en ligne) du 9 septembre au 9 décembre 2020.

SESSION D'AUTOMNE 2020

8 et **116**
groupes participants
(cours en présence)

SESSION D'HIVER 2021

8 et **97**
groupes participants
(cours de soir en ligne)



7

Économie sociale

7.1. CSMO - Élexpertise	72
7.2. Olymel	72

7.1. CSMO - Élexpertise

Stage en réparation d'électroménagers (phase 2), en réparation de moteurs électriques et en bobinage. Il s'agit de stages rémunérés en entreprise de 26 semaines étalées sur deux ans. L'objectif est, d'une part, de développer les compétences et mettre à jour les connaissances des participants grâce à la formule « compagnon sur la route et formation en classe », et d'autre part, de contribuer à l'essor d'une main-d'œuvre québécoise plus compétitive, capable de faire face aux nouvelles réalités du marché du travail dans les domaines concernés. Ce stage est destiné à toute personne (citoyens ou résidents permanents) ayant une formation ou des compétences en électricité, électromécanique ou mécanique.

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

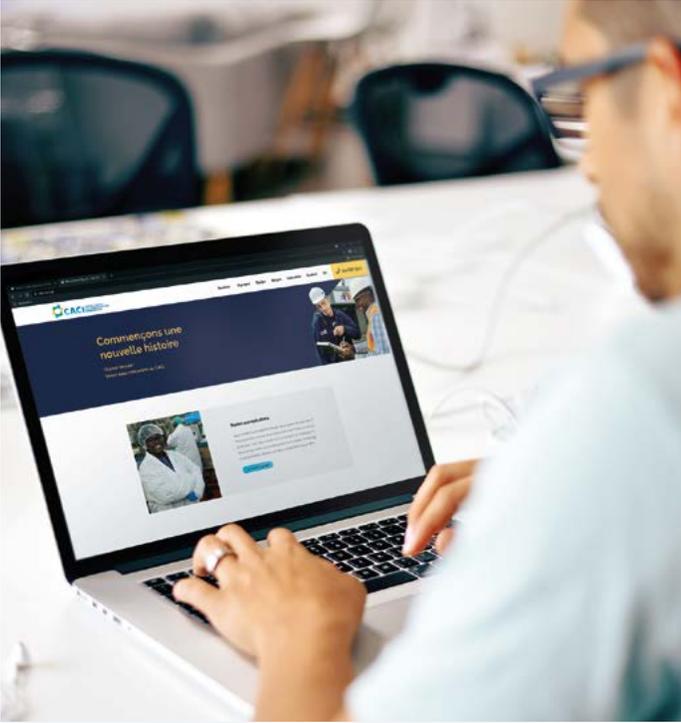
Suite aux activités de recrutement, nous avons retenu :

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

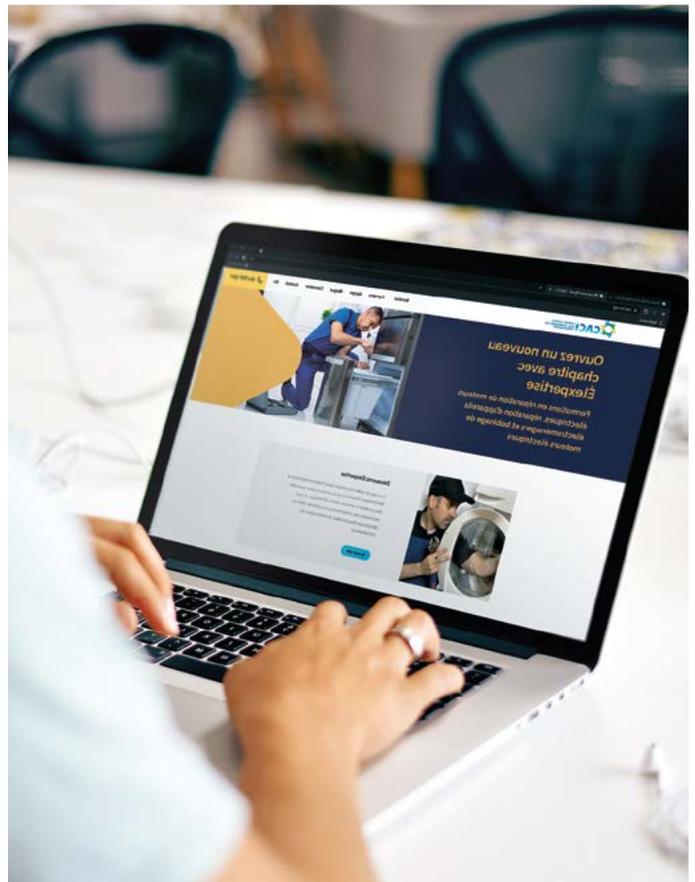
7.2. Olymel

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

Pour l'année 2020-2021, nous avons organisé 8 activités de recrutement lors desquelles 10 candidats ont été embauchés.



