



RAPPORT D'ACTIVITÉS 2019 | 2020

CENTRE SOCIAL D'AIDE AUX IMMIGRANT

CSAI

TABLE DES MATIÈRES

	Mot du président	1
	Mot de la directrice générale	2
	Soirée reconnaissance	3
■ À propos de nous		4
	Qui sommes-nous ?	4
	Notre conseil d'administration	5
	Notre équipe	6
■ Cérémonie « Nous sommes en deuil »		8
■ Services aux réfugiés pris en charge par l'État (RPCÉ)		9
	Accueil et installation des RPCÉ	9
	Intervenants communautaires interculturels (en santé et services sociaux, éducation et petite enfance)	11
	Jumelage interculturel	12
	Maison Jolicoeur	14
	Les activités majeures : fête de Noël – Journée mondiale des réfugiés	14
■ Accueil, établissement et intégration		16
	Bilan général	16
	Le point de service de VECSP	18
	Le point de service de Verdun	20
	Le point de service de l'Île-des-Sœurs (IDS)	20
	Le point de service de Lachine	22
■ Francisation		24
	Cours de francisation à temps partiel	24
	Ateliers de conversation en français	26

TABLE DES MATIÈRES

■	Aide à l'emploi	27
	Services d'aide à l'emploi	27
	Connexion compétences Jeunes immigrants; futurs employés et Jeunes Syriens; futurs employés	29
	Mentorat professionnel	27
	Projet IKEA Canada	30
■	Services éducatifs	31
	Les actions locales	31
	Collectif familial	31
	Les actions régionales	34
■	Services aux demandeurs d'asile	35
	Aide à la recherche de logement	35
	Aide à la demande de permis de travail	36
	Clinique d'impôt	37
■	Projets spéciaux	38
	Le logement, une clef pour une intégration réussie	38
	Communique avec ton interprète	40
	Culturellement parlant	41
	Comité local pour le rapprochement interculturel	43
	Capsules vidéo sur les jeunes réfugiés	44

TABLE DES MATIÈRES

■	Vie associative	45
	Bénévolat	45
■	Le CSAI en temps de pandémie : le CSAI s'adapte avec célérité	47
	L'information et la formation, des incontournables tant pour l'équipe du CSAI que pour ses participants	49
	L'ancrage dans la communauté, vecteur de résilience des organismes	51
	La lutte contre l'insécurité alimentaire : le CSAI fait feu de tout bois	52
	L'aide matérielle aux familles	53
	Bilan de la période de confinement et perspectives	54
■	Remerciements à nos partenaires financiers et à nos donateurs	55
■	Annexes	56
	1. Sujets abordés et interventions menées dans le cadre du volet Accueil, établissement et intégration	56
	2. Liste des activités collectives organisées dans le cadre du volet Accueil, établissement et intégration	57
	3. Liste de nos partenaires communautaires	60
	4. Liste des nos partenaires institutionnels	61
	5. Instances de concertation, comités de travail, réseaux où le CSAI est impliqué	62
	6. Activités collectives et ateliers organisés au point de service de l'IDS	63

MOT DU PRÉSIDENT

Dans mon rôle de président du conseil d'administration du CSAI, l'assemblée générale 2020 représente non seulement un moment agréable, mais également un moment important dans la vie de notre organisme, car elle me permet de remercier tous les employés, bénévoles, membres du conseil d'administration ainsi que tous ceux et celles qui ont contribué au succès du CSAI pendant la période 2019 - 2020.

L'année 2020 a parfois été intense et elle s'est déroulée dans un contexte plutôt surréel. Cela dit, nous nous sommes tous mobilisés et avons parcouru un long chemin à une vitesse fulgurante. J'aimerais vous dire à quel point je suis impressionné par l'énergie et le dévouement de nos intervenants, de l'équipe de gestion, des membres du conseil d'administration et des bénévoles du CSAI. Ils ont été présents chaque jour alors que nous étions au sommet de la crise provoquée par la COVID-19.



La direction du CSAI, les membres du conseil d'administration ainsi que moi-même avons passé beaucoup de temps à revoir notre plan de match, à analyser les vulnérabilités potentielles et à essayer d'anticiper les difficultés qui pourraient survenir. Je suis fier de vous annoncer que nous avons très bien réussi et tous nos usagers ont reçu l'aide nécessaire dans ces circonstances très particulières (soutien alimentaire, logement, etc.).

J'aimerais tout particulièrement souligner le travail et le soutien de Mme Lida Aghasi, directrice générale, ainsi que de tous les membres de l'équipe du CSAI, les bénévoles et les membres du conseil d'administration, qui ont facilité la réalisation de nos projets dans des conditions particulières liées à la crise sanitaire.

Nous avons réussi à mener à terme un grand nombre de projets visant l'intégration des nouveaux arrivants à la société d'accueil et à la communauté montréalaise. Et sans votre travail, sans votre collaboration, cela n'aurait pas été possible.

Sachez combien votre engagement est précieux et qu'il est apprécié à sa juste valeur par nos usagers! Et pas un jour ne passe sans que je ne reçoive des témoignages sur votre accueil chaleureux, votre dévouement, votre sens du service public et votre volonté de toujours mieux répondre aux défis que vous rencontrez.

Félicitations à tous et toutes! Votre travail a fait la différence dans tous les aspects de notre organisation, tout en respectant nos valeurs. Ensemble, nous avons fait une différence dans la vie de nos usagers.

Alors, que souhaiter de plus? Eh bien, que l'année 2020-2021 soit meilleure que celle qui vient de se terminer et que l'on puisse proposer à nos usagers de nouveaux programmes d'intégration et de nouvelles raisons de continuer à vivre ici à Montréal, parmi nous.

Alexandru Moise

MOT DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE

L'année financière 2019-2020 se termine avec le début de la pandémie de la Covid-19. C'est grâce à une adaptation exceptionnelle que l'équipe a su relever les défis qui se sont présentés, surtout pendant cette période atypique. Vous verrez, à travers ce rapport d'activités, un organisme à l'écoute de sa clientèle et de sa communauté, un organisme agile et dynamique qui sait s'adapter rapidement à toute circonstance. Vous pourrez aussi constater les nombreuses réalisations de l'année ainsi que l'importance des partenariats et des collaborations dans l'atteinte des objectifs de chacun de nos programmes et activités.

Soulignons le travail colossal qui a été réalisé depuis le début de l'année. Le CSAI continue sa croissance à toute vitesse. Un dépassement assez impressionnant de nos cibles, l'embauche de plus de 10 nouveaux collègues (50 employés à ce jour), une offre de service complète, de nombreux projets ponctuels, une mise à jour de notre structure organisationnelle, une réflexion et révision de notre plan stratégique avec la collaboration d'un consultant externe et le développement de nouveaux projets en sont des exemples concrets. Sachant que le succès de nos interventions repose sur le dynamisme et l'engagement de l'équipe de travail, nous investissons dans son renforcement par un accompagnement professionnel mis en place par notre tout nouveau département de formation. En outre, selon les besoins individuels, plusieurs de nos employés ont pu bénéficier des services de coaching offerts par un professionnel externe.

Cette année, plusieurs nouveaux services ont fait leur apparition durant la période de confinement. Les ateliers de conversation française, webinaires, ateliers et formations à distance ont rapidement été mis en place. À titre d'exemple, entre les mois d'avril et juin 2020, 16 webinaires ont été organisés, ce qui a permis de rejoindre 776 personnes immigrantes tous statuts confondus. Soulignons également que pour un 3e mois consécutif, grâce au financement du Fonds d'urgence pour l'appui communautaire (FUAC) de Centraide, ainsi qu'au



nos bénévoles engagés, nous avons pu mettre sur pied une initiative non prévue dans notre plan opérationnel : offrir des services de dépannage alimentaire aux familles vulnérables et dans le besoin, services dont nous sommes d'ailleurs très fiers.

Au-delà de tous les projets et activités, le succès et les réalisations de notre organisation passent avant tout par notre équipe d'employés compétents et engagés. Aujourd'hui, j'aimerais remercier et souligner le travail exceptionnel de ces collègues qui poursuivent leur travail au bureau, à distance, par téléphone, par visioconférence ou par clavardage via différentes plateformes. Heureusement, au cours des deux dernières années, nous nous sommes dotés d'un système informatique en nuage et de la téléphonie par internet. Cela nous a permis de faire du télétravail et d'être fonctionnels dès le début de confinement. Nos employés étaient déjà outillés pour travailler à distance et, au début du confinement, nous les avons équipés davantage afin qu'ils puissent desservir la clientèle aussi efficacement qu'au bureau.

Nous sommes toujours fiers de notre riche héritage. Un grand merci aux membres de l'Institut Notre-Dame-du-Bon-Conseil de Montréal, pionnières dans la lutte pour les droits des réfugiés au Québec et fondatrices du Centre social d'aide aux immigrants. Merci du fond du cœur à tous nos bénévoles pour leur aide inestimable. Toute l'équipe du CSAI tient à souligner l'engagement profond, généreux et tenace des administrateurs du conseil d'administration qui ont cru et croient toujours à notre mission. Merci également, à tous nos bailleurs de fonds pour leur confiance et leur soutien.

Lida Aghasi

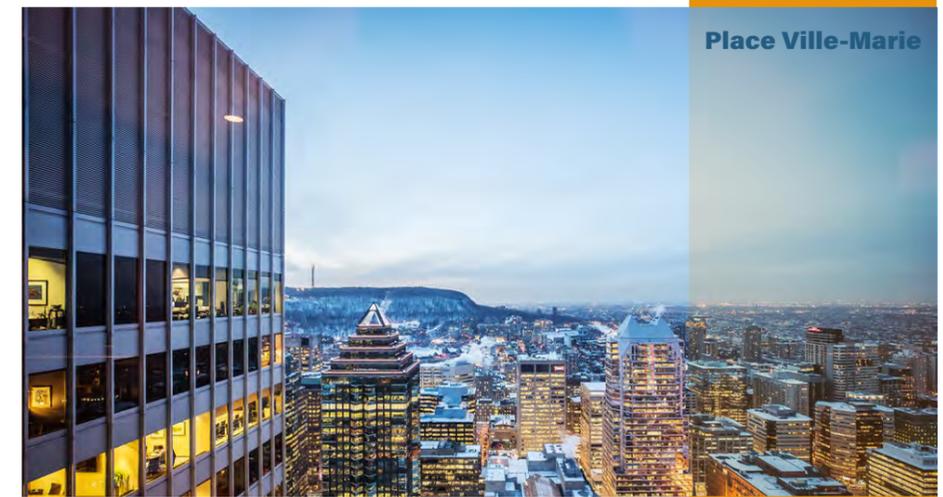
SOIRÉE RECONNAISSANCE



Le 30 janvier dernier, le CSAI a eu le privilège de convier ses employés, bénévoles et partenaires à une soirée cocktail de reconnaissance dans le but de souligner l'engagement de celles et ceux qui soutiennent la mission de l'organisme.

