



# RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉ

2016-2017





Immigration,  
Diversité  
et Inclusion

Québec

Emploi

Québec



Centraide  
du Grand Montréal

# BIENVENUE

SERVICES GRATUITS  
POUR LES NOUVEAUX ARRIVANTS

6201

ACCUEIL ET INTÉGRATION

COURS DE FRANÇAIS

INFORMATIONNELLE

À L'EMPLOI

CIVILITÉ

514 932-2953

Centraide du Grand Montréal

SAISON

6201

HEURES D'OUVERTURE

UND MANDRE

8H 5H

# Table des matières

**Mot de la présidente & conseil d'administration**

04/05

**Mot de la directrice & équipe**

06/07

**Mission**

08

**Immigrants indépendants**

09/10

**Réfugiés pris en charge par l'État**

11/13

**Francisation**

14/15

**Aide à l'emploi**

16/17

**Bureau de Verdun**

18/19

**Projets spéciaux**

20/25

**Bénévolat**

26

**Vie associative et activités**

27/29

**Communications**

30

**Informatique**

31

**Implications & formations**

32/33

**Remerciements**

34/35



## Membres du conseil d'administration

**Patricia M. Gagné:**  
Présidente

**Pierre-Frank Honorin:**  
Vice-Président

**Alexandru Moïse:**  
Trésorier

**Luz Elena Caceres:**  
Secrétaire

**Jean-Pierre Beaudry:**  
Administrateur

**Esther Champagne:**  
Administratrice

**Stéphanie Dubé:**  
Administratrice

**Jocelyne Patole:**  
Administratrice

**Pierre Blanchard:**  
Administrateur

**Vincent Valai:**  
Administrateur

**Lucie Benoit:**  
Administratrice





## Mot de la présidente

Pour une deuxième année comme présidente du conseil d'administration (CA) du Centre social d'aide aux immigrants (CSAI), je suis particulièrement fière des réalisations accomplies ensemble.

Le CA a encore une fois bien joué son rôle de gardien de la mission en orientant et en gérant l'organisme et ses activités. Nous nous sommes concentrés sur les activités qui contribuent le plus à l'atteinte des objectifs généraux du CSAI, à l'utilisation de ses ressources efficacement et à veiller à ce qu'il soit géré pour le bien collectif. Aussi, nous avons organisé une rencontre avec un conseiller en planification stratégique, ce qui nous a permis de dégager nos actifs stratégiques.

Chacun des membres du conseil d'administration apporte avec générosité et assiduité des compétences variées nécessaires à la bonne gouvernance du Centre, et je les en remercie chaleureusement. À chacune de ses rencontres, le CA a étudié l'état de l'évolution du plan d'action, reçu le rapport de la direction générale et celui des comités formés afin de rendre les rencontres plus stratégiques.

Essentiellement, voici les principaux thèmes abordés par les comités de travail :

**le comité de gouvernance** a traité de l'évaluation du CA, du code d'éthique et de la pertinence des comités existants;

**le comité des finances** s'est réuni à quelques reprises afin d'analyser les états financiers et d'étudier les écarts par rapport aux prévisions budgétaires;

**le comité des ressources humaines** a discuté de l'évaluation de la direction générale, des ajustements salariaux, et d'un nouvel organigramme en fonction de la nouvelle conjoncture.

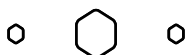
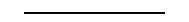
Aussi, **un comité ad hoc** a été mis sur pied afin de sélectionner des entrepreneurs pour la réalisation de travaux d'agrandissement du CSAI.

Félicitations à toute l'équipe du CSAI et aux bénévoles qui, encore une fois, ont déployé toutes leurs énergies et leurs compétences à la réalisation de la mission du CSAI:

"Accompagner les personnes immigrantes et les réfugiés pris en charge par l'État dans leur démarche d'une intégration et d'une participation active à la société d'accueil en favorisant la vie associative et le rapprochement intercommunautaire et interculturel"

Finalement, sans nos bailleurs de fonds et nombreux donateurs, nous n'aurions pas la même capacité d'agir. Au nom du conseil d'administration, un grand merci pour votre soutien constant.

Patricia M. Gagné, Présidente







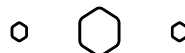
## Mot de la directrice

L'année 2016-2017 a été marquée par le renouvellement de notre organisme, un virage effectué et une piste que nous avons tracée depuis les 3 dernières années, soit depuis notre arrivée à la direction du Centre en 2014. Ainsi, durant ces dernières années notre action s'est articulée autour du travail amorcé sur les priorités adoptées par l'assemblée des membres, notamment la révision de nos modes de gestion opérationnelle, les ajustements de la structure organisationnelle, l'amélioration de la visibilité et des communications du CSAI, la revitalisation de la vie associative et notre implication dans la communauté. Plus récemment, une réflexion majeure de notre plan d'action triennal a été effectuée en vue de définir une voie d'action mesurable d'ici le prochain exercice de planification stratégique soit en 2018.

Ainsi, aujourd'hui, nous sommes particulièrement fiers de constater qu'en seulement trois ans, nous avons pu réaliser une grande partie de ces priorités que nous continuerons à consolider.

Le CSAI continue son mandat d'accueil et d'installation des réfugiés provenant d'un peu partout dans le monde. Au cours de la dernière année, un nombre non négligeable de réfugiés syriens parrainés ont été rencontrés à nos bureaux de Verdun et de Laurendeau (905). Aussi, un exemple éloquent d'un chantier porteur pour le CSAI est le volet des projets spéciaux destinés aux réfugiés syriens que nous sommes en train de développer en partenariat avec Centraide de grand Montréal, la Croix-Rouge, la Ville de Montréal et Service Canada.