Landing page - Recrutement Olymel



Landing page - Recrutement CSMO - Élexpertise



8

Vie communautaire et services

8.1. Club social CACI	76
8.2. Emploi d'été Canada	77
8.3. Halte-garderie « Le jouet magique »	78
8.4. Service de garde à horaires atypiques	79
8.5. Banque alimentaire	79
8.6. Déclaration d'impôt	80
8.7. Bénévolat	81
8.8. Porte-à-porte et brigade communautaire	83



8.1. Club social CACI

Financé par le **ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration (MIFI)**

Dans le cadre du programme Mobilisation-Diversité du MIFI, pour l'année 2020-2021, il a été mis sur pied le « Club social CACI ».

Il s'agit d'un :

- **Espace d'inclusion dédié aux membres des communautés culturelles**
- **Espace de célébration de la diversité dans toutes ses couleurs et ses différences**

Dans lequel sont offertes des activités diverses (pâtisserie, cuisine, artisanat, informatique, nutrition et jardinage, zumba, yoga, etc.) permettant à ses membres de sortir de l'isolement, d'atteindre leur plein potentiel et de participer activement à la vie de l'arrondissement.

POUR LA PREMIÈRE ANNÉE

214 et **466**
ateliers participants

Pour se déconnecter de la pandémie, une Cabane à sucre a été réalisée, en face du CACI sur la rue Péreault, durant 2 jours, accueillant un total de 357 participants.

En plein contexte COVID-19, ces ateliers ont été très bénéfiques pour les participants puisqu'ils ont eu un impact positif sur leur moral, donc leur bien-être. C'était aussi pour certains l'occasion de pratiquer et d'améliorer leur connaissance de la langue française, d'acquérir des compétences pour mieux s'intégrer dans la société d'accueil, de socialiser avec des Québécois et des personnes d'autres cultures.

8.2. Emploi d'été Canada

Camp de jour CACI

Financé par **Service Canada**

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

Cette année, il a fallu être inventif étant donné que plusieurs services publics étaient fermés. Toutefois, nous avons réalisé une belle prise, le recrutement d'un super bénévole : le chef pâtissier M. Mevin Kalasopaten, venu directement du Palais des congrès.

M. Kalasopaten a réalisé chaque semaine un atelier de pâtisserie, qui a enthousiasmé les apprentis-chefs. Les enfants ont été très fiers de retourner à la maison avec leurs réalisations et leurs recettes. En voici quelques-unes : meringues à l'érable, gâteaux au chocolat, biscuits aux pépites de chocolat, etc. Étant donné qu'il y avait une enfant qui était intolérante au gluten, le chef a conçu une recette sans gluten exprès pour elle. Plusieurs parents ont demandé à ce que cette activité soit proposée au camp de jour de l'été 2021.

Pendant toute la durée du camp, les enfants ont été pris en charge par 7 moniteurs et monitrices encadrés par un animateur et plus de 5 bénévoles. Le camp de jour est l'occasion pour les jeunes moniteurs et les bénévoles d'acquérir de l'expérience en animation de groupe, travail d'équipe, communication, leadership. Quant aux parents, ils profitent du camp de jour mis à leur disposition pour participer, l'esprit tranquille, aux cours de français du CACI, travailler ou étudier.

6 et **6**
moniteurs bénévoles

**ONT ACCUEILLI
CETTE ANNÉE**
40
enfants




8.3. Halte-garderie « Le jouet magique »

Financé par le **ministère de la Famille et des aînés (MFA)**

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

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

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

Cette année, le CACI a **accueilli plus de 400 enfants** à sa halte-garderie parmi eux des enfants de moins de 2 ans. Et nous avons fourni plus de 26 500 heures d'activités. Ainsi, les parents de ces enfants ont trouvé le temps de participer à des activités collectives, de rencontrer un conseiller en intégration ou un conseiller en emploi.

Je m'appelle Lina, je suis mère de deux enfants : Ethan, 4 ans, et Eva, 3 ans. Nous sommes de nouveaux arrivants au Canada. À travers des amis et l'Internet, j'ai su que le CACI offrait pour les besoins de sa clientèle un service de halte-garderie. Mes enfants sont brésiliens, ils comprenaient à peine le français au moment où je les ai inscrits au CACI (janvier 2021).

Depuis qu'ils sont à la garderie, il y a un grand changement. Ethan sait s'exprimer, il commence à designer chaque chose par son nom et la compréhension est meilleure. Et Eva qui ne parlait que par des signes devient plus confiante en elle. Un grand merci à toute l'équipe parce que vous faites de nous les parents les plus heureux. Vous faites un beau travail, continuez comme ça. Rendez aussi d'autres parents heureux comme nous !