Cette soirée s'est déroulée dans les superbes salles du 41e étage de la Place Ville-Marie, gracieuseté de RBC.

Le réseautage, les discours et la performance musicale du Crooner Matt Mardini ont fait de cette soirée festive un franc succès.



À PROPOS DE NOUS

QUI SOMMES-NOUS?

Le Centre social d'aide aux immigrants (CSAI), fondé en 1947, est un organisme communautaire autonome voué à l'accueil des personnes immigrantes et des réfugiés pris en charge par l'État.

Le CSAI dessert la population de Montréal et de ses environs en offrant des services et des activités facilitant leur intégration socioprofessionnelle.

■ 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.

■ NOS OBJECTIFS CORPORATIFS

— Soutenir

Accueillir, accompagner et orienter les personnes immigrantes et les réfugiés pris en charge par l'État en favorisant leur capacité d'action et leur autonomie dans le but de les soutenir dans leur démarche d'intégration socioprofessionnelle au Québec.

— Défendre

Défendre les droits et intérêts des personnes immigrantes et des réfugiés pris en charge par l'État.

■ NOTRE VISION

Être reconnu comme l'organisme de référence en matière d'immigration à Montréal pour son expertise et la qualité de ses services.

— Collaborer

Collaborer avec divers organismes et tables de concertation pour offrir des services adaptés aux besoins des personnes immigrantes et des réfugiés pris en charge par l'État et pour assurer l'implication du CSAI dans la communauté.

Rapprocher

— Encourager le rapprochement intercommunautaire et interculturel en sensibilisant et suscitant l'entraide tant auprès de la société d'accueil que des personnes immigrantes et des réfugiés pris en charge par l'État.

À PROPOS DE NOUS

■ NOS VALEURS

— Respect

La reconnaissance et la considération de l'identité des personnes et de leur culture.

— Empathie

La compréhension des sentiments et des émotions d'autrui et la capacité à se « mettre à la place de l'autre » en faisant une distinction entre soi et l'autre.

— Entraide

La création de rapports humains basés sur le partage, l'échange, l'ouverture, le soutien et les apprentissages mutuels entre personnes immigrantes ainsi qu'entre personnes immigrantes et québécoises d'origine.

— Égalité

La protection des droits et libertés des personnes, sans distinction d'origine ethnique, de langue, de genre, d'orientation sexuelle, de niveau socio-économique, de croyance, de religion ou d'opinion politique.

NOTRE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Moïse, Alexandru —■ Président

Champagne, Esther —■ Vice-Présidente

Patole, Jocelyne —■ Secrétaire

Bedikian, Patrick —■ Trésorier

Beaudoin, Louise —■ Administratrice

Meberbeche, Mourad —■ Administrateur

Clarke, Paul Anthony —■ Administrateur

Bellefleur, Coline —■ Administratrice

Shinhat, Himmat —■ Administrateur

Benoit, Lucie —■ Administratrice employée du CSAI

Agnoug, Malika —■ Administratrice employée du CSAI

À PROPOS DE NOUS

NOTRE ÉQUIPE

Administration	
Lida Aghasi, Ph. D.	Directrice générale
Lucie Benoit	Directrice générale adjointe
Marie-Josée Duplessis	Coordonnatrice des opérations
Mahmoud Bahig	Agent aux ressources matérielles et à la comptabilité
Suzanne Samson	Conseillère administrative et organisationnelle
Mariame Diarra	Adjointe administrative
Assetou Sy	Technicienne comptable
Aline Ayétola	Réceptionniste
Réfugiés pris en charge par l'État (RPCE)	
Luz Elena Caceres	Intervenante sociale et chef d'équipe (jusqu'en septembre 2019)
Sylvain Thibault	Intervenant social et chef d'équipe (jusqu'en avril 2020)
Abir Youssef	Intervenante sociale et chef d'équipe (à partir d'avril 2020)
José-Maria Ramirez	Intervenant social
Caroline Tessier	Intervenante sociale
Mariam Kabalan	Intervenante communautaire interculturelle (ICI) en santé
Mariam Tarabichi	Intervenante sociale
Nahal Khorassani	Intervenante sociale
Mohammed Hafid	Agent d'accueil
Ahmed Youssef	Agent d'accueil

Sinisa Babic	Intervenant communautaire scolaire interculturel (ICSI) (jusqu'en octobre 2019)
Myriam Keyloun	Intervenante sociale (jusqu'en septembre 2019)
Accueil, établissement et intégration	
Malika Agnoug	Intervenante sociale et chef d'équipe/Responsable du jumelage interculturel
Ghazaleh Moradiyan	Intervenante sociale
Pourang Nazari	Intervenant social
Fadia Mahmoud	Intervenante sociale
Leanna Machado	Intervenante sociale
Mingyue Sun	Intervenante sociale
Mojtaba Moaf	Coordonnateur des activités collectives au point de service à l'Île-des-Sœurs
Tania Rahbeh	Agente d'accueil
Grace Katélé-Koné	Agente d'accueil
Lamiaa Somoue	Agente d'accueil (de septembre à décembre 2019)
Services d'intégration à l'emploi	
Noha Abed	Coordonnatrice du projet Connexion compétences (jusqu'en janvier 2020) Conseillère en emploi - projet
Reyanne Ndiaye	Connexion compétences (novembre à décembre 2019)
Ana Romanti	Conseillère en emploi
Aya Dufour	Conseillère en emploi
Lucia Florescu	Conseillère en emploi
Tenzin Tsultrim	Conseillère en emploi

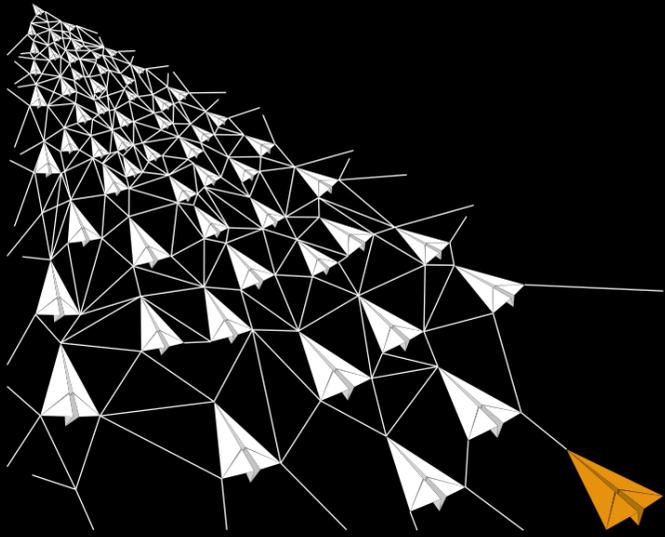
À PROPOS DE NOUS

NOTRE ÉQUIPE

Francisation	
Eva Labarias	Coordonnatrice de la francisation (juin 2019 - janvier 2020)
Céline Atieh	Coordonnatrice de la francisation (à partir de janvier 2020)
Projets	
Cristiane Hirata	Chargée de projets
Hicham Khanafer	Chargé de projets
Sabrina Corriveau-Maheu	Responsable du bénévolat et de la vie associative
Sabrina Mac Gregor	Coordonnatrice des projets spéciaux
Yusra Maazouzi	Chargée de projets
Services aux demandeurs d'asile	
Dusan Babic	Responsable des services aux demandeurs d'asile/Intervenant social
Sarul Bazarsuren	Agente de recherche de logement (janvier à mars 2020)
Formation	
Armin Boroumand, Ph. D.	Coordonnateur - Formation et soutien en immigration/Responsable du volet « Étudiants internationaux »

Concertation et partenariat	
Sylvie Guyon	Coordonnatrice - concertation et partenariat/Répondante Verdun-IDS
Martin Savard	Chargé de projets et de partenariat communautaire/Répondant Lachine
Communications	
Aurélié Amable	Agente des communications (août à septembre 2019)
Emna Mahfoudh	Agente des communications
Café des employés	
Mahshid Moeeni	Responsable du Café des employés
Stagiaire	
Olivia Lhermie	Stagiaire
Entretien	
Omar Benzia	Agent d'entretien
Micheline Du Cap	Agente d'entretien

CÉRÉMONIE « NOUS SOMMES EN DEUIL »



BOURSES D'ÉTUDES UNIVERSITAIRES COMMÉMORATIVES

Le Centre social d'aide aux immigrants a annoncé la création de deux bourses étudiantes universitaires de 5 000\$ chacune en hommage aux victimes de l'écrasement aérien du vol PS0752 survenu en Iran le 8 janvier dernier.

Les fonds collectés par le CSAI auprès de ses partenaires et de la communauté permettront de rendre hommage aux victimes de cette terrible tragédie et de souligner leur immense contribution à la société québécoise et canadienne.

Les bourses seront établies pour l'année académique 2021-2022 et les modalités d'attribution seront partagées auprès du public au cours des prochaines semaines.



Donnez Maintenant !

Le 8 janvier 2020, l'écrasement de l'avion PS752 de la compagnie Ukraine International Airlines en Iran causait la mort de 176 personnes, dont 57 Montréalais.

À l'instar des nombreux hommages rendus dans plusieurs villes canadiennes, le Centre social d'aide aux immigrants (CSAI) avait à cœur d'organiser un hommage à Montréal, certains de ses usagers ayant trouvé la mort dans ce terrible accident.

Durant deux semaines très intenses, les associations étudiantes des universités Concordia (ISACU), McGill (MISA), UdeM (CASPIAN et CP-ACSED), l'Association littéraire des Iraniens de Montréal et le CSAI ont organisé en toute solidarité une cérémonie commémorative en hommage aux victimes de l'écrasement aérien.

Cette émouvante commémoration s'est tenue le 19 janvier 2020 au théâtre Symposia de Montréal et a permis à près de 900 personnes de se recueillir. De nombreux dignitaires et personnalités politiques des niveaux fédéral, provincial et municipal, des Montréalaises et Montréalais de toutes origines ont honoré la mémoire des personnes ayant perdu la vie. À travers des discours, des témoignages de proches et des prestations artistiques, hommage a été rendu aux disparus.