En ce qui concerne le bureau de Verdun, qui avait vécu une situation particulière durant 2014-2015 (relocalisation forcée), le ministère a coupé de moitié (269) nos cibles de ce point de services en 2016-2017. Cette année, avec beaucoup d'effort et d'énergie et la précieuse collaboration des employés, nous avons pu augmenter d'une façon significative le nombre de la clientèle de ce point de service (908).





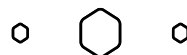
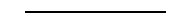


Nous avons également procédé à l'approfondissement de nos liens et de notre partenariat avec plusieurs organismes communautaires, institutionnels et d'organismes de parrainage des réfugiés. Au cours de cette année, le CSAI est demeuré actif dans nos réseaux national, régional et local. Notons en particulier notre implication à la Table de concertation des organismes au service des personnes réfugiées et immigrantes (TCRI), au Regroupement des organismes en francisation (ROFQ) et à la Table de concertation de Ville-Émard/Côte-Saint-Paul où le CSAI a également participé avec intérêt au processus de développement d'un nouveau plan stratégique de quartier en siégeant sur le Comité de suivi de cette planification, sans oublier notre présence au sein de plusieurs comités et groupes de travail.

Cette année, l'un des faits marquants fut le projet de migration de l'infrastructure informatique locale du CSAI vers l'infrastructure infonuagique (Cloud computing) de Microsoft 360. Ce dernier a permis à l'équipe d'avoir accès à différents services en ligne tout en assurant la protection des données, tout cela dans un souci d'un fonctionnement plus efficace et plus sécuritaire et de modernisation de nos outils de gestion.

Toujours à l'affut de nouvelles opportunités d'amélioration, nous avons amorcé des travaux d'agrandissement dans notre immeuble. En effet, les installations physiques ne permettaient plus de loger adéquatement nos employés. Nous avons donc transformé une partie de notre immeuble afin que l'équipe d'employabilité puisse avoir à sa disposition cinq nouveaux bureaux et une salle polyvalente en vue d'offrir des ateliers.

Finalement, l'année 2017 marquera le 70<sup>e</sup> l'anniversaire du CSAI en tant qu'organisme de service auprès des personnes immigrantes et réfugiées. Ce moment privilégié permettra de mettre en valeur la continuité des services de notre organisme depuis ces 70 années au sein de notre communauté. Un comité organisateur a été mis sur place depuis plusieurs mois afin de conceptualiser cette célébration à la hauteur de nos 70 ans d'existence. À la veille de cet anniversaire, nous retrouvons un CSAI fier de son passé et de son présent et impatient d'aller à la rencontre de son avenir avec audace et enthousiasme.







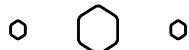
Nous en profitons pour remercier tous et chacun qui, par le passé ou au présent, nous ont permis de vivre et de fêter cet anniversaire. Plus spécifiquement, unissons nos pensées pour dire un grand merci aux membres de l'Institut Notre-Dame-du- Bon-Conseil de Montréal, pionnier dans la lutte pour les droits des réfugiés au Québec et fondateur du Centre social d'aide aux immigrants.

Un grand merci à mes chers collègues, les membres dévoués du personnel, pour la qualité de leur travail et pour le dévouement dont ils et elles font preuve quotidiennement. Merci à tous nos bénévoles pour leur aide inestimable.

Toute l'équipe du CSAI souligne l'engagement profond, généreux et tenace des administrateurs du conseil d'administration qui ont cru et croient toujours à notre mission et à la cause des nouveaux arrivants et de leurs familles dans leur quête d'intégrer pleinement et entièrement la société d'accueil. Un merci spécial aux membres qui nous quittent cette année : Madame Patricia Gagné (présidente), M. Pierre-Franck Honorin (vice-président), M. Jean-Pierre Beaudry (administrateur), Mgr Pierre Blanchard (administrateur), pour leur soutien apporté au CSAI durant les dernières années.

Merci également à tous nos bailleurs de fonds pour leur confiance et pour leur soutien.