Lina (Parent)

Je suis la mère de deux petits garçons dont un que je laisse à la halte-garderie. Vraiment, j'ai constaté un grand changement éducatif chez mon fils. Il a plus de respect pour son petit frère et il respecte les consignes à la maison.

Madame Djocko

Le CACI a remporté le Prix de la Fondation Desjardins pour son projet « Je lis à la halte-garderie du CACI ».

Le montant octroyé (3000 \$) a permis de créer deux coins « Lecture » pour nos petits participants, qui peuvent désormais se plonger dans les univers de près de **150 ouvrages**.





8.4. Service de garde à horaires atypiques

Financé par le **ministère de la Famille et des aînés (MFA)**

Nous sommes à la 2^e année de ce projet pilote financé par le ministère de la Famille et des Aînés (MFA), conçu afin de permettre à des familles de concilier vie personnelle et vie professionnelle.

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

Les heures d'ouverture du service de garde sont : le matin de 6 h 30 à 9 h, le soir de 18 h 30 à 21 h 30, et la fin de semaine de 9 h à 17 h.

DU 1^{ER} AVRIL 2020 AU 31 MARS 2021

18

**enfants ont été en
moyenne accueillis par
jour au CACI**

8.5. Dépannage alimentaire

Soutenu par **Moisson Montréal** et **Centraide**

Depuis 6 ans, en partenariat avec Moisson Montréal, le CACI offre un service de dépannage alimentaire aux nouveaux arrivants à faible revenu, pour la plupart demandeurs d'asile, réfugiés, et prestataires de l'aide sociale et de l'assurance-emploi. Cette aide est offerte chaque vendredi pendant six mois à 150 familles. Au cours de l'année 2020-2021, le CACI a distribué 3 600 paniers à 1 052 familles inscrites, une augmentation de 21 % par rapport à l'année antérieure.

Le CACI nous a apportés à moi et à ma famille tout entière, un grand soutien pour notre intégration par ses services de qualité est la banque alimentaire. Cela a été d'une importance capitale pour nous pendant la COVID-19. Nous avons reçu des aliments de bonne qualité et de quantité suffisante. Pour cela, nous vous exprimons toute notre reconnaissance du fond du cœur. Ne lâchez pas !

Cyriaque YEMJI DJOUNDA, Cameroun



Faits saillants

AU COURS DE
L'ANNÉE 2020-2021

3 600

paniers ont
été distribués

DURANT CETTE
PÉRIODE, CE SONT

1 052

familles qui
ont bénéficié
de ce service

C'EST UNE
AUGMENTATION DE

21%

par rapport
à l'année
antérieure

EN
2020-2021

306

personnes ont
bénéficié du
dépanage d'urgence

Depuis la crise sanitaire, un service de dépannage alimentaire d'urgence est instauré le mercredi, en plus du service régulier. Ainsi, nous distribuons maintenant 75 paniers par semaine. Les inscriptions se font exclusivement sur appel pour mieux organiser la distribution et garantir la sécurité des clients et des employés.

Afin d'éviter les files d'attente et de diminuer le risque de contamination, les clients obtiennent un rendez-vous pour la collecte de leurs paniers. La livraison est offerte aux personnes âgées, handicapées, malades,

monoparentales avec enfants de moins de 12 ans ou en quarantaine ; elle est faite par des employés après leur quart de travail et des bénévoles.

Je tiens à remercier toute l'équipe de la banque alimentaire. Je salue tous les efforts qu'ils font pour satisfaire tout le monde. Ils sont chaleureux, enthousiastes et contents de nous servir. Merci de votre soutien.

Said Laouari, Algérie

8.6. Déclaration d'impôt

En collaboration avec **Revenu Québec** et **Revenu Canada**

CETTE ANNÉE,

2 330

déclarations
d'impôts réalisées

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

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

8.7. Bénévolat

Soutenu par **Centraide** et la **Congrégation des Sœurs de la Providence**

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

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

Le CACI offre la possibilité d'effectuer du bénévolat dans une vaste gamme d'activités :

- Clinique d'impôts ;
- Accueil de la clientèle ;
- Traduction et interprétariat ;
- Animation d'ateliers de conversation française et anglaise ;

- Organisation d'événements spéciaux ;
- Accompagnement au CIUSSS et à l'hôpital ;
- Halte-garderie...