"Nous, le peuple québécois et canadien, pleurons aujourd'hui les membres de notre grande communauté, nos amis, nos voisins, nos collègues, nos frères, nos sœurs. Aux familles des victimes, les mots et les explications, quels qu'ils soient, n'atténueront jamais les douleurs." Madame Nadine Girault, ministre des Relations internationales et de la Francophonie du Québec et actuelle ministre de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration

SERVICES AUX RÉFUGIÉS PRIS EN CHARGE PAR L'ÉTAT

ACCUEIL ET INSTALLATION DES RPCE

Chaque année, environ 1700 réfugiés sélectionnés à l'étranger sont admis au Québec, certains après avoir vécu de nombreuses années dans un camp de réfugiés, d'autres parce qu'ils étaient victimes de persécution dans leur propre pays. À leur arrivée, ils sont pris en charge par l'État, en partenariat avec des organismes communautaires en immigration, et envoyés dans différentes régions du Québec¹.

À Montréal, le CSAI est le seul organisme mandaté par le ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration (MIFI) pour accueillir et installer les réfugiés pris en charge par l'État. Durant la première année d'installation, l'équipe qui leur est dédiée assure un accompagnement de proximité (recherche d'un logement, inscription aux divers services publics, ouverture d'un compte bancaire, prise de rendez-vous pour les bilans de santé, etc.). Une fois la famille logée et installée, le processus d'intégration débute avec le soutien et les suivis nécessaires selon les cas. Cet appui s'échelonne sur plusieurs années. L'équipe du CSAI s'assure que les individus et les familles cheminent vers l'autonomie, reçoivent les aides et allocations auxquelles ils ont droit, et facilite leur accès aux services de santé, de francisation, d'éducation, de garderie, d'intégration au marché du travail, ainsi que tout autre service pertinent.



« Le CSAI m'a beaucoup aidé et soutenu pour que je puisse recommencer une nouvelle vie au Canada. À mon arrivée, je ne connaissais personne et je ne connais pas la langue française non plus, le CSAI était ma famille. Au CSAI les gens offrent les services nécessaires avec beaucoup de joie et d'amour. Ils ont joué un grand rôle dans le début de ma vie au Canada sans pression ni anxiété. Leur soutien et leur aide sont très précieux. » **Monsieur J.A, RPCE**

¹ Les RPCE sont envoyés dans 14 régions : Québec, Sherbrooke, Gatineau, Montréal, Laval, Brossard, Trois-Rivières, Drummondville, Saint-Hyacinthe, Granby, Victoriaville, Joliette, Saint-Jérôme et Rimouski.

SERVICES AUX RÉFUGIÉS PRIS EN CHARGE PAR L'ÉTAT

ACCUEIL ET INSTALLATION DES RPCE

■ Réalisations en chiffres

- Malgré la pandémie, 109 nouveaux RPCE sont arrivés à Montréal cette année et ont été installés et accompagnés de façon très soutenue. Initialement, 128 RPCE étaient attendus.
 - Ils étaient originaires de 17 pays situés au Moyen-Orient (63 %), en Afrique (34 %) et en Amérique du Sud (3 %).
 - La majorité (47 %) d'entre eux étaient nés en Syrie.
 - Les hommes étaient surreprésentés (61 %).
- Au total, 470 RPCE ont été accompagnés cette année, incluant les réfugiés arrivés depuis plus longtemps et rencontrant des défis d'intégration.

■ Les défis

- Vers la mi-mars, avec la pandémie et la fermeture des frontières qui en a résulté, les arrivées de RPCE ont été stoppées. Avant cela, cette année encore, la pénurie de logements à Montréal a posé d'énormes défis à l'équipe qui a dû loger 109 nouveaux RPCE, soit 12 familles (dont 3 monoparentales) et 53 personnes célibataires. Le nombre élevé de personnes seules a accru les défis, car il est très difficile de trouver autant de chambres à louer. Les prix élevés et les conditions imposées par certains propriétaires désavantagent nos usagers.
- Les RPCE sont nombreux à présenter des problèmes de santé physique et mentale, ce qui complexifie grandement les processus d'installation et d'intervention (nombreuses interventions et accompagnements dans le

réseau de la santé, recherche d'un logement adapté pour les personnes handicapées, etc.).

- 27 % des nouvelles personnes accueillies étaient membres de la communauté LGBTQ+ (dont 8 personnes transgenres). Les besoins de cette population nécessitent l'organisation de soutien adapté, appelant ainsi la collaboration de plusieurs organismes spécialisés.

■ Les succès

- Afin de mieux répondre aux besoins spécifiques des membres de la communauté LGBTQ+, une stagiaire finissante en travail social de l'UQAM a développé, en collaboration avec un artiste et notre partenaire Action LGBTQ avec les immigrants et réfugiés (AGIR), un projet de groupe de soutien par l'art, pour ces personnes à haut risque de marginalisation.
- Bien que, durant la première année de résidence des RPCE, l'accompagnement soit très exigeant pour les intervenants, de nombreux suivis ont été faits auprès des familles arrivées au cours des dernières années. Ainsi 361 personnes résidant au Québec depuis 1 à 5 ans ont bénéficié d'un suivi.

■ Perspectives

- Élaborer une stratégie pour la recherche de logement demeure un défi de taille et engendre des problèmes d'intégration. Cette année, un projet a été mené, en collaboration avec la FECHIMM, permettant d'établir de nouveaux partenariats (coopératives d'habitation, OBNL).

SERVICES AUX RÉFUGIÉS PRIS EN CHARGE PAR L'ÉTAT

INTERVENANTS COMMUNAUTAIRES INTERCULTURELS (SANTÉ ET SERVICES SOCIAUX, ÉDUCATION ET PETITE ENFANCE)

Deux intervenants communautaires interculturels (ICI) ont pour mandat d'assurer aux RPCE un accès aux services dont ils ont besoin en facilitant la collaboration entre les familles et les acteurs dans les domaines de la santé, de l'éducation et de la petite enfance (intervenants pivots). Ils s'assurent que les réfugiés comprennent les situations et les appuient pour trouver des ressources, planifier des rendez-vous, trouver des interprètes et un accompagnateur, selon les besoins. Les intervenants ont aussi un rôle de conseiller et de médiateur pour les différents acteurs institutionnels pour le volet interculturel de leurs interventions (expertise interculturelle).

■ Réalisations en chiffres

- 214 réfugiés ont bénéficié des services des ICI, dont 179 dans le secteur de la santé et des services sociaux et 96 dans le secteur de la petite enfance et de l'éducation.
Cette année, un total de 1730 interventions ont ainsi été menées.

■ Les défis

- Le nombre élevé de personnes souffrant de maladies chroniques ou ayant des handicaps exige de nombreuses interventions et accompagnements dans le réseau de la santé. Les délais pour l'obtention d'équipement ou les

■ Les succès

- L'évaluation du projet par le MIFI a démontré que les ICI sont des ressources à fort impact, précieuses tant pour les réfugiés que pour les acteurs institutionnels. Nous étions cette année dans une étape de consolidation. Les résultats en témoignent puisque les ICI ont mené 1301 interventions de plus que l'année dernière, ont rejoint 84 RPCE de plus dans le secteur de la santé et des services sociaux et 8 de plus dans le secteur de la petite enfance et de l'éducation.

■ Perspectives

- Un ICI jeunesse se joindra à l'équipe l'année prochaine pour répondre aux besoins particuliers des jeunes réfugiés de 12 à 25 ans.

SERVICES AUX RÉFUGIÉS PRIS EN CHARGE PAR L'ÉTAT

■ Présence à des salons, activités de réseautage

- Novembre 2019 - Participation au 1er grand RDV montréalais de la petite enfance organisé par Horizon 0-5 ans sur le thème de la première transition scolaire.



Nous ne pourrons jamais remercier Mariam suffisamment. Mon fils a la santé fragile et, dès le premier jour, elle était présente pour nous aider! Un Gros Merci du cœur, que Dieu vous bénisse! Israa Qanbari et Mustafa Algburi, RPCÉ

Je n'ai pas de famille ici, mais je ne me sens pas seul, vous êtes ma famille ici, je vous remercie tous, surtout Mariam pour m'aider à avoir accès aux soins que j'ai besoin. Zakaria Al Mohamad, RPCE

JUMELAGE INTERCULTUREL

Le jumelage est une rencontre provoquée entre deux personnes ou deux familles identifiées comme étant susceptibles de développer une relation interpersonnelle. Il offre l'opportunité aux personnes immigrantes nouvellement arrivées et aux Québécois de se rencontrer sur une base amicale. L'objectif est de démystifier les traits culturels, d'échanger sur des valeurs différentes, de s'entraider et de mieux se connaître mutuellement pour favoriser une cohabitation harmonieuse.

■ Le contrat de jumelage

- La durée d'une relation de jumelage est d'une année. Le contrat prévoit un minimum d'une rencontre hebdomadaire entre les jumelés. Bien que les jumelages soient supervisés, nous encourageons l'autonomie et les participants sont libres de se rencontrer au-delà des obligations contractuelles.
- La personne responsable des jumelages s'assure du bon fonctionnement de la relation par des suivis réguliers et apporte du soutien si nécessaire.

SERVICES AUX RÉFUGIÉS PRIS EN CHARGE PAR L'ÉTAT

JUMELAGE INTERCULTUREL

Cette année encore, le CSAI a réservé les services de jumelage aux réfugiés pris en charge par l'État qui, par leur parcours migratoire, sont très isolés. Il s'agit en effet d'une mesure efficace pour faciliter et accélérer leur adaptation et leur intégration à la société d'accueil. Dans le but de favoriser davantage le rapprochement interculturel, l'équipe du programme de jumelage a aussi organisé des activités collectives, culturelles et sociales, permettant de tisser de nouveaux liens ou encore de les resserrer.

« Le jumelage m'a permis de revisiter mes racines québécoises tout en apprenant sur d'autres cultures. Ma jumelle est, pour moi, un bon exemple d'intégration grâce à sa curiosité et sa persévérance. J'adore participer à des événements culturels avec cette famille qui m'a accueillie à bras ouverts. Pour moi, le jumelage c'est la plus belle expérience de bénévole à laquelle j'ai participé. » Mme Côté, jumelle québécoise

■ Réalisations en chiffres

- Cette année, 20 personnes immigrantes ont été jumelées, dont 11 femmes et 9 hommes.
- Les jumelés nouveaux arrivants étaient originaires de 6 pays différents : Syrie, République du Congo, Colombie, Côte d'Ivoire, Éthiopie, Algérie, Bangladesh et Iran.
- 5 activités collectives ont été organisées et ont permis de rejoindre 214 personnes. Pour plus de détails, voir l'annexe 2.



▲ Festival des traditions du monde de Sherbrooke

■ Les défis

- Les activités collectives ont été annulées dès le mois de mars et les rencontres entre les jumeaux se sont faites à distance lorsque cela était possible.