Lida Aghasi, Directrice générale



**Lida Aghasi**

Directrice générale

**Marthe Lekana**

Adjointe administrative

**Aline Ayétola**

Réceptionniste

**Mahmoud Bahig**

Agent aux ressources matérielles et à la comptabilité

**Thierno Sow**

Administrateur système

**Lucie Benoit**

Agente des communications

**Kledy Dominguez**

Préposée à l'entretien

**Malika Agnoug**

Coordonnatrice des interventions sociales auprès des immigrants indépendants

**Xiaohui Wang**

Intervenante sociale

**Maryam Zaré**

Intervenante sociale

**Adinet Velandia**

Intervenante communautaire scolaire interculturelle



## Équipe du CSAI

### **Luz Elena Caceres**

Coordonnatrice des interventions sociales auprès des réfugiés

### **Dusan Babic**

Intervenant social

### **Sinisa Babic**

Agent de recherche de logements

### **Abir Youssef**

Agente d'accueil

### **Ange-Bénigne Bukeyeneza**

Agente d'accueil

### **Emmanuelle Kayiganwa**

Intervenante sociale

### **Astrid Vargas**

Intervenante sociale

### **Martin Samson**

Intervenant sociale

### **Josette Nonone**

Coordonnatrice de la francisation

### **Mariame Diarra**

Agente de soutien à la francisation et administration

### **Naouale El Yaagoubi**

Coordonnatrice du service d'aide à l'emploi

### **Fatna Chater**

Conseillère en emploi

### **Lauriane Boulé-Racine**

Conseillère en emploi

### **Noha Abed**

Coordonnatrice de projet Connexion Compétence jeunes Syriens

### **Malgorzata Pachuta**

Conseillère en emploi

### **Laleh Akhavan**

Conseillère en emploi

### **Meryem Bichri**

Conseillère en emploi

### **Louise Trudel**

Coordonnatrice des interventions sociales à Verdun

### **Pourang Nazari**

Intervenant social

### **Hicham Khanafer**

Agent de développement et de partenariat et de projet

### **Manon Tombi**

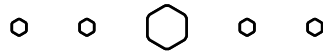
Chargée de projet

### **Ghazaleh Moradiyan**

Agente d'accueil

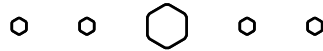


# Qui sommes nous?



Fondé en 1947 par l'Institut Notre-Dame du Bon-Conseil, le Centre social d'aide aux immigrants (CSAI) est un organisme communautaire à but non lucratif, voué à l'accueil des personnes immigrantes et des réfugiés pris en charge par l'État. Avec ses deux points de service situés à Ville-Émard/Côte-St-Paul et à Verdun, l'équipe du CSAI œuvre au sein de la population de Montréal et de ses environs. Le CSAI offre des services multiples et adaptés aux besoins des personnes immigrantes, ainsi que des activités facilitant leur intégration socio-professionnelle.

# Notre mission

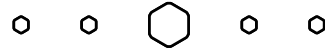


Accompagner les personnes immigrantes et les réfugiés pris en charge par l'État dans leur démarche d'une intégration et d'une participation active à la société d'accueil en favorisant la vie associative et le rapprochement intercommunautaire et interculturel.





# Immigrants indépendants



Le Service Accueil et Intégration des immigrants indépendants du CSAI offre gratuitement aux nouveaux arrivants un accompagnement dans leurs démarches d'installation et d'intégration à la société d'accueil. Financé par le Ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion (MIDI), le Programme Réussir l'intégration (PRint) vise 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 québécoise.

## SERVICES OFFERTS:

- Information et orientation
- Aide technique avec formulaires (allocations enfants, logement, garderies, etc.)
- Relation d'aide et support social
- Aide avec les formulaires en matière d'immigration (parrainage; invitations, renouvellements, etc.)
- Demande de citoyenneté
- Assermentation de documents
- Clinique d'impôts
- Séances d'information

5 538  
Interventions  
effectuées

1 662  
Immigrants  
desservis

37  
Demandeurs  
d'asile

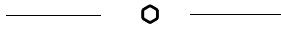
55% femmes  
45% hommes

91  
pays d'origine



## DÉFIS:

- Maintenir la quantité et la qualité des services offerts aux usagers tout en s'adaptant à leurs besoins actuels.
- Rejoindre la clientèle immigrante du quartier et les étudiants étrangers.



## RÉALISATIONS:

- Accueil de 2 stagiaires du collège Dawson
- Réalisation du projet de jumelage interculturel afin de lutter contre l'isolement et favoriser le rapprochement interculturel.
- Développement des liens de travail avec des partenaires du quartier, notamment ACHIM
- Réalisation d'activités améliorant la visibilité et la promotion de notre service
- Intervention auprès des demandeurs d'asile
- Augmentation du nombre d'usagers grâce à la création d'outils de promotion
- Participation à la Recherche-Action en collaboration avec l'équipe de recherche Erasm et la TCRI (Intégration des réfugiés syriens : regards croisés sur le parrainage privé)



## PERSPECTIVES:

- Consolidation du service de jumelage
- Développement et maintien de la collaboration avec le Cégep André-Laurendeau et certaines universités
- Formations sur la loi de l'immigration et la gestion du stress chez les intervenantes
- Organisation d'un colloque sur l'intégration des réfugiés syriens parrainés par le privé



## Témoignage

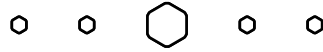
**« Centrecsai est certainement le service immigration le plus efficace dans le soutien au nouveau immigrant. Ils m'ont offert un service non payant dans mon processus d'unification familiale. Ce service a vraiment aider à accélérer la date de dépôt de mon dossier. »**

**M. Olivier DZOMO**





# Réfugiés pris en charge par l'État



En vertu d'une entente entre le MIDI et le Haut-Commissariat pour les réfugiés, le CSAI est le seul organisme à Montréal mandaté pour accueillir et installer les réfugiés pris en charge par l'État. Le Service Accueil et Installation du CSAI offre gratuitement un accompagnement des personnes réfugiées, dans leur langue si possible, afin de leur assurer une intégration réussie à Montréal.

## SERVICES OFFERTS:

- Information, accompagnement et soutien nécessaires aux démarches des premiers jours :
  - carte d'assurance maladie
  - assurance sociale
  - compte bancaire
  - carte de résidence permanente
- Rendez-vous pour l'évaluation du bien-être et de l'état de santé physique
- Recherche d'un logement et déménagement
- Achat de produits alimentaires de base et des vêtements de base
- Inscription des enfants à l'école/garderie et des adultes à la francisation
- Orientation pour trouver un emploi ou retourner aux études
- Suivi régulier afin de s'assurer de la réussite de l'intégration

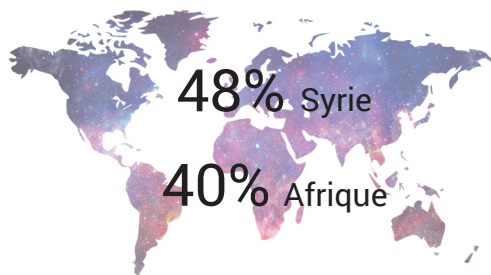
203  
Réfugiés  
reçus



51% femmes



49% hommes



## Témoignage

« Je n'oublie jamais l'accueil du CSAI que j'ai eu avec mes enfants, surtout la première rencontre dans laquelle le CSAI nous a rassurés et répondu toutes nos questions même avant de les poser. Je me sentais en paix à chaque fois que je voyais quelqu'un de CSAI. C'est grâce au CSAI que toutes nos démarches ont été faites rapidement et correctement. Au CSAI, les gens travaillent avec un très grand cœur »

Mme Hilda MATTLIOUB



## DÉFIS:

- Sensibiliser nos partenaires concernés afin de mobiliser les ressources et adapter les services ou programmes déjà en place aux besoins réels des réfugiés : personnes seules ou très malades, communauté LGBT, apprentissage de français en classes adaptées, problèmes d'adaptation, etc. et consolider la collaboration avec certains partenaires dans les domaines d'Alpha-francisation, de logements supervisés, etc.)
- Créer un partenariat afin d'obtenir plus de services adaptés aux besoins des réfugiés ayant des problèmes de santé physique et mentale et de pouvoir mieux coordonner les suivis médicaux de ceux-ci.
- Renforcer le partenariat avec l'UQAM pour garantir la participation d'un stagiaire en Travail social dans l'équipe d'intervention.