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

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

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

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

STATISTIQUE

ACTIVITÉS	DESCRIPTION	NBRE D'ACTIVITÉS	NBRE D'HEURES	NBRE MOYEN DE BÉNÉVOLES	TOTAL DE BÉNÉVOLES	TOTAL D'HEURES
Activités socio-culturelles	Participer à l'organisation de la Cabane à sucre	2	6	12	24	144
Francisation	Animer des ateliers de conversation	17	10	5	11	850
Fête de Noël	<ul style="list-style-type: none"> • Participer à la planification de la fête de Noël • Aider à la préparation et à la distribution des cadeaux • Aider à la décoration 	9	9	14	28	252
Club social	Atelier d'informatique, de jardinage et de nutrition	131	2	2	7	524

STATISTIQUE

ACTIVITÉS	DESCRIPTION	NBRE D'ACTIVITÉS	NBRE D'HEURES	NBRE MOYEN DE BÉNÉVOLES	TOTAL DE BÉNÉVOLES	TOTAL D'HEURES
Clinique d'impôt	Produire des déclarations de revenus	50	6	8	15	2 400
Porte-à-porte	<ul style="list-style-type: none"> Accompagner l'intervenant lors des visites à domicile Évaluer les besoins des citoyens du quartier et leur fournir des informations pertinentes 	20	4	4	5	320
PAAS-Action	Animer des cours d'informatique, de français et d'anglais	82	6	5	10	2 460
Emploi-Diversité	Recruter et prospecter	4	5	4	4	80
Halte-garderie	Apporter de l'aide à la monitrice de la halte-garderie	60	3	2	7	360
Camp d'été	Apporter de l'aide aux moniteurs	160	6	6	6	5 760
Aide alimentaire	Aider à l'emballage et à la distribution des produits à distribuer	86	6	10	40	5 160
Maisons CACI	Assister les intervenants dans la planification et la mise en œuvre de plusieurs projets et activités : <ul style="list-style-type: none"> aide aux devoirs, tâches administratives, fêtes d'Halloween et de Noël, camp d'été, semaine de relâche, etc. 	20	4	5	8	400
Employés	Soutenir la réalisation des activités et programmes de l'organisme dans le respect de sa mission	85	3	4	9	1 020
Conseil d'administration	Planifier les réunions du conseil d'administration	8	4	7	7	224
Conseil d'administration	Planifier et réaliser les réunions des comités de travail	5	2	4	7	40
Total					188	19 994

8.8. Porte-à-porte et brigade communautaire

Activité financée par **Centraide du Grand Montréal**

Brigade de quartier (COVID-19)

En collaboration avec le **Conseil local des intervenants communautaires de Bordeaux-Cartierville (CLIC)**

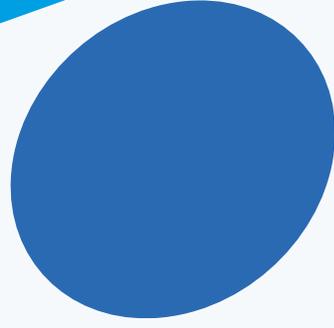
L'objectif de cette activité est d'approcher les familles immigrantes qui habitent Bordeaux-Cartierville et de leur proposer les activités et services du CACI et de ses partenaires. Cet exercice vise à se rapprocher des personnes en situation d'isolement, qui n'ont aucune connaissance des services des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

Pour 2020-2021, à cause de la COVID-19, l'activité Porte-à-porte a été renforcée par la présence d'une équipe représentant le CACI à la brigade communautaire du quartier. Cette fois-ci, le mandat de nos travailleurs de rue était beaucoup plus vaste. Il consistait, d'une part, à s'informer des nouvelles des familles des quartiers concernés par le projet pour ensuite les diriger vers des ressources du milieu selon leurs besoins et, d'autre part, les sensibiliser aux mesures de santé et d'hygiène afin de diminuer les effets de la pandémie sur la population. Cette action a compté son lot de succès puisque les familles se sont senties moins isolées et que des ressources étaient quand même là pour leur venir en aide.

Dans le cadre du programme, des dizaines d'aînés, des femmes enceintes, des familles monoparentales, de jeunes adultes ont reçu au moins un service de la part des organismes du milieu. Pour le CACI, cela a été l'occasion d'apporter une aide supplémentaire à plusieurs familles ou proches aidants des différents quartiers : dépannage alimentaire d'urgence, soutien psychosocial, clinique d'impôt, inscription à des cours de français, soutien aux aînés, etc.

Une 3^e phase du projet de brigade de quartier a été approuvée afin d'assurer un suivi des actions accomplies par la brigade et a commencé fin février 2021.





9

Communication et implication dans le milieu

Dans le contexte de la pandémie de la COVID-19, le CACI a redoublé d'efforts pour assurer sa visibilité et a réorienté sa stratégie de communication pour faire face à la crise de la presse et la quasi-disparition des journaux distribués gratuitement dans le métro (24 heures et Métro), l'un de ses moyens de communication privilégiés jusqu'ici.

Même si nous avons continué à faire de la publicité dans les journaux pour les cours de francisation et certains événements Embauche avec Olymel (24 Heures et journaux allophones), nous nous tournons désormais vers d'autres médias.

Suite à la modernisation du logo et du site Web en 2019-2020, nous avons actualisé notre dépliant général et autres outils de promotion de nos services. Nous en avons profité pour harmoniser tous les formulaires et attestations « maison ».