SERVICES AUX RÉFUGIÉS PRIS EN CHARGE PAR L'ÉTAT

MAISON JOLICOEUR

Le CSAI a loué une maison dans le cadre d'un projet pilote de 6 mois visant l'hébergement temporaire des RPCE, à deux pas de son siège social. L'évaluation du projet s'est avérée très concluante. Les conditions d'hébergement et d'accompagnement proposées ont permis aux RPCE de s'approprier les normes de la vie domestique au Québec, en toute quiétude, et ainsi être beaucoup mieux outillés pour s'installer dans leur éventuel appartement. Le contrat de location a pris fin en février 2020 et le conseil d'administration du CSAI a approuvé le projet d'achat d'un immeuble destiné à l'hébergement temporaire des RPCE. L'arrivée de la pandémie a cependant freiné cette démarche.

LES ACTIVITÉS MAJEURES : Fête de Noël - Journée mondiale des réfugiés

■ La fête de Noël

Le 14 décembre 2019 a eu lieu la fête pour les enfants réfugiés et leur famille. Cette année, l'activité a été organisée en grande partie par le Poste de quartier 15 du SPVM, qui a amassé des fonds pour le buffet et les cadeaux, en plus d'assurer l'animation de la fête. Pour sa part, le CSAI a invité les familles qui assistaient à leur premier Noël au Québec et mobilisé 35 de ses bénévoles qui ont rendu possible cette journée mémorable. Pas moins de 62 enfants de 0 à 14 ans ont reçu un cadeau remis par la vedette de la journée : le Père Noël. Au programme : maquillage, chants, danse, spectacle de magie et buffet bien garni.



SERVICES AUX RÉFUGIÉS PRIS EN CHARGE PAR L'ÉTAT

LES ACTIVITÉS MAJEURES : FÊTE DE NOËL - JOURNÉE MONDIALE DES RÉFUGIÉS

Plusieurs personnalités de l'arrondissement du Sud-Ouest, les représentants du SPVM, notamment M. Jean Michel Sylvestre, chef de région Sud (SPVM) ainsi que le maire de l'arrondissement du Sud-Ouest, M. Benoit Dorais étaient présents.

La Journée mondiale des réfugiés

Cette année, nous avons souligné la Journée mondiale des réfugiés en produisant et en diffusant une capsule vidéo donnant la parole à des participants du CSAI arrivés au Québec comme réfugiés. Voici le lien pour la visionner :

https://www.youtube.com/watch?v=VN7OEW3k1z4&feature=youtu.be&fbclid=IwAR0xMNF83ne-WUYwu29tWPU7IOEm2ETIiu-zPGEKrmP3A_qPB6AKpmfm2Q4

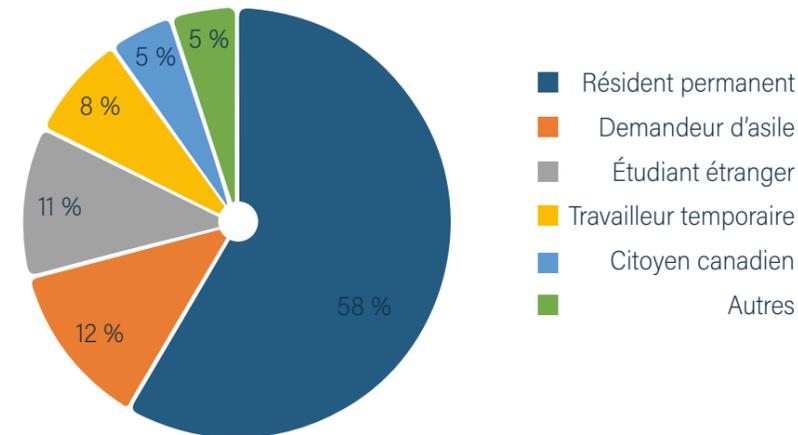
Enfin, nous avons pu compter sur l'implication d'une bénévole, plus que dévouée, qui a produit les déclarations fiscales de 262 réfugiés pris en charge par l'État. La période de préparation des impôts ayant coïncidé avec le début du confinement, la récupération des relevés a représenté un défi de taille en ce qui concerne la communication et le temps consacré à cette activité.



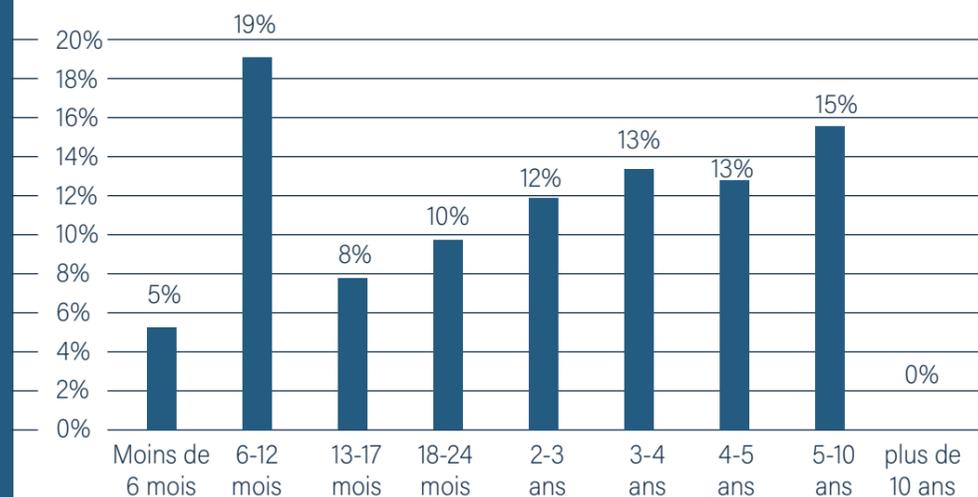
ACCUEIL, ÉTABLISSEMENT ET INTÉGRATION

BILAN GÉNÉRAL

Statut migratoire des usagers



Durée de résidence des usagers



Les personnes rejointes provenaient de 87 pays.

Les pays les plus représentés étaient l'Iran (1341 personnes), la Syrie (1018), la Chine (585), la Colombie (202), l'Inde (183) et le Congo (161).

Les personnes rejointes étaient très majoritairement des personnes en âge de travailler :

- 72% d'adultes (30 à 59 ans)
- 22% de jeunes (15 à 29 ans)
- 5% d'aînés (60 ans et plus)
- 1% d'enfants de 14 ans et moins

Ce programme financé par le MIFI vise à faciliter l'intégration des personnes réfugiées et immigrantes, dans les différentes sphères de la vie : immigration, éducation, logement, emploi, revenu, santé, justice, consommation, francisation, interprétariat, intégration sociale et adaptation psychosociale. Vous trouverez des exemples des sujets abordés et des interventions menées dans ces différents domaines à l'annexe 1.

Le programme se décline selon deux axes :

- des services individuels de première ligne pour faciliter l'établissement et l'accompagnement personnalisé des nouveaux arrivants dans leurs démarches.
- des activités collectives pour les aider à mieux comprendre la société québécoise (fonctionnement, culture), à tisser des liens sociaux, à développer un sentiment d'appartenance, etc.

ACCUEIL, ÉTABLISSEMENT ET INTÉGRATION

BILAN GÉNÉRAL

■ Réalisations en chiffres

- Le CSAI a dépassé les cibles qui lui avaient été fixées par le MIFI, tant pour les résidents permanents (100 à 127%) que pour les résidents temporaires (111%), pour un total de 5 157 personnes immigrantes accompagnées dans le cadre de rencontres individuelles.
- L'accompagnement individuel varie en intensité, d'une situation à l'autre, et représente en moyenne 3 à 4 interventions par personne. Ainsi, 13 561 interventions ont été menées, ce qui représente une augmentation de 232.5% par rapport à l'année précédente.
- Pour le volet collectif, 109 heures d'activités ont été offertes, dépassant largement la cible initiale de 62 heures. Les 45 activités ont permis de rejoindre 1736 personnes. Les détails peuvent être consultés à l'annexe 2.

■ Les défis

- L'admissibilité des étudiants étrangers, des travailleurs temporaires et des citoyens canadiens, aux services du CSAI, est encore récente et continue à représenter un défi d'adaptation de nos pratiques (renouvellement de notre stratégie pour faire connaître nos services, développement de services axés sur la réalité de chacun des groupes cibles). Ces changements nécessitent un accompagnement soutenu des intervenants (information, formation, coaching).

- Maintenir la quantité et la qualité des services offerts aux usagers dans un tel contexte était un autre défi. La gestion de l'équipe des intervenants était aussi complexe (nécessité d'équiper chacun pour le télétravail, formation de l'équipe à la nouvelle plateforme virtuelle, révision des procédures et de l'organisation du travail).

■ Les succès

- Nous avons su nous adapter très rapidement de manière à offrir nos services et interventions à distance. Les intervenants ont organisé 16 webinaires dans différentes langues et se sont approprié les nouvelles applications leur permettant d'échanger entre eux et de mener leurs interventions à distance.

Nous avons atteint les cibles d'intervention individuelle malgré le contexte difficile. Les différents webinaires ont été porteurs, suscitant de très nombreuses demandes de rendez-vous avec les intervenants.