## PERSPECTIVES:

- Accueil et installation adéquate d'environ 150 personnes de différentes origines.
- Collaboration avec nos partenaires afin de cibler les Interventions et suivis requis dans tous les dossiers
- Communication et travail d'équipe excellents pour la gestion réussie des dossiers.
- Accueil d'un stagiaire en Travail Social de l'UQAM

## Témoignage

*« Mon cœur est toujours attaché au CSAI car je ne pourrai jamais oublier les services qu'il m'a rendu. A mon arrivée au Canada, je ne connaissais personne et j'ai été accueillie par le personnel du CSAI. Toutes les personnes que j'ai rencontrées à ce centre étaient très gentilles et je me sentais comme en famille. Ce sont des gens qui sont toujours disponibles et disposées à nous rendre service, à nous donner tous les renseignements dont nous avons besoin. Il est très difficile de décrire ce que les personnes rencontrées au CSAI ont fait pour moi parce que ça dépasse mon entendement. Brièvement, le CSAI est tout pour moi. Et mon constat est partagé avec tous les immigrants qui ont utilisés les services du CSAI : VOUS ETES FORMIDABLES! »*

**Mme Mamba CHERIFOU**

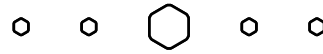


## RÉALISATIONS:

- Augmentation du nombre de suivis faits et plus de rigueur dans le registre de ces suivis et interventions sur le système CERI-GES.
- Accompagnements et interprétariat dans les cas de personnes grièvement malades, souffrant des maladies chroniques, handicapées ou avec de sérieuses difficultés d'adaptation.
- Amélioration du travail et collaboration avec nos partenaires (CLSC, CIUSS, CLÉ, MIDI) afin d'avoir plus de services adaptés aux besoins de la population réfugiée.
- Nouvelle gestion et distribution efficace des tâches ayant pour résultat le partage des dossiers, le tout permettant une hausse significative dans le nombre d'interventions réalisées, spécialement auprès des familles syriennes.
- Collaboration avec une Intervenante Communautaire Scolaire Interculturelle (ICSI) du CSAI auprès des familles avec des enfants en âge scolaire ayant grandement facilité l'intégration des enfants aux classes d'accueil ou régulières et ayant aidé aussi les parents à mieux comprendre le système scolaire au Québec et à établir les liens nécessaires avec les différents professionnels des écoles
- Participation d'un stagiaire en Travail Social de l'UQAM procurant un soutien important pour l'équipe d'intervention.
- Implication bénévole des étudiantes de l'Université de Montréal (École de Santé Publique) auprès de familles réfugiées étant très utile et fort appréciée tout au long de l'année.



# Francisation



Le CSAI offre des cours de français à temps partiel en collaboration avec le Ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion. Les cours d'une durée de 11 semaines sont offerts à la session d'automne, d'hiver et de printemps. Les niveaux sont: débutant, intermédiaire et avancé.


## DÉFIS:


- Baisse d'inscriptions pour la francisation. C'est une baisse généralisée qui a commencé en 2008 par la fermeture des groupes au temps complet et au temps partiel et l'ouverture des cours en ligne, la création par le MIDI des centres de francisation
- Fin octobre 2016, implantation hâtive par le MIDI du test de positionnement en ligne pour la session d'hiver 2017.
- Lourdeur administrative et problèmes techniques associés au test de positionnement en ligne.
- Inadéquation entre les résultats du test et le niveau de compétences langagières de l'étudiant.
- Difficultés reliées aux problèmes de communication avec le MIDI.
- Manque de directives claires de la part du MIDI.

513  
Étudiants  
inscrits

198  
à  
Verdun

315  
à  
Laurendeau

 69% femmes

 31% hommes

## ATELIERS DE CONVERSATION:

- Animation d'ateliers de français par des bénévoles compétents dans le domaine, trois jours par semaine le midi sur Laurendeau.
- Nouveauté : un atelier de conversation-écriture.

15  
Usagers  
inscrits



## RÉALISATIONS:

- Ouverture de 8 groupes sur une capacité maximale de 10 groupes pour les 3 sessions
- Ouverture d'un niveau très avancé axé sur l'écrit 9h/semaine.
- Effectifs de réinscription pour la session d'automne demeurant satisfaisants et nous confirmant un suivi des groupes pour la session d'automne 2017.



## PERSPECTIVES:

- Réouverture des deux groupes afin d'atteindre la capacité maximale.
- Poursuivre l'offre des services additionnels répondant aux besoins de nos usagers.



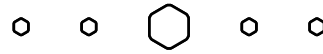
## Témoignage

*« C'était une très bonne expérience de prendre le cours de francisation ici. Je suis chanceuse d'avoir rencontré une très bonne professeure et faire connaissance avec des camarades. On a fait beaucoup d'activités pour pratiquer ce qu'on avait étudié. Les devoirs que la professeure nous a donnés étaient aussi très utiles pour réviser chez nous. C'est très important d'avoir un professeur qui pense à ses étudiants et trouve toujours des nouvelles façons d'améliorer le processus d'apprentissage. »*

**Qingzhi (Alice) Xu**



# Aide à l'emploi



Le CSAI offre gratuitement un programme d'aide à l'emploi comportant plusieurs ateliers thématiques ainsi qu'un suivi individuel adapté aux besoins des usagers. Ce service est offert en collaboration avec Emploi-Québec.