Par ailleurs, les nouveaux bâtiments du CACI offrent un vaste espace de promotion avec un plus grand nombre de babillards et de présentoirs où exposer les diverses affiches et brochures des différents projets et activités, comme le nouveau dépliant multilingue (français, anglais, espagnol, arabe et mandarin) des cours de francisation. De même, notre travailleur de rue a poursuivi la promotion de nos services dans le cadre de la brigade de prévention contre la COVID dans le quartier, nous avons habillé le camion de notre banque alimentaire aux couleurs de l'organisme et nous avons mis à jour les panneaux de nos deux chapiteaux que nous avons étrennés lors de l'activité Cabane à sucre qui visait à faire découvrir la tradition du sirop d'érable aux nouveaux arrivants.

Nous avons repris la publication de notre infolettre dont nous avons modernisé l'aspect et que nous envoyons désormais via la plateforme de marketing numérique

Sendinblue à tous nos partenaires, bailleurs de fonds et membres.

Fort de notre expérience en publicité dans les transports, nous avons lancé une campagne générale sur les autobus de la STM et les quais de métro, relayée par une grande campagne incluant les abribus, orchestrée dans le cadre du projet ponctuel « En français, le numérique, c'est stratégique » financé par l'Office québécois de la langue française. Ce projet, en particulier, a fait l'objet d'une campagne tous azimuts dans la presse, les réseaux sociaux et les radios allophones.

D'ailleurs, plusieurs projets ponctuels nous ont permis de promouvoir nos services. C'est le cas de :

- « En français, le numérique, c'est stratégique »
- « Le français, un nouveau départ » (financé par le Secrétariat à la politique linguistique – ministère de l'Immigration, de la francisation et de l'Intégration)
- « Harcèlement en milieu de travail, Connaître, Prévenir, Agir » (financé par la CNESST)

Pour lesquels plusieurs publicités ont été réalisées sous forme de publiereportages sur les pages Web du journal Métro.

Nous travaillons toujours avec la radio arabophone Média Maghreb. En ce qui concerne la télé, MATv a réalisé un reportage sur le CACI et la francisation des nouveaux arrivants dans le cadre de son émission « Mise à jour » incluant une entrevue avec notre directrice.




Découvrez les vidéos du CACI



Nous avons été présents dans les salons d'emploi Événement Carrières et Salon de l'Immigration et de l'Intégration qui se sont déroulés en virtuel. Pour l'habillage de notre kiosque, nous avons créé une capsule vidéo. À ce propos, nous avons obtenu, pour la 3^e année, la 4^e de couverture du guide Immigrer au Québec de Immigrant Québec (organisateur du Salon de l'Immigration et de l'Intégration), distribué à plus de 10 000 exemplaires.

Bien sûr, le Web et les réseaux sociaux nous ont permis de faire connaître nos services et activités. Le site Web a connu sa première mise à jour : nous avons développé le calendrier des événements en rendant possible l'inscription en ligne et nous avons créé des pages

supplémentaires pour divers partenariats comme ceux que nous avons développés avec le comité sectoriel de main-d'œuvre de l'industrie électrique et électronique (Élexpertise).

Notre page Facebook reste notre outil promotionnel principal et le nombre d'abonnés ne cesse d'augmenter, atteignant fin mars près de 11 200 personnes, soit une augmentation de 21,7 %. LinkedIn, que nous utilisons essentiellement pour rejoindre nos partenaires et bailleurs de fonds, monte en puissance avec quelque 700 abonnés. Instagram progresse, ainsi que Youtube.



On a parlé de nous :

- **Sensibilisation à la COVID à Ahuntsic-Cartierville** - journal Métro
- **Centre CACI pour aide aux immigrants** - Journal Fleur du Canada
- **État du français à Montréal** – Mise à jour, MATv Montréal



Les projets de promotion restent nombreux :

- Enseignes CACI sur le bâtiment
- Création d'une vidéo promotionnelle avec témoignages de clients
- Facebook Live