ACCUEIL, ÉTABLISSEMENT ET INTÉGRATION

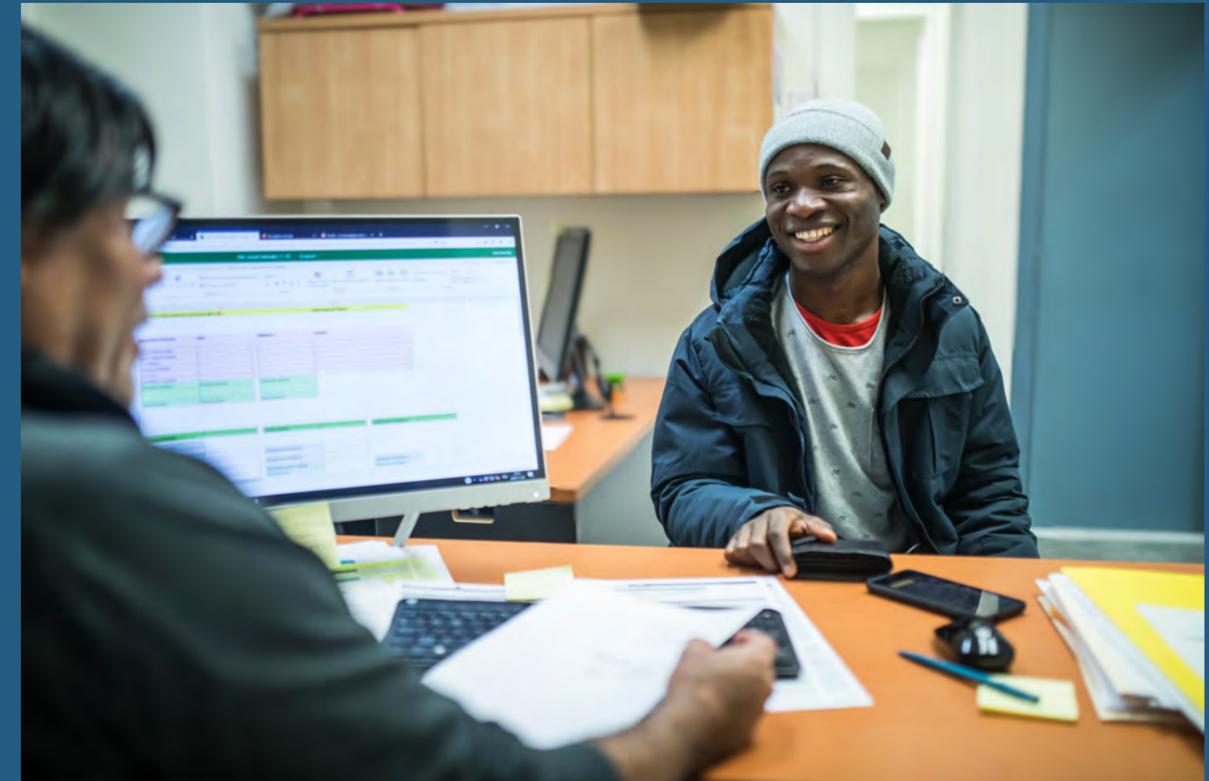
BILAN GÉNÉRAL

■ Perspectives

- Le MIFI a révisé en profondeur son Programme réussir l'intégration (PRInt) et l'a remplacé par le Programme d'accompagnement et de soutien à l'intégration (PASI), en vigueur depuis le 1er juillet 2020. D'importants changements devront s'opérer dans différents volets : services (développement d'activités visant la pleine participation des personnes immigrantes dans certains domaines), logistique et outils de collecte des données, gestion des ressources humaines, etc.
- De nombreuses formations sont déjà programmées.

■ Participation à des instances de concertation et à des comités de travail

- Présidence de la Table de concertation des organismes au service des personnes réfugiées et immigrantes (TCRI)
- Membre du Regroupement des organismes au service des nouveaux arrivants (ROSNA)
- Membre du Comité consultatif MIFI-TCRI (CMT)
- Membre du Comité opérationnel MIFI-TCRI (COP)
- Immigration, Refugees and Citizenship Canada - Conseil national de l'établissement et de l'intégration (IRCC - CNEI)
- Conseil canadien des réfugiés (CCR)
 - Rencontres bisannuelles des 3 groupes de travail
 - Consultations bisannuelles
 - Comity Affairs (co-présidence)



LE POINT DE SERVICE DE VILLE-ÉMARD-CÔTE-SAINT-PAUL

C'est à Ville-Émard-Côte-Saint-Paul (VESCP) qu'est basé le siège social du CSAI depuis 2006. Avec plus de 30 610 résidents, VECSP est le plus peuplé des quatre quartiers qui composent l'arrondissement du Sud-Ouest où se concentrent 40% des résidents. Trois enjeux locaux interpellent particulièrement le CSAI et ses partenaires : l'accès à des logements adéquats, salubres et abordables, la réussite éducative et le soutien des jeunes et des familles tout au long du parcours scolaire et l'amélioration de la sécurité alimentaire.

ACCUEIL, ÉTABLISSEMENT ET INTÉGRATION

LE POINT DE SERVICE DE VILLE-ÉMARD-CÔTE-SAINT-PAUL

Le CSAI s'efforce, par divers moyens, de partager avec ses partenaires sa connaissance des réalités variées des personnes immigrantes et réfugiées, des pratiques d'intervention et des collaborations porteuses d'inclusion.

- L'équipe du CSAI de VECSP offre des services individuels spécialisés pour les personnes immigrantes et organise des activités collectives sur différents sujets. Cette année, 16 activités collectives ont été organisées à VECSP et ont permis de rejoindre 600 personnes. Les détails peuvent être consultés à l'annexe 2.

■ Participation à des instances de concertation et à des comités de travail

- Membre du CA de Concertation VECSP, la table de quartier
- Table famille et petite enfance
- Comité jeunesse (6-30 ans)
- Comité Sécurité alimentaire
- Table des partenaires contre la violence conjugale et familiale du Sud-Ouest Verdun
- Table Immigration et interculturel du Sud-Ouest (porteur)

LE POINT DE SERVICE DE VERDUN

Cette année, le CSAI a accru son implication dans les tables de concertations et les comités de travail de l'arrondissement de Verdun, où il a un point de service depuis 2012. Les relations de collaboration ont été renforcées et de nouveaux partenariats ont vu le jour, notamment avec Casa CAFI dans le domaine de la sécurité alimentaire, ainsi qu'avec la Table famille de Verdun et Pause parents-enfants dans le domaine de la petite enfance. Comme au point de service de VECSP, le bureau de Verdun offre des services individuels spécialisés pour les personnes immigrantes et organise des activités collectives thématiques. Cette année, 3 activités collectives ont été organisées, permettant de rejoindre 71 personnes. Les détails peuvent être consultés à l'annexe 2.

■ Participation à des instances de concertation et à des comités de travail

- Concertation en développement social de Verdun (CDSV), table de quartier
- Comité Évaluation du plan de développement social
- Cellule de crise COVID-19 mise en place par la CDSV en avril – Comité Isolement social
- Comité Immigration
- Table de concertation famille de Verdun (TCFV)
- Table de concertation jeunesse de Verdun (TCJV)
- Comité 16-35 ans
- Comité 6-17 ans

ACCUEIL, ÉTABLISSEMENT ET INTÉGRATION

LE POINT DE SERVICE DE VERDUN

- Table Action Communautaire (TAC)
- Comité de sélection piloté par l'arrondissement de Verdun pour les V Hommage : prix de reconnaissance des bénévoles, destinés aux personnes qui se sont impliquées de manière significative dans leur milieu. Trois catégories : Relève - Expérience - Accomplissement.
- **Prises de paroles du CSAI dans des colloques et consultations**
- Formation des membres du Comité Immigration de Verdun sur le thème des Droits des personnes immigrantes selon leur statut migratoire. Formation donnée en collaboration avec la Table famille de Verdun (23 janvier 2020).
- **Activités de réseautage**
Le 14 décembre – Implication dans le cadre de la guignolée annuelle du Centre de pédiatrie sociale de Verdun.

LE POINT DE SERVICE DE L'ÎLE-DES-SŒURS (IDS)

L'IDS est le quartier de Verdun où les proportions de personnes immigrantes (38.7%) et de nouveaux arrivants (11%) sont les plus élevées. Ce quartier a souvent été défini comme un îlot de richesse, mais il existe une pauvreté cachée, particulièrement parmi les personnes immigrantes.

Souhaitant mieux rejoindre les personnes immigrantes de l'IDS, le CSAI y a ouvert un point de service en janvier 2019. À ce jour, nous offrons des services individuels spécialisés pour les personnes immigrantes, quatre jours par semaine, dans les locaux du Centre communautaire Elgar et organisons des activités collectives thématiques. Le détail des activités est présenté en annexe.



Avec la pandémie, nous avons fermé notre point de service au Centre Elgar le 16 mars. Les intervenants ont continué à accompagner les participants, à distance, jusqu'au 9 avril. Bien que l'année n'ait finalement duré que 9 mois, les intervenants ont rejoint près de 4 fois plus de personnes immigrantes que l'année dernière.

ACCUEIL, ÉTABLISSEMENT ET INTÉGRATION

LE POINT DE SERVICE DE L'ÎLE-DES-SŒURS (IDS)

- 297 personnes ont bénéficié d'un suivi individuel, soit 3.6 fois plus que l'année dernière. Ces personnes venaient de l'Iran (49%), la Chine (16.5%), la Colombie (10%), le Venezuela (3.4%) et de 22 autres pays.
- Nous avons pu rejoindre 306 personnes dans le cadre des ateliers collectifs, ciblant les adultes (156) ou les familles (150). Le détail des activités est présenté en annexe 6.



Atelier de conversation en anglais : niveau intermédiaire - Atelier de citoyenneté

■ Défis et perspectives

- Le centre communautaire Elgar, où se trouve aussi la bibliothèque, est un lieu de convergence des citoyens du quartier, ce qui en fait un lieu intéressant pour le CSAI. En revanche, il nous est impossible d'avoir la même salle tous les jours, voire parfois toute la journée, ce qui est complexe pour nos intervenants, pour les personnes immigrantes et pour nos bénévoles. Étant donné les enjeux liés à la location de salles au Centre Elgar, nous sommes actuellement à la recherche de locaux à louer sur le territoire de l'Île-des-Sœurs.
- Les acteurs verdunois sont préoccupés par leur difficulté à rejoindre les personnes en situation de vulnérabilité qui vivent à l'IDS. Le CSAI étant très impliqué dans les tables de concertation et les tables sectorielles de Verdun, il participe activement à ces réflexions.

ACCUEIL, ÉTABLISSEMENT ET INTÉGRATION

LE POINT DE SERVICE DE L'ÎLE-DES-SŒURS (IDS)

- **Participation à des rencontres multisectorielles sur les services à déployer sur le territoire de l'IDS**
- Le 27 janvier – Participation à la rencontre de consultation visant la création d'un regroupement des organismes et comités des citoyens de l'IDS.
- Le 14 février 2020 – Rencontre de consultation et d'échanges des organismes communautaires de Verdun, sur les enjeux liés à l'IDS, organisée par la TCJV.

▼ Spectacle de marionnettes - Théâtre La Roulotte



LE POINT DE SERVICE DE LACHINE

Si la proportion de personnes immigrantes à Lachine est inférieure à la moyenne montréalaise, leur présence est plus marquée dans les quartiers de Duff Court (32 %) et de Saint-Pierre (27 %). Plusieurs centaines de migrants, demandeurs d'asile, sont venus s'établir dans le quartier au cours des dernières années.

En 2018, à la demande du milieu communautaire préoccupé par le manque de services spécialisés offerts aux personnes immigrantes, le CSAI a décidé de s'impliquer dans l'arrondissement. Dans un premier temps, le CSAI a développé des partenariats avec des organismes du milieu, autour de projets concertés visant à favoriser l'intégration des personnes immigrantes et le rapprochement interculturel. Les projets concertés mis en œuvre cette année sont présentés plus loin. Nous avons également offert plusieurs formations aux intervenants dans les organismes et les écoles. Cette année, la journée de formation organisée par le CSAI, en collaboration avec la TCRI, a permis de rejoindre 25 acteurs de Lachine.