## SERVICES OFFERTS:


- Ateliers de groupe et suivi individualisé:
  - Stratégies d'insertion en emploi (Marché caché, réseautage et appels aux employeurs)
  - Outils (CV, lettre de présentation et entrevue filmée)
  - Information sur les programmes d'études
- Recherche d'emploi pratique en salle d'informatique
- Référencement des CV auprès des employeurs
- Accès privilégié aux offres d'emplois de nos partenaires

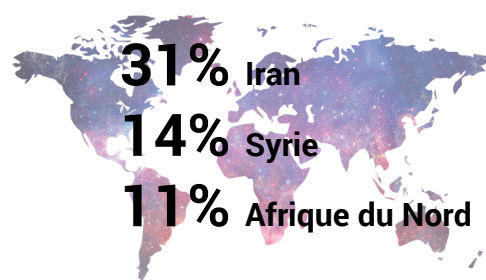
233  
immigrants  
admis

37  
ans de  
moyenne d'âge

106  
résultats positifs  
obtenus

 51% femmes

 49% hommes







**« New immigrants need you and CSAI very much. Xiaohui taught me patiently how to adapt and intergrate Canada and QC society. She told me very important information how to learn new program, participate in activities, and look for job.**

**Fatna helped me to write and correct French and English CV so professionally and seriously. She spent several hours and 3 times to improve my CV in her office. It is because of the excellent CV that Montreal Chinese Hospital gave me an official job. I am working 5 days each week now and so lucky. It really supports my family to begin new life here.**

**My family and I would like to thank Xiaohui, Fatna and CSAI so much. We need your help. We like Canada ,QC and CSAI. Your work is so important. Many new immigrants and their famliy are looking for your help eagerly, I think. Thank you so much again. Best wishes. »**

**Shengshan Zou**

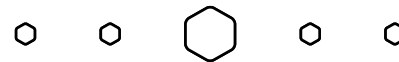
## DÉFIS:

- Développement d'un service de placement et d'un réseau d'employeur
- Optimisation du recrutement répondant aux critères d'EQ
- Création d'un cartable commun pour les documents et les ateliers d'employabilité



## RÉALISATIONS:

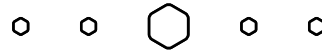
- Construction d'un nouvel espace d'employabilité et aménagement de nouveaux bureaux
- Aménagement d'une nouvelle salle d'informatique pour les ateliers en emploi
- 98% de résultat positif atteint
- Renouvellement du projet connexion compétences jeunes immigrants : futurs employés pour une durée de 3 ans
- Nouveau projet connexion compétences pour les jeunes réfugiés syriens
- Création d'un nouveau partenariat avec le Centre Champlain
- Création d'un nouveau partenariat avec le Créca est un centre d'éducation populaire
- Création d'un nouveau partenariat avec le CANA carrefour d'aide aux nouveaux arrivants
- Participation du Csai au projet Vivons nos quartiers, à l'étape de formation des intervenants
- Demandes de participation nombreuse, recrutement facile



## PERSPECTIVES:

- Améliorer le partage d'informations entre l'équipe en utilisant le nouveau programme Windows 365

# Bureau de Verdun



## SERVICES OFFERTS:

- Accueil et services en immigration aux nouveaux arrivants et aux réfugiés syriens parrainés privés de l'île de Montréal, aux organismes communautaires et aux institutions de Verdun
- Cours de français à temps partiel.
- Activités interculturelles.
- Sessions d'informations destinées aux résidents de Verdun et de l'île de Montréal, aux organismes communautaires et aux institutions :
  - la citoyenneté
  - la résidence permanente
  - le parrainage et les statuts d'immigration
  - les sujets reliés à l'installation des nouveaux arrivants (le logement, l'achat d'une maison, le système bancaire, etc.)
- Assermentation de documents.

3 328

Interventions effectuées

658

Réfugiés parrainés par le privé

905

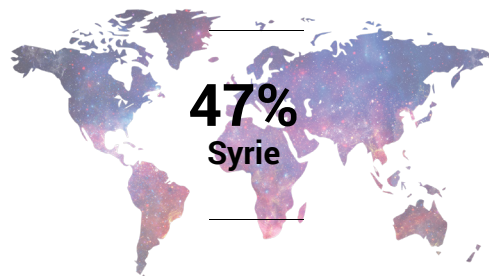
immigrants desservis



66% femmes



34% hommes



## Témoignage

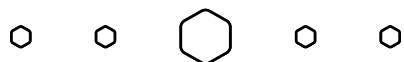
« J'ai participé à une séance d'information pour les réfugiés syriens à titre d'observatrice au CSAI de Verdun. Comme étudiante je m'intéressais, aux enjeux des immigrants et des réfugiés. J'ai offert mes services comme bénévole et l'équipe m'a offert tout de suite de m'insérer aux projets en cours tels que le salon de l'emploi pour les Syriens et la journée des échanges avec les jeunes réfugiés à la mairie de Verdun. Cette collaboration m'a permis de découvrir le milieu communautaire interculturel et de me familiariser avec le monde du travail. J'aide et en même temps, j'appivoise. Je suis actuellement à la recherche d'un emploi et l'équipe me soutient. Et je poursuis ma collaboration avec eux avec plaisir. »

Ludmila, Moldavie



## DÉFIS:

- Sensibiliser les citoyens aux enjeux de l'intégration dans la société d'accueil.
- Faire connaître nos services à Verdun puisque nous sommes le seul organisme mandaté pour l'accueil et l'intégration des réfugiés.
- Innover en offrant des séances d'information aux nouveaux arrivants, aux citoyens de Verdun aux élus politiques et au personnel des institutions (CLSC, écoles, etc).
- Poursuivre l'augmentation de nos cibles clients.
- Renforcer nos partenariats avec les organismes communautaires et les institutions.
- Développer rapidement des projets innovants en fonction des besoins de nos usagers.