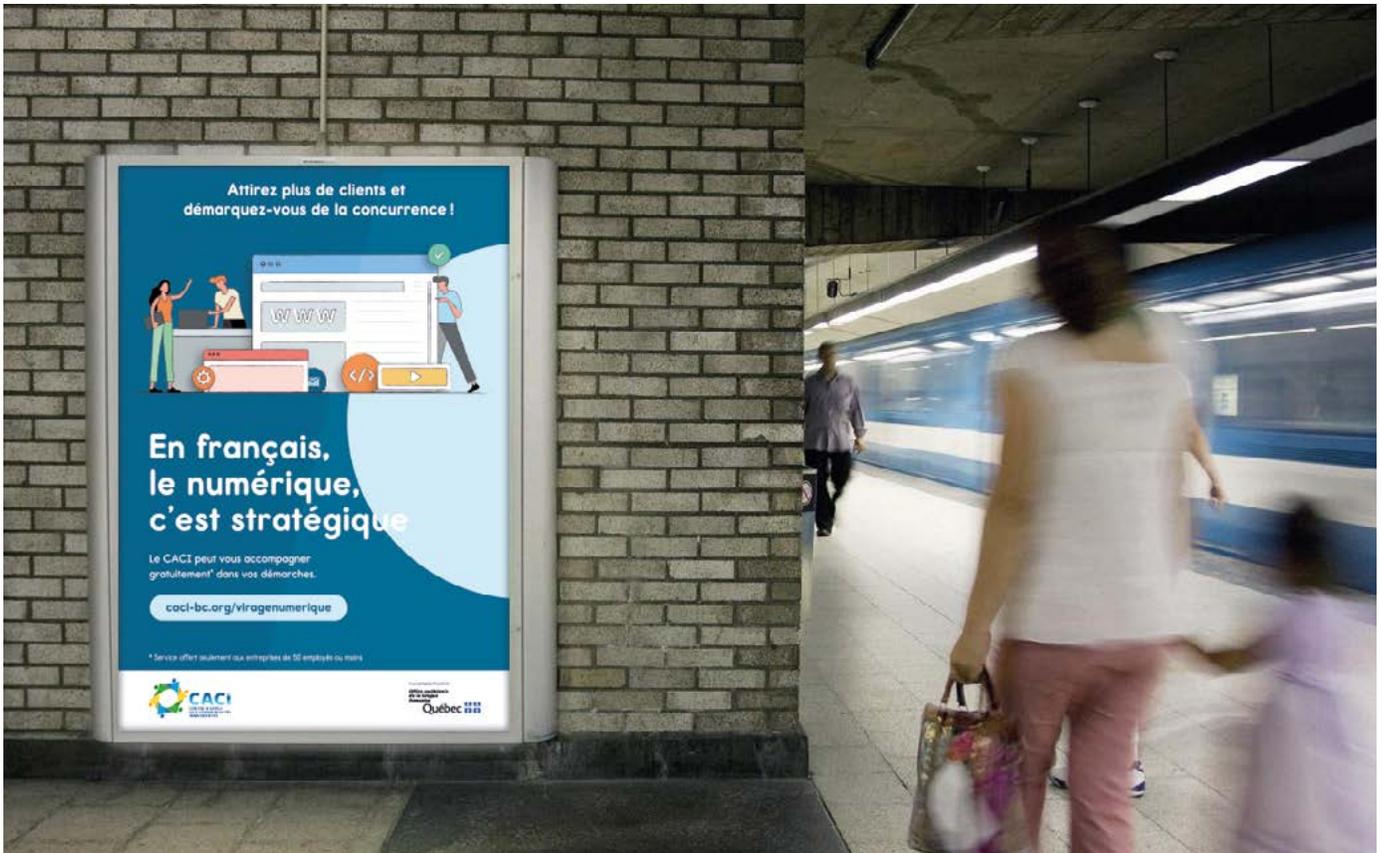
Publications

DATE	TYPE	MÉDIAS
GÉNÉRAL		
Services du CACI		
06 sept.	Panobus et Panoquais	Astral-BellMedia

OLYMEL		
Recrutement Vallée-Jonction		
10 sept.	1/4 de page	Journal El Chasqui latino
15 sept.	1/4 de page	Journal Comercio latino
09 sept.	1/4 de page	Journal 24 heures
14 sept.	1/4 de page	Journal 24 heures

FRANCISATION		
Cours Hiver 2021		
18 nov.	Pleine page	Journal 24 heures
25 nov.	1/2 page	Journal 24 heures
2 dec.	1/4 de page	Journal 24 heures
10 nov. - 4 dec.	Publicité Web jusqu'à 88 k impressions	Journal 24 heures

VALORISATION DE LA LANGUE FRANÇAISE		
Le français, au cœur de nos ambitions / Virage numérique		
22 févr. - 4 avr.	Affichage Abribus - 34,38 PEBS	Québecor
15 févr. - 13 mars	Diffusion spot publicitaire radio 400 k auditeurs	Radio Chou 1450 AM
22 févr. - 25 févr.	Diffusion spot publicitaire radio 100 k auditeurs	Radio Media Maghreb
14 mars - 27 mars	Diffusion spot publicitaire radio 100 k auditeurs	Radio Cina
14 mars - 27 mars	Diffusion spot publicitaire radio 150 k auditeurs	Radio Humsafar
15 févr. - 13 mars	Diffusion spot publicitaire radio 10 k auditeurs	Radio Time FM
15 févr. - 28 févr.	Diffusion spot publicitaire radio 10 k auditeurs	Radio Télévierge