Le CSAI a aussi offert des services individuels aux personnes immigrantes établies à Lachine, qui sont parfois très isolées et qui ne se déplaceraient pas nécessairement dans d'autres quartiers pour obtenir ces services, l'offre limitée de transport en commun étant une entrave à la mobilité.

Cette année, nous sommes entrés dans une nouvelle phase de notre engagement à Lachine. Grâce au financement additionnel obtenu de Centraide du Grand Montréal, nous avons pu ouvrir un nouveau bureau en août 2019, ce qui nous a permis d'offrir davantage de services individuels aux personnes immigrantes. Ce local est situé dans les bureaux du Regroupement de Lachine, ce qui facilite la collaboration avec les autres organismes présents dans l'immeuble.

ACCUEIL, ÉTABLISSEMENT ET INTÉGRATION

LE POINT DE SERVICE DE LACHINE

Le profil sociodémographique de Lachine a grandement changé au cours des dernières années, mais il existe très peu de données sur cette évolution récente. Grâce au soutien financier de Centraide du Grand Montréal, une **microrecherche** a été réalisée afin d'avoir un portrait actualisé de l'immigration dans l'arrondissement de Lachine, sur lequel le milieu communautaire pourra s'appuyer pour définir une offre de service améliorée. Les résultats confirment la nécessité d'avoir des services qui soient adaptés aux besoins de personnes immigrantes et qui reflètent la nouvelle réalité de Lachine. Le rapport est disponible sur le site www.concertactionlachine.com.

Les rencontres interculturelles à Lachine, un projet concerté et coordonné par le CSAI et financé par le Programme Montréal Interculturel de la Ville de Montréal, a été réalisé à l'automne 2019. Il a permis de proposer des activités de rencontres interculturelles entre anciens et nouveaux résidents de Lachine. Chacun des organismes partenaires du projet, le CSAI, la P'tite maison St-Pierre, le Centre multi-ressources de Lachine (CMRL) et le Comité de vie de quartier Duff-Court (COVIQ) ont ainsi proposé des activités visant cet objectif. L'ensemble des activités a permis de rejoindre près d'une centaine de personnes.

Lachine Accueille est un autre projet concerté qui vise à rejoindre les personnes immigrantes isolées, particulièrement les femmes, afin de faciliter leur intégration à la société d'accueil, par leur participation aux activités des organismes communautaires du quartier. Financé par le BINAM, il a débuté en mars 2019 et en est à sa deuxième et dernière année. Il est porté par la TRAIL avec, plus

particulièrement, la collaboration du CSAI, du COVIQ, du CMRL et de la P'tite Maison St-Pierre, avec le soutien de Concert'Action Lachine. Rappelons que le CSAI fait partie du comité de suivi du projet et a joué un rôle important dans l'obtention du financement.

■ Participation à des instances de concertation et à des comités de travail

- Concert'Action Lachine (membre du conseil d'administration)
- Table de réflexion et d'actions interculturelles de Lachine (TRAIL)(Animation par le CSAI)
- Comité mieux vivre Saint-Pierre de Lachine
- Comité de suivi de Lachine Accueille



FRANCISATION



■ Réalisations en chiffres

- 24 cours de francisation ont été mis sur pied, dont 12 à la session d'automne et 12 à celle d'hiver. 480 personnes ont ainsi bénéficié des cours de francisation, soit à VECSP (240), soit à Verdun (240). 240 apprenants étaient aussi inscrits pour la session de printemps, mais avec la pandémie, les cours de francisation ont été suspendus et seuls les étudiants réinscrits ont pu bénéficier d'un suivi en ligne avec le personnel enseignant du MIFI.

COURS DE FRANCISATION À TEMPS PARTIEL

Au CSAI, les cours de français sont offerts :

- À temps partiel en collaboration avec le MIFI
- Dans nos points de service de VECSP et de Verdun
- En journée, du lundi au jeudi de 9h à 12h et de 13h à 16h (sessions de 12h/semaines)
- En soirée, du lundi au mercredi de 18h30 à 21h30 (sessions de 9h/semaine)
- Par session : automne, hiver et printemps

Dans le cadre d'un partenariat avec Station famille (avec un financement de la Table de concertation du quartier), nous offrons aux étudiants en francisation des services de halte-garderie, du lundi au jeudi, de 9h à 12h, au point de service de VECSP.

■ Les défis

- Nous avons dû composer avec une très forte augmentation des demandes, suite à l'annonce faite par le MIFI de la bonification de l'offre de service de francisation (ouverture des cours aux travailleurs et étudiants temporaires, instauration d'une nouvelle allocation de participation pour les cours à temps partiel et bonification de l'allocation de frais de garde). Nous avons actuellement une très longue liste d'attente.
- Avec l'arrivée de la Covid-19, nous avons dû abandonner les cours en présentiel, prévus à la session de printemps. Aucun cours de niveau débutant n'a pu être offert depuis.

FRANCISATION

COURS DE FRANCISATION À TEMPS PARTIEL

■ Les succès

- Nous avons atteint les objectifs de participation fixés par le MIFI pour les sessions d'automne et d'hiver.
- En septembre 2019, pour la première fois depuis la création des classes de francisation à Verdun, en janvier 2012, le CSAI a réussi à offrir des cours du soir.
- Nous nous sommes adaptés à l'augmentation significative des demandes d'inscription aux cours de francisation à temps partiel. Des centaines de personnes se sont présentées à notre point de service de VECSP.

- ▼ 20 février Journée des apprenants adultes de Verdun, un événement organisé annuellement par la Table de concertation jeunesse de Verdun.



■ Perspectives

- Le MIFI a mandaté le CSAI pour offrir 7 cours supplémentaires pendant la session d'été 2020. Une première au CSAI.
- Les cours se poursuivront dans le contexte de la pandémie et de la distanciation physique.
- Nous sommes en discussion avec les organismes de la Table de concertation en petite enfance de Verdun, en vue de mettre sur pied un service de halte-garderie pour les étudiants de francisation de Verdun.

■ Participation à des instances de concertation et à des comités de travail

- Regroupement des organismes en francisation du Québec (ROFQ)

« Remerciez le programme d'enseignement du français au CSAI. Parce que ça m'a aidé à communiquer avec la communauté canadienne, à la banque, à la clinique, dans la rue, au supermarché, dans le métro et le bus, etc. » **Ayman Wafaei**

FRANCISATION

ATELIERS DE CONVERSATION EN FRANÇAIS



« Je voudrais remercier le CSAI pour l'opportunité de faire cet atelier de conversation. C'était très bien, aujourd'hui je me sens plus détendue en parlant. Merci. » **Tamires Machado**

Faute de réseaux, les étudiants en francisation ont peu d'opportunité de pratiquer le français, condition pourtant indispensable pour consolider leurs acquis. Le CSAI a donc développé, au fil du temps, diverses initiatives pour combler cette lacune. Nous vous invitons à prendre connaissance du projet Culturellement par-lant que nous présentons dans la section sur les projets spéciaux et qui fait partie de ces initiatives.

Les ateliers de conversation en français sont animés par des bénévoles du CSAI. Les participants sont regroupés en fonction de leur niveau (débutant et intermédiaire) et répartis dans deux points de service, selon leurs contraintes et attentes. À VECSP, les ateliers se donnent sur l'heure du midi, de 12h à 13h. À l'IDS, les ateliers sont offerts le matin ou l'après-midi et sont d'une durée de 1h30.

Début mai, nous avons remplacé les ateliers prévus en présentiel, par des ateliers de conversation française en ligne. Nous avons réparti les participants intéressés du point de service de VECSP en 5 groupes, par niveau (débutant, intermédiaire et intermédiaire avancé).

Cette année, 142 personnes ont participé à des ateliers de conversation en français dans le cadre des sessions d'automne, d'hiver ou de printemps, dont 115 en présentiel et 27 en ligne. Nous prévoyons consolider les ateliers de conversation en ligne pouvant être offerts tout au long de l'année.

AIDE À L'EMPLOI

SERVICES D'AIDE À L'EMPLOI

Les participants inscrits au Service d'aide à l'emploi spécialisé pour les nouveaux immigrants, financés par Emploi-Québec, ont besoin d'un accompagnement personnalisé, car les profils sont très variés. L'approche développée par l'équipe d'employabilité du CSAI est modulée selon ces caractéristiques : pays d'origine, étape de vie professionnelle (âges variant de 20 à 60 ans), maîtrise des langues officielles, formation, habiletés, etc.

Chaque participant rencontre individuellement une conseillère en emploi et participe par la suite, selon ses disponibilités, à des ateliers thématiques.

Le cadre du service comporte 5 grandes étapes :

- L'évaluation des besoins;
- Le transfert des compétences et la définition de l'objectif professionnel;
- L'élaboration du plan d'action;
- L'élaboration des outils (CV, lettre de motivation, réseaux sociaux) et les techniques de recherche d'emploi;
- L'intégration au marché du travail et le maintien en emploi.

« C'est grâce au CSAI que j'ai réussi à trouver un emploi dans mon domaine et à mon niveau d'expertise, et ce, moins de trois mois après mon arrivée. Merci. »

Amina



■ Réalisations en chiffres

- 268 personnes ont bénéficié des services professionnels de nos conseillères.
À ce jour, 50% des participants (134 personnes) ont trouvé un emploi ou suivent une formation. Notre objectif était de 100 personnes.
75 heures d'atelier collectif ont été offertes (sur un objectif de 102 heures) et ont permis de rejoindre 249 participants.

■ Les défis

- Le tiers de l'année s'est déroulé dans un contexte hors norme où les mises à pied se sont multipliées et le taux de chômage a grimpé en flèche. La pandémie nous a contraints au télétravail, une formule inadéquate pour bon nombre d'ateliers collectifs prévus, notamment ceux visant le réseautage.

■ Les succès

- Malgré le contexte de pandémie, notre objectif de recrutement de 200 nouveaux participants a été atteint et le taux d'emploi est tout à fait respectable (50%).
- L'équipe s'est adaptée rapidement au contexte de pandémie et, le 29 avril, a organisé deux webinaires sur l'avancement professionnel au temps du confinement. Cette activité était accessible en français (51 participants) et en anglais (61 participants).