## RÉALISATIONS:

- Réalisation d'un salon de l'emploi à Pierrefonds où étaient conviés 34 employeurs et organismes de recherches d'emploi pour 300 réfugiés syriens.
- Recrutement et maintien d'une solide équipe de bénévoles.
- Réalisation d'une augmentation significative de notre clientèle.
- Confirmation que nous avons une motion de confiance de la part du milieu verdunois et que nous sommes une référence en matière de situations complexes en immigration en fonction du nombre d'appels, de courriels, d'invitations et de référencement exponentiels.
- Présence active sur la Table de concertation Jeunesse de Verdun.

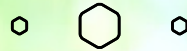


## PERSPECTIVES:

- Continuer à maintenir le service de référence en accueil et intégration en immigration de Verdun et faire reconnaître notre expertise en particulier pour le suivi de nos usagers syriens.
- Développer un réseautage pour les jeunes nouveaux-arrivants et réfugiés.
- Installer un laboratoire informatique.
- Assurer notre présence à tous les événements de l'arrondissement malgré une équipe restreinte.
- Relancer la Table interculturelle de Verdun
- Embaucher une intervenante supplémentaire
- Ouvrir un bureau satellite à l'Île-des-Sœurs.



## Projets spéciaux et partenariats



L'année 2016-2017 a apporté au CSAI une multitude d'occasions propices au développement de projets spéciaux et de partenariats.



## Financement spécial de Centraide pour les réfugiés syriens parrainés par le privé



Centraide  
du Grand Montréal

Le CSAI a offert des services et du soutien à un grand nombre de réfugiés syriens parrainés par le privé. Cette aide a été rendue possible grâce au financement de 58 520\$ provenant du fonds spécial de Centraide dédié à l'intégration réussie des réfugiés syriens parrainés au privé. Ces fonds proviennent d'une collaboration entre Cogeco, Saputo et Power Corporation. Nous remercions Centraide de nous accorder le privilège de poursuivre nos services auprès de cette population pour 2017-2018 en nous accordant un montant de 48 500\$.



908 réfugiés parrainés aidés



51% femmes



49% hommes






## Intègre-Action



 286 usagers desservis

 14 ateliers donnés

 6 activités réalisées


Ce projet est une collaboration avec la Croix-Rouge afin d'offrir des services appropriés au réfugiés syriens parrainés par le privé. Des activités culturelles, des séances d'information, des cliniques d'impôts et des services d'employabilité ont été les principales mesures mises en place. Les participants ont aussi bénéficié de consultations personnelles, de suivis et de référencement vers d'autres services complémentaires.


## Salon de l'emploi CSAI-Croix-Rouge



Dans le cadre du projet Intègre-Action, un premier salon de l'emploi destiné aux personnes réfugiés a été mis sur pied. Il s'est déroulé à la Paroisse Sainte-Suzanne, à Pierrefonds, le 16 juin 2017. Les participants ont été invité à aller vers les kiosques présents afin discuter avec les organismes et les employeurs présents. Cet évènement a obtenu une grande couverture médiatique dont Le Devoir, La Presse plus, Montreal Gazette, le journal Métro et Radio Canada International, entre autres.

 300 participants


 249 c.v. corrigés


 34 employeurs et organismes




## Connexion Compétence



 10 participants inscrits

 80% en emploi

 9 pays d'origine différents


Financé par Service Canada, le projet Connexion Compétences est un programme visant à aider les jeunes immigrants à surmonter les obstacles à l'emploi et à développer une vaste gamme de compétences et de connaissances afin de participer au marché du travail. Ce programme est constitué de deux volets : une période de 5 semaines d'atelier et de 12 semaine d'expérience de travail. Pendant cette période, les jeunes bénéficient d'un suivi personnalisé et d'un soutien continu, ce qui les aide à réaliser avec succès les activités qu'on leur confie, à obtenir un emploi et à le garder.

## Connexion Compétences Jeunes Réfugiés Syriens : Futurs employés



Ce programme a pour but d'aider spécifiquement les jeunes réfugiés syriens à s'intégrer et à accéder au marché du travail par le biais de 5 semaines d'atelier de préparation et de recherche d'emploi suivi de 12 semaines de travail pendant lesquelles les employeurs peuvent obtenir un financement qui servira à couvrir les frais associés aux services d'emploi et au soutien individuel et intégré offerts aux jeunes.

 10 participants inscrits

 100% en emploi

 40 ateliers donnés






## Jumelage interculturel



 14 jumelages

 7 pays différents


 8 activités réalisées

Le jumelage interculturel est mis sur pied grâce au soutien financier du Ministère de l'immigration, de la diversité et de l'inclusion (MIDI). Il offre la possibilité aux personnes immigrantes nouvellement arrivées et aux personnes québécoises de se rencontrer dans une atmosphère amicale. L'objectif est de démystifier les traits culturels, d'échanger des valeurs différentes et de mieux se connaître pour une cohabitation harmonieuse. Il

## Conver-Station FM



Le premier volet du projet a eu pour objectif de rescencer les préoccupations de jeunes nouveaux arrivants et d'échanger avec des jeunes de leur société d'accueil. Le deuxième volet du projet s'est déroulé sous forme d'une soirée qui a combiné témoignages et groupes de discussion incluant des intervenants, des organismes et des élus.