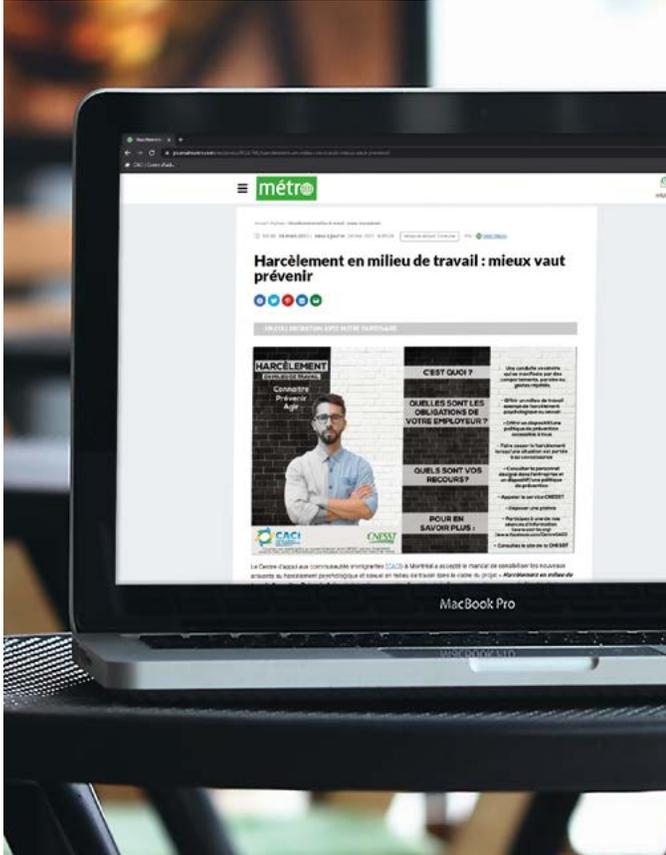
Métro - Le français, au cœur de nos ambitions / Virage numérique



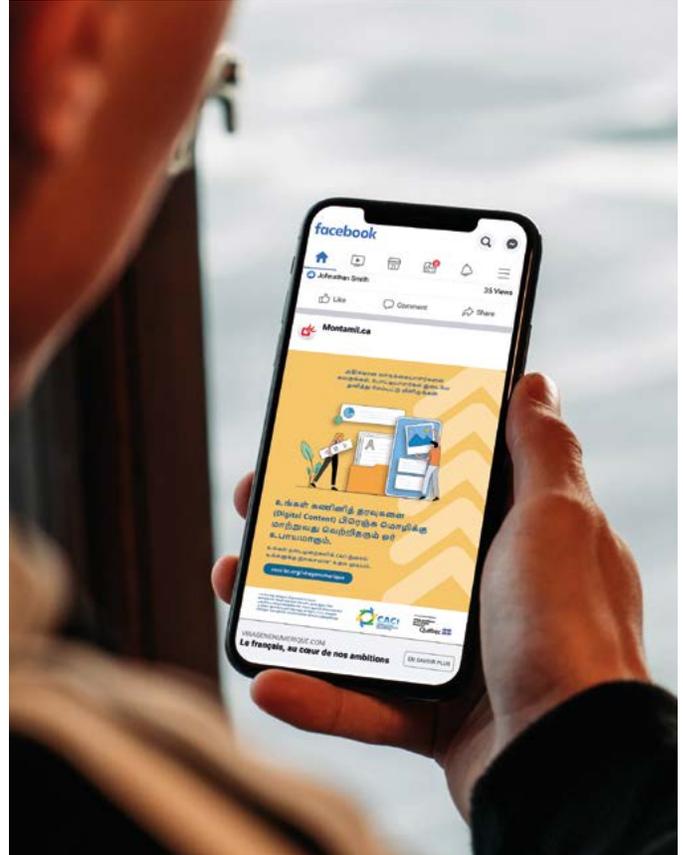
Journal Métro - Le français, un nouveau départ



Abribus - Le français, au cœur de nos ambitions / Virage numérique



Journal Métro - Harcèlement psychologique ou sexuel en milieu de travail



Montamil (Facebook) - Le français, au cœur de nos ambitions / Virage numérique



Bus - Le français, au cœur de nos ambitions / Virage numérique

DATE	TYPE	MÉDIAS
VALORISATION DE LA LANGUE FRANÇAISE		
Le français, au cœur de nos ambitions / Virage numérique		
15 févr. - 15 mai	Diffusion vidéo publicitaire radio 65 k téléspectateurs	Montamil IP TV
15 févr. - 15 mai	Publication bannière site web	Montamil : page d'accueil
15 févr. - 15 mai	Publication affiche médias sociaux 8,2 k abonnés	Montamil : Facebook
18 févr.	Publication illustrations, article et vidéo : jusqu'à 25 k clics	Journal Métro
16 févr.	Publication 1 page	Journal Comercio Latino
04 mars	Publication 1 page	Journal El Chasqui Latino
06 mars	Publication 1 page	Journal Horizon
20 févr.	Publication 1 page	Journal BHMA
12 mars	Publication 1 page	Journal DesiTimes
14 mars - 27 mars	Publication bannière gif site Web 100 k	Meng Cheng Hui : page d'accueil
14 mars - 27 mars	Publication médias sociaux site web 100 k	WeChat Meng Cheng Hui
14 mars - 27 mars	Publication article médias sociaux 100 k	WeChat Meng Cheng Hui
Le français, un nouveau départ		
03 mars	Article sponsorisé Web jusqu'à 25 k impressions	Journal Métro