AIDE À L'EMPLOI

SERVICES D'AIDE À L'EMPLOI

- Le CSAI a été sollicité pour participer au Comité organisateur du colloque Reconnaître les compétences professionnelles des personnes réfugiées, qui s'est tenu à l'Université de Montréal, le 4 décembre 2019. De plus, Julien Simbona, un de nos participants, arrivé au Québec en juillet 2019, a livré un vibrant témoignage.
- **Participation à des instances de concertation et à des comités de travail**
 - Comité directeur du Réseau des organismes spécialisés dans l'intégration en emploi des nouveaux immigrants (ROSINI)
 - Qualifications Québec
 - Table de réseautage d'employabilité du Sud-Ouest
- **Présence à des salons et activités de réseautage**
 - Le 15 novembre 2019 - La Grande corvée de l'emploi, Palais des congrès
 - Le 4 décembre 2019 - Colloque Reconnaître les compétences professionnelles des personnes réfugiées, Université de Montréal
 - Foire - Bienvenue aux immigrants - Cégep André-Laurendeau



« Grace à vous, maintenant je travaille comme technicienne de laboratoire chimie, exactement comme mon travail en Chine. J'aime mon travail et j'ai de plus en plus confiance en moi. Sans Lucia, sans CSAI, peut-être je ne vais jamais trouver un travail ou gaspiller beaucoup de temps. CSAI est une organisation de confiance. »

Jing Han

AIDE À L'EMPLOI

CONNEXION COMPÉTENCES : JEUNES IMMIGRANTS; FUTURS EMPLOYÉS ET JEUNES SYRIENS; FUTURS EMPLOYÉS

Ces deux projets visent à aider les jeunes immigrants à surmonter les obstacles à l'emploi, à développer les compétences, à acquérir les connaissances nécessaires pour intégrer le marché du travail et conserver leur emploi. Les participants bénéficient d'un suivi personnalisé et d'un soutien continu pendant les ateliers de formation et l'expérience de travail. De plus, les employeurs participants peuvent obtenir une subvention salariale.

■ Réalisations en chiffres

- Le CSAI a accompagné 3 cohortes, pour un total de 26 participants. Sur ce nombre, 20 ont trouvé un emploi ou sont retournés aux études.

■ Les succès

- Un taux de réussite, très honorable, de 77% de personnes en emploi ou aux études.

■ Perspectives

- Les deux projets ont pris fin cette année, mais, bonne nouvelle, ils se redéployeront dans le cadre du programme Jeunes en mouvement vers l'emploi.

"Je remercie les deux responsables qui étaient toujours disponibles et prêtes à nous aider. Grâce à leurs conseils et les compétences acquises, j'ai pu obtenir l'emploi que je recherchais." Grace Katélé-Koné, participante au projet Connexion compétences, Côte d'Ivoire (Employée par le CSAI)

"Je tiens à remercier toute l'équipe du CSAI pour le courage, l'amour et leur détermination qu'ils nous ont accordés durant la formation et les orientations dans la recherche d'emploi." Bieneime Kisomo, participant au projet Connexion compétences, République démocratique du Congo



AIDE À L'EMPLOI

MENTORAT PROFESSIONNEL

Le CSAI a fait le choix d'investir dans ce projet expérimental qui vise la transmission du savoir expérientiel d'un mentor, vers un immigrant en recherche d'emploi dans le même domaine. C'est une opportunité pour la personne immigrante de se familiariser avec le milieu professionnel qu'il tente d'intégrer et de s'approprier les caractéristiques et approches propres à son domaine. Lors des rencontres, le mentor parle de son parcours (incluant ses succès et ses erreurs), permettant au mentoré d'établir des parallèles avec sa propre histoire et de développer une meilleure compréhension de la réalité du milieu et des actions à mener pour l'intégrer.

- 4 mentorats réalisés en gestion de projets sur les 20 prévus.
- Le projet a pris fin en mars 2020, avec l'arrivée de la COVID-19.
- Cependant, avant même l'arrivée de la COVID, malgré les efforts déployés, le recrutement des mentors était difficile. Une nouvelle stratégie devra être élaborée pour surmonter cet obstacle.
- Un guide de mentorat ainsi que des contenus de formation à l'intention des mentors et des mentorés ont été développés.
- Ce projet a été un levier pour le développement de nouveaux partenariats intéressants pour le secteur de l'employabilité, qui sont utiles aux collègues et profiteront à leurs participants.

PROJET IKEA CANADA

En 2019, IKEA Canada a mis sur pied un programme visant à faciliter l'embauche de personnes réfugiées (demandeurs d'asile et résidents permanents), à travers leurs magasins au Canada. Leur objectif est d'embaucher 200 réfugiés sur 3 ans. Pour cela, l'entreprise a établi des partenariats avec 18 organismes basés dans les différentes provinces canadiennes. Le CSAI a eu le privilège d'être choisi pour le projet montréalais.

À ce jour, des collaborations étroites ont été développées avec deux magasins (Ville St-Laurent et Boucherville), un entrepôt (Brossard) et un centre d'appel (Montréal). De nombreuses personnes réfugiées ont été soutenues tant en amont de la référence (rédaction du curriculum vitæ, présentation aux entrevues et aux tests de présélection) qu'après l'embauche.



SERVICES ÉDUCATIFS

Les actions menées par le CSAI, au sein du département des services éducatifs, visent à agir sur deux aspects:

- Au près des familles, avec des initiatives qui leur permettent de bénéficier d'une aide personnalisée (activités d'éveil pour les tout-petits, aide aux devoirs pour les enfants d'âge scolaire, pratique du français pour les parents);
- Au près des acteurs éducatifs avec lesquels le CSAI partage son expertise et sa connaissance des réalités des familles immigrantes. Ce volet d'activités du CSAI prend plusieurs formes : formations, conférences, participation aux instances de concertations régionales et locales liées aux enjeux d'éducation.

LES ACTIONS LOCALES

■ Collectif familial

Le Collectif familial, un projet financé par la Fondation Jeanne-Esther, nous permet d'offrir des services d'aide aux devoirs pour les enfants et de soutien à la francisation pour les parents réfugiés pris en charge par l'État (RPCE), à notre point de service de VECSP. Durant l'année scolaire, les samedis matin, chaque enfant et chaque parent sont jumelés avec un bénévole pour un accompagnement personnalisé de deux heures.

Cette activité leur permet de tisser des liens et de vivre des expériences de socialisation enrichissantes. À plus long terme, le Collectif familial vise aussi le développement d'un sentiment de confiance en soi par l'amélioration de la progression scolaire et la socialisation des enfants, de même que l'acquisition de nouvelles compétences et d'un sentiment d'appartenance pour les parents.

"Faire du bénévolat au sein du Collectif familial depuis trois ans a été incroyablement gratifiant et enrichissant. Ce merveilleux programme est bien plus qu'une formation en langue française; les participants forment des amitiés, un sentiment d'appartenance, partagent des connaissances et développent une meilleure compréhension qui va bien au-delà de la langue. Le Collectif est une bouée de sauvetage vitale pour les immigrants et les réfugiés nouvellement arrivés et il est souvent leur premier véritable point de contact dans leur nouveau pays. Il en résulte un réseau social et de soutien très important qui est souvent aussi précieux pour les bénévoles que pour les bénéficiaires. Cela s'est révélé d'autant plus vrai pendant la pandémie, lorsque les immigrants et les réfugiés récemment arrivés peuvent se retrouver seuls, isolés et confrontés à d'importantes barrières linguistiques. J'espère pouvoir contribuer encore de nombreuses années de bénévolat au sein du CSAI". Joseph Leger, bénévole au Collectif familial

SERVICES ÉDUCATIFS

COLLECTIF FAMILIAL

Une collaboration avec la bibliothèque de Saint-Henri, dans le cadre d'une activité d'éveil à la lecture pour les enfants de 0 à 5 ans, a été développée. En plus d'avoir fait le recrutement des participants, le CSAI a, dans un premier temps, offert la salle pour l'activité. Par la suite, un espace plus grand à ACHIM (Alternatives communautaires d'habitation et d'intervention de milieu) a été loué afin d'accueillir un plus grand nombre de personnes.

Cette année, nous avons aussi travaillé, en partenariat avec la bibliothèque de l'Île-des-Sœurs, à la mise sur pied d'un second projet de Collectif familial sur le territoire de l'IDS où les nouveaux arrivants résident en grand nombre. Au moment du lancement de l'activité, nous avons 31 personnes inscrites, dont 17 adultes et 14 enfants. L'activité a dû être annulée à cause du confinement provoqué par la crise sanitaire. Ce n'est que partie remise!

Nous avons dû suspendre l'activité aussi à VECSP. Mais soucieux de répondre aux besoins des familles, dès fin mars nous avons redéployé le projet en mode virtuel. Cette initiative a révélé que plusieurs familles n'avaient pas d'ordinateur ou devaient le partager, disposaient de connexions Wi-Fi de mauvaise qualité ou manquaient d'aisance en matière de littéracie numérique. Nous avons dû bonifier la formule au fur et à mesure que de nouveaux défis émergeaient.

Collectif familial virtuel
Pairage entre Leslie Dubent (bénévole) et Byabeni Nzigire

■ Réalisations en chiffres

- Entre septembre 2019 et mars 2020, le Collectif familial de VECSP a accueilli 23 personnes, dont 10 adultes, 7 adolescents et 6 enfants. Chaque participant a été accompagné par 19 bénévoles tous les samedis, et 14 bénévoles en alternance un samedi sur deux.

8 personnes ont bénéficié de la version virtuelle du collectif familial.

■ Les succès

- Le partenariat avec la bibliothèque de l'IDS et l'intérêt manifesté pour le Collectif familial sur ce territoire.
- Expérimentation du Collectif familial virtuel dont la formule pourra être bonifiée à la lumière de l'expérience.



SERVICES ÉDUCATIFS

COLLECTIF FAMILIAL

■ Perspectives

- Démarrer le projet du Collectif familial à l'Île-des-Sœurs.
- Bonifier la formule du Collectif familial virtuel. Le CSAI envisage d'expérimenter une formule hybride du Collectif familial.
- Nous prévoyons aussi explorer les possibilités d'améliorer l'accès des familles aux outils et aux habiletés nécessaires au monde numérique.

■ Les actions régionales

En raison de son expertise en matière de petite enfance et d'éducation, le CSAI agit depuis cette année à titre de représentant de la Table de concertation des organismes au service des personnes immigrantes et réfugiées (TCRI). Il s'assure que les enjeux migratoires soient pris en compte au sein des deux instances de concertation montréalaises en lien avec ces enjeux : Horizon 0-5 (petite enfance) et Réseau Réussite Montréal (persévérance scolaire).