 85 jeunes immigrants (divers statuts) et jeunes de la 2e génération d'immigration

 44 autres participants

 4 témoignages livrés




## Intervenante communautaire scolaire interculturelle (ICSI)

Montréal 



 123 enfants inscrits

 25 écoles impliquées


 6 ateliers donnés

L'ICSI accompagne et soutien les élèves et leurs familles dans les démarches scolaires et favorise l'implication et le rôle actif des parents. Elle facilite la compréhension des règles de fonctionnement et des attentes de la société québécoise ainsi que la communication entre les élèves immigrants et réfugiés, leurs parents, le milieu scolaire et la communauté.

## Collectif familial



Le Collectif familial est une activité d'aide aux devoirs et à la francisation qui se déroule le samedi matin. Les parents et enfants immigrants et réfugiés reçoivent de l'aide individuelle ou en petit groupe d'une équipe de bénévoles. Ce soutien est personnalisé aux besoins de chacun et permet de développer la confiance en soi par le biais de l'amélioration scolaire, la socialisation et par l'acquisition de nouvelles compétences.

 23 parents inscrits

 29 enfants inscrits

 28 bénévoles





## Halte-garderie



15 enfants inscrits



2 éducatrices



24 heures de fréquentation en moyenne

Le service d'halte-garderie est offert aux familles immigrantes durant les cours de francisation et les activités de socialisation et d'intégration du CSAI. Il donne la priorité aux mères monoparentales. La halte-garderie est disponible grâce à la collaboration avec Station Famille qui alloue des éducatrices formées ainsi qu'au soutien financier d'Avenir d'enfants.

## Fonds communautaire pour le 150e anniversaire du Canada



En bénéficiant du Fonds, le CSAI a la possibilité de mettre en place des productions artistiques pour la collectivité. Les objectifs sont:

BÂTIR des collectivités dynamiques et saines, avec la plus large contribution possible de tous les Canadiens et Canadiennes, y compris les groupes qui reflètent notre pluralisme, les minorités de langues officielles, et les jeunes.

PROMOUVOIR une meilleure compréhension des gens, des lieux et des événements qui façonnent nos collectivités et notre pays.

ENCOURAGER la participation aux initiatives, activités et événements locaux dont le but est de souligner le 150e anniversaire du Canada.

*En cours de production...*



2 spectacles de marionnettes



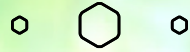
1 spectacle de musique



1 pièce de théâtre / témoignages



## Bénévolat



**Merci du fond du coeur  
à nos bénévoles pour leur  
générosité et implication!**



**108**

bénévoles actifs

**43**

bénévoles présents  
à notre soirée reconnaissance  
du 24 novembre 2016

## Partenariat

nouveau partenariat avec le  
département de Santé publique de l'UdeM  
qui constitue un bassin de bénévoles  
motivés et souvent trilingues

## Bénévole de l'année

Mme Gracia Thérèse Belouney  
a été nommée lauréate du titre  
de bénévole de l'année  
dans la catégorie moins de 5 ans  
pour l'arrondissement du Sud-Ouest.

## Témoignage

*« Je me suis joint à titre de bénévole pour le collectif familial du CSAI parce que j'espérais avoir un impact positif dans la vie de gens qui ont choisi de s'établir chez nous ou qui y sont venus par la force des choses. Je pensais qu'un accueil chaleureux contribuerait à adoucir les nombreuses transitions inhérentes à leurs nouvelles vies. Au CSAI, j'ai retrouvé des bénévoles et des employés venus de partout pour partager surtout deux points qu'ils ont en commun : leur grand cœur et leur amour d'autrui. Au CSAI, la franche camaraderie entre les aidants n'est surpassée que par les sourires reconnaissants des personnes aidées. »*

*Pierre Gloutnay*



## Vie associative



Nos membres prennent activement part à la vie au CSAI. Ils s'impliquent à titre de bénévoles, participent à nos activités et sorties et approuvent les décisions du conseil d'administration lors de l'assemblée générale annuelle.



**142**

Membres  
actifs

**5**

Activités  
récurrentes

**18**

Activités  
thématiques

**7**

Sorties

**14**

Séances  
d'information





Remise de sacs à dos par RBC  
13 août 2016



Fête des enfants  
10 décembre 2016



Nouvel An iranien  
21 mars 2017



Souk interculturel  
12 novembre 2016



Atelier sur l'hiver québécois  
18 octobre 2016





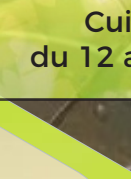
Cuisine ta ville  
du 12 au 14 mai 2017



Festival des tulipes à Ottawa  
20 mai 2017



Nouvel An chinois  
20 janvier 2017



Cabane à sucre  
22 avril 2017



Journée Mondiale des réfugiés  
30 juin 2017





## Communications



*La structuration et la stabilité ont été les enjeux majeurs des communications en 2016-2017*

### DÉFIS:

- Augmenter la visibilité du CSAI sur les réseaux sociaux et le site web
- Structurer et rendre plus fluide la communication interne
- Structurer et encadrer les communications externes

### RÉALISATIONS:

- Mise en place d'une politique de communication
- Création d'un plan de communication interne
- Création d'un plan de communication externe
- Mise en place de réseaux sociaux destinés à des communautés en particulier (Page We Chat chinoise, page Facebook iranienne, télégramme iranien et page Facebook hispanophone)
- Création d'outils de promotion (affiches, cartes postales, cartes d'affaires, etc.)
- Création et installation de lettrage et logos de vitrines afin de bien identifier le CSAI et de faire la promotion de nos services auprès de la population du quartier.

### PERSPECTIVES:

- Présence plus active et dynamique sur les réseaux sociaux et le site web
- implantation de la politique de communication
- Mise en place d'une charte graphique

Suivez-nous...