PROJET PONCTUEL AVEC LA CNESST		
Harcèlement psychologique ou sexuel en milieu de travail		
24 mars	Diffusion spot publicitaire radio 400 k auditeurs	Radio CHOU
25 mars	Diffusion spot publicitaire radio 100 k auditeurs	Media Maghreb
29 mars	70 millions d'abonnés hors de Chine	Wechat
29 mars	Diffusion spot publicitaire radio 10 k auditeurs	Télévierge
29 mars	Article sponsorisé Web jusqu'à 25 k impressions	Journal Métro
30 mars	Publication affiche médias sociaux 8,2 k abonnés + 265 personnes	Montamil Facebook Groupe Whatsapp professionnel

Implication dans le milieu

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

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

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

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

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

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

- Table de concertation des organismes au service des réfugiés et des immigrants (TCRI)
- Table centrale du Conseil local des intervenants communautaires de Bordeaux-Cartierville (CLIC)
- Conseil d'administration du Regroupement des organismes en francisation du Québec (ROFQ)
- Comité consultatif sur les normes du travail de la CNESST
- Comité de stratégie partenariale, de promotion et de valorisation de la langue française (COSA)
- Réseau national des organismes spécialisés dans l'intégration en emploi des nouveaux immigrants (ROSINI)
- Maison CACI

Les principaux bailleurs de fonds du CACI sont :

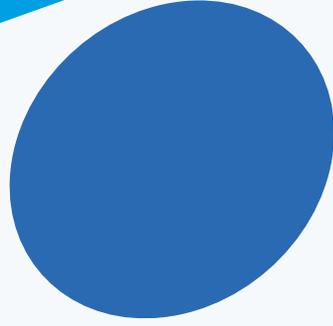
- Ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration (MIFI)
- Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MTESS)
- Centraide du Grand Montréal
- Congrégation des Sœurs de la Providence
- L'APPUI Montréal pour les proches aidants
- Ministère de la Famille
- Secrétariat à la condition féminine
- Office québécois de la langue française (OQLF)
- Secrétariat à la promotion et à la valorisation de la langue française
- Ministère de la Culture et des Communications du Québec
- Service Canada
- Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST)
- Ministère de la Santé et des Services sociaux
- Caisse Desjardins de Bordeaux-Cartierville-St-Laurent

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

Les principaux partenaires de l'organisme sont :

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



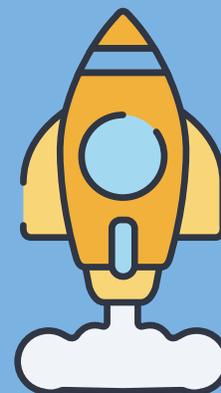


10

Perspectives



Pour l'année 2021-2022, le conseil d'administration et la direction générale s'attèleront à :



- À moyen terme, **procéder à l'inauguration du siège social du CACI**
- **Assurer la mise en place complète du programme PASI** en procédant à des améliorations et à des ajustements dans notre offre de services destinée à la clientèle immigrante
- **Ajuster l'offre de services** proposée à la clientèle de l'organisme en tenant compte de l'après COVID-19
- La clientèle représente le thermomètre le plus fidèle quand il s'agit de procéder à l'évaluation d'une offre de services. Pour ce faire, nous verrons à la **création et à la mise en application d'outils d'évaluation** des services tenant compte des commentaires, des préoccupations et de la satisfaction de la clientèle
- Considérant que la problématique du logement social représente un enjeu de taille à l'intégration des personnes immigrantes, et dans la mesure où nous avons besoin de locaux supplémentaires pour offrir plus de services, nous travaillerons **au développement d'un projet de construction de notre immeuble** situé au 4770, rue de Salaberry
- **Notre service de dépannage alimentaire ne cesse de s'étendre** d'année en année, nous procéderons à une amélioration de l'infrastructure existante pour un meilleur service aux bénéficiaires.
- **Développer davantage le secteur de l'économie sociale**
- Le « **Club social CACI** » est lancé. Nous verrons à optimiser et à pérenniser la participation de la clientèle et des habitants du quartier à ses activités, afin de favoriser davantage une nette exploitation de cet espace inclusif.



Rapport d'activités 2020-21

Contact

info@caci-bc.org
514 856-3511

Adresse

12049, boul. Laurentien
Montréal (Québec) H4K 1M8