[www.centrecsai.org](http://www.centrecsai.org)



csaimontreal



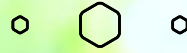
@centrecsai



CSAI Channel



# Informatique



*Le CSAi a procédé à un virage informatique important dans la dernière année.*

## DÉFIS:

- Améliorer la sécurité informatique
- Intégrer les services et les ressources informatiques
- Former les employés à l'adoption
- Assurer la qualité et l'efficacité du service informatique
- Améliorer les outils web (Site, médias sociaux, intranet)

## RÉALISATIONS:

- Dédication d'une personne-ressource en informatique à temps plein
- Mise en place d'un système de gestion centralisé sous Windows Server 2012 R2
- Mise en place d'une infrastructure infonuagique dans Office 365
- Migration des données et création des forums de collaboration et de communication (9 groupes)
- Création d'un agenda centralisé pour les employés
- Création des groupes de collaboration et des calendriers par service
- Création des calendriers de réservation des salles, des anniversaires et des vacances
- Création d'un système de diffusion de l'information aux employés via un courriel unique
- Création d'un système d'enregistrement des heures travaillées
- Création d'une application de gestion du bénévolat au CSAI

## PERSPECTIVES:

Développement d'une plateforme infonuagique intégrant toutes les ressources du CSAI :

- Conseil d'administration
- Employés
- Matériel roulant
- Matériel de bureau
- Espace de bureau



## Implications

Le CSAI est activement impliqué dans la communauté et dans le réseau des organismes communautaires



Comité Réseautage en employabilité du Sud-Ouest  
Comité Violence basée sur l'honneur de la TCRI  
Comité de logement du Sud-Ouest  
Conseil d'établissement de l'école NDPS  
Comité Famille/Petite enfance Ville-Émard/Côte-Saint-paul  
Sous-comité aide aux devoirs  
Comité Fête du quartier Ville-Émard/Côte-Saint-Paul  
Comité aviseur Droits et responsabilités au sein de la famille, volet Femmes TCRI  
Comité de suivi de la planification stratégique quinquennale Concertation Ville-Émard/Côte-Saint-Paul  
Projet comité jeunes aviseurs du CCR  
Table de concertation de la violence conjugale de Sud-Ouest/Verdun  
Table de partenaires en Santé Mental  
Table de concertation Jeunesse de Verdun  
Comité aviseur TCRI  
Comité de protection des réfugiés TCRI  
Réseau Jeunesse du Conseil Canadien pour les Réfugiés  
Table interculturelle de l'organisme Concertation en développement social de Verdun (CDSV)  
Comité des représentants des organismes en charge de RPCE avec le MIDI  
Comité logement de la ville de Montréal  
Comité intégration de la ville de Montréal  
Table de concertation Ville-Émard/Côte-Saint-Paul terrain  
Rossini de la TCRI  
Rosna de la TCRI



## Formations suivies

Le personnel du CSAI demeure informé des enjeux et améliore son savoir-faire de façon continue



- Ateliers de présentation de Office 365
- Utilisation du programme CériGes
- Séminaire InDesign
- Le plan de communication
- Webinaire : Des communications qui ont de l'impact
- Familles immigrantes en transition
- Impact de l'intimidation chez les jeunes réfugiés et immigrants
- Violence organisée, trauma et traumatisme secondaire
- Enjeux, défis de l'interprétariat et intervention psychosociale
- Explorer le rôle des ICSI et sa mise en pratique
- Adaptation des pratiques auprès des réfugiés
- Le choc culturel
- Colloque : Intervenants École-Famille-Communauté
- Colloque : Accueillir les réfugiés : pratiques et politiques
- L'approche interculturelle
- Accompagner les couples immigrants dans leur processus d'adaptation
- La menace identitaire en situation d'intervention interculturelle
- Droits de la famille
- Webinaire : Santé mentale des réfugiés
- Pratiques d'intervention autour des cas complexes
- Facteurs de stress et mobilisation lors de l'intervention auprès des parents réfugiés et immigrants.
- Parrainage de parents et grands-parents
- Prêts et bourses
- Webinaire Impôts : Action Chômage
- Webinaire Impôts : Impôt Expert et TED
- Webinaire Impôts : Nouveaux arrivants et Étudiants
- Webinaire Impôts : Aînés, frais médicaux et Personnes à charge
- Violence organisée, trauma et traumatisme secondaire
- Gouvernance, gestion et planification
- RAC Qualification Montréal sur la reconnaissance des acquis et compétences
- École d'été : Immigration, intégration et diversité sur le marché du travail
- Nouveau processus d'évaluation de classement et d'inscription des cours à temps partiel du MIDI
- Atelier de responsabilité morale et financière des parrains
- Formation HCR pour audience de demande d'asile
- Processus complexe des demandeurs d'asile
- Colloque régional en santé et bien-être des hommes
- Gestion des ressources humaines



# REMERCIEMENTS

Mille mercis sincères à nos partenaires financiers et nos donateurs pour leur soutien et leur générosité. Grâce à eux, le CSAI peut offrir des services de qualité aux nouveaux arrivants.





D'AIDE AUX IMMIGRANTS  
JOURNÉE MONDIALE  
DES RÉFUGIÉS



**Rédaction:**  
L'équipe du CSAI

**Photographie:**  
Stéphanie Colvey, George Deeb,  
Nicole Vachon et l'équipe du CSAI

**Coordination:**  
Lucie Benoit

**Impression:**  
InfoConcept LC



**CANADIAN  
RED CROSS  
CROIX-ROUGE  
CANADIENNE**

**Montréal** 

**Canada** 





**Siège Social**  
6201, rue Laurendeau  
Montréal, Qc H4E 3X8  
(514) 932-2953

**Point de service**  
3782, rue Wellington  
Verdun, Qc H4G 1V2  
(514) 761-3333