■ Participation à des instances de concertation et à des comités de travail

- Horizon 0-5 ans, table de concertation montréalaise en petite enfance
- Réseau réussite Montréal (RRM, table de concertation montréalaise en persévérance scolaire)

- Conseil supérieur de l'éducation - Commission de l'éducation des adultes et de la formation continue

■ Prises de paroles du CSAI dans des consultations et colloques régionaux

- Conférence du CSAI sur les Faits saillants des recherches sur les familles immigrantes ayant des tout-petits, dans le cadre des grands RDV montréalais de la petite enfance, organisé par Horizon 0-5 ans, sur le thème Je grandis bien accompagné, une mosaïque d'acteurs et de services pour le parcours des tout-petits montréalais (11 décembre 2019)
 - Participation sur invitation du CSAI à la rencontre de consultation sur les recommandations du rapport de la directrice régionale de santé publique CIUSSS du CSIM (10 février 2020)
 - Participation à un panel sur le thème Enjeux et pistes d'action pour améliorer les conditions de vie des familles immigrantes ayant des tout-petits, dans le cadre des grands RDV montréalais de la petite enfance, organisé par Horizon 0-5 ans, sur le thème Des quartiers à hauteur d'enfant, vers l'amélioration des conditions de vie des enfants montréalais de 0 à 5 ans (27 février 2020)
- ### ■ Participation à des comités de travail et instances de concertation
- Table de concertation famille et petite-enfance de Ville-Émard/Côte-St-Paul (VECSP)

SERVICES ÉDUCATIFS

LES ACTIONS RÉGIONALES

- Table de concertation famille de Verdun (TCFV)
- Table de concertation jeunesse de Ville-Émard/Côte-St-Paul (VECSP)
- Table de concertation jeunesse de Verdun (TCJV), Comité 16-35 ans et Comité 6-17 ans

■ Formations, prises de parole et activités du CSAI

- CIUSS de l'Est de l'Île : formations aux professionnels de la santé sur le parcours migratoire
- École Très-Saint-Sacrement : rencontre avec des parents et enfants des classes d'accueil
- École Laurendeau-Dunton : kiosque pour la fête de la rentrée
- École Riverdale : rencontre avec les parents et enfants des classes d'accueil
- Écoles Laurendeau-Dunton et Très-Saint-Sacrement : atelier sur l'hiver au Québec
- École H. Mercier : présentation du CSAI aux enseignants
- Musée McCord : collaboration dans l'organisation d'une visite des expositions et remise de jouets aux familles immigrantes et leurs enfants
- TCRI : participation à la vidéoconférence regroupant les intervenants communautaires interculturels en petite enfance du Québec

■ Présence à des salons et activités de réseautage

- Le 3 décembre – Colloque sur Les jeunes issus de l'immigration : mieux les connaître, mieux les soutenir, organisé par Réseau Réussite Montréal (RRM)
- Le 11 décembre – premier grand RDV montréalais de la petite enfance,

organisé par Horizon 0-5 ans sur le thème *Je grandis bien accompagné, une mosaïque d'acteurs et de services pour le parcours des tout-petits montréalais*

- Le 17 février – lancement des Journées de la persévérance scolaire, organisé par Réseau Réussite Montréal (RRM)
- Le 27 février – troisième grand RDV montréalais de la petite enfance, organisé par Horizon 0-5 ans, sur le thème *Des quartiers à hauteur d'enfant, vers l'amélioration des conditions de vie des enfants montréalais de 0 à 5 ans.*
- Colloque sur la réussite éducative, organisé par le CARD
- Présence à la formation sur Comment animer des ateliers en rapprochement citoyen
- Forum de la Commission spéciale sur les droits des enfants et la protection de la jeunesse, sous la présidence de madame Régine Laurent



Participation du CSAI au panel dans le cadre des grands RDV de la petite enfance (27 février 2020)

SERVICES AUX DEMANDEURS D'ASILE

Le Québec représente une terre d'accueil pour les milliers de personnes à qui le statut de réfugié est accordé à la suite d'une demande d'asile au Canada.

Le CSAI est financé par le MIFI pour rendre deux types de services aux demandeurs d'asile, l'aide à la recherche de logement et l'aide à la demande de permis de travail.

AIDE À LA RECHERCHE DE LOGEMENT

Les intervenants du CSAI offrent de l'information, du soutien et de l'accompagnement aux demandeurs d'asile en matière de recherche de logement. Des conseils sont offerts notamment en ce qui a trait à la recherche de logement, aux droits et responsabilités des locataires et des propriétaires et au rôle de la Régie du logement.

Les intervenants sont présents deux jours par semaine, à l'hébergement temporaire de l'ancien hôpital Royal Victoria, où sont hébergés de nombreux demandeurs d'asile dans les premières semaines de leur arrivée. En outre, depuis juillet 2019, ils sont aussi présents une demi-journée par semaine à l'hébergement YMCA de la rue Tupper. D'autres demandeurs d'asile se présentent également aux bureaux du CSAI, ou communiquent avec nous par téléphone, pour obtenir ce service.



■ Réalisations en chiffres

- 362 demandeurs d'asile ont été rencontrés sur un objectif initial de 500 personnes

SERVICES AUX DEMANDEURS D'ASILE

AIDE À LA RECHERCHE DE LOGEMENT

■ Les défis

- La crise sanitaire a entraîné la fermeture de la frontière à la plupart des demandeurs d'asile.
- Bien que les services dans les centres d'hébergement aient été suspendus, nous sommes restés disponibles par téléphone.
- Finalement, la pénurie actuelle de logements décentes à prix abordable continue à rendre très difficile la recherche de logement, particulièrement pour les demandeurs d'asile, puisqu'ils n'ont pas encore de permis de travail, donc pas d'emploi, pas de références, de garants ni d'historique de crédit. Les succès

■ Perspectives

- Le CSAI souhaite offrir des séances d'information, développer des projets ponctuels ainsi que d'autres services qui ne sont présentement pas offerts à cette catégorie d'utilisateurs.

■ Participation à des instances de concertation et à des comités de travail

- Comité d'accueil des demandeurs d'asile au Québec (TCRI-ADAQ)

AIDE À LA DEMANDE DE PERMIS DE TRAVAIL

Les demandeurs d'asile qui ont besoin d'obtenir ou de renouveler leur permis de travail peuvent compter sur le soutien personnalisé d'un intervenant qui leur explique le processus de manière à les aider à développer leur autonomie et, au besoin, les accompagne dans les procédures à respecter. Dans les faits, le soutien apporté par notre organisme dépasse le mandat très spécifique de l'aide à la demande de permis de travail. Les interventions menées sont variées :

- Explication du processus d'immigration (avant, pendant et après la demande d'asile) et aide pour procéder aux démarches administratives correspondantes.
- Information des demandeurs d'asile sur leurs droits et responsabilités (TPS, impôts, etc.).
- Conseil et référence interne. Par exemple, certains demandeurs d'asile ont trouvé un travail après avoir été mis en relation avec nos conseillères en emploi.
- Conseils et références externes en lien avec les défis spécifiques rencontrés par certains. Par exemple, leur statut les rendant non admissibles à bon nombre de services gouvernementaux, nous les référons vers des ressources locales partenaires qui sont parfois en mesure de les aider).

SERVICES AUX DEMANDEURS D'ASILE

AIDE À LA DEMANDE DE PERMIS DE TRAVAIL

- Plusieurs services leur ont été offerts sans que les participants soient admissibles, notamment parce que certains demandeurs d'asile n'avaient pas encore reçu leur « document du demandeur d'asile ».

■ Les défis

- En plus des impacts du contexte de pandémie, la nécessité d'être à l'affût de tous les changements au niveau de l'immigration et de savoir composer avec certains délais imprévisibles et parfois longs.

■ Les succès

- L'accès de nombreux demandeurs d'asile à plusieurs services gratuits du CSAI (demande de résidence permanente, activités sociales, ateliers thématiques, etc.).

■ Perspectives

- Dans le cadre d'un partenariat avec l'équipe du Programme régional d'accueil et d'intégration des demandeurs d'asile (PRAIDA), le CSAI offrira prochainement un soutien aux demandeurs d'asile, mineurs, non accompagnés, référés pour le renouvellement de leur permis.

CLINIQUE D'IMPÔT

Avec l'aide des bénévoles, le CSAI a offert ce service pour produire les déclarations de revenus et fournir des renseignements aux personnes à faible revenu. Cette année, les demandes d'aide ont augmenté de façon importante, surtout pendant la période de la pandémie liée à la COVID-19.

Une première rencontre a permis de recueillir les documents fiscaux des participants et une deuxième de leur remettre leurs déclarations de revenus complétées. Malgré le désistement de la part de plusieurs bénévoles, au total, **nous avons pu produire les déclarations d'impôt de plus de 600 personnes**. Les clients ont reçu des services individuels par courriel et par téléphone. Des rencontres ont également pu être organisées à l'occasion.

Nous avons aussi mis sur pied deux ateliers informatifs, car plusieurs personnes ignorent la raison pour laquelle elles doivent produire une déclaration d'impôt.



PROJETS SPÉCIAUX

LE LOGEMENT, UNE CLEF POUR UNE INTÉGRATION RÉUSSIE

Ce projet financé par la Ville de Montréal et le MIFI est le fruit d'une collaboration entre la Fédération des coopératives d'habitation intermunicipale du Montréal métropolitain (FECHIMM) et le CSAI. Il vise à améliorer l'accès des personnes immigrantes aux différentes tenures de logement social (Coops, OBNL et HLM).

À Montréal, les familles immigrantes connaissent des conditions de logement moins favorables que celles nées au Canada.

- 28 % vivent dans un logement de dimensions insuffisantes, comparativement à 4 % des ménages nés au Canada.² Le fait que la taille moyenne des familles immigrantes soit supérieure à celle des natifs,³ dans un contexte où les logements destinés aux familles se raréfient, est très problématique.

Certaines catégories d'immigrants ont encore plus de mal à obtenir la confiance des propriétaires. C'est le cas, par exemple, des résidents non permanents et des membres de minorités visibles. Les femmes immigrantes méritent aussi une attention particulière.

Le projet vise deux publics :

- Volet 1 - Les organismes d'aide aux immigrants que l'on souhaite outiller pour qu'ils puissent informer et accompagner les personnes immigrantes dans

l'accès aux différentes tenures de logement social. Le rôle du CSAI a été de tester la formation élaborée par la FECHIMM, en vue de sa bonification. Le CSAI a aussi la responsabilité de faciliter la promotion de cette formation au sein du réseau des organismes.

- Volet 2 - Les comités de sélection et les résidents des coops d'habitation que l'on souhaite sensibiliser à la discrimination vécue par les ménages immigrants, c'est le CSAI qui est responsable de ce volet. Trois films d'animation, d'environ 5 minutes, sont en cours de réalisation et seront mis en ligne prochainement. La FECHIMM participera activement à la diffusion de



²DRSP (2015) déjà cité.

³Gouvernement du Québec (2005). Conditions de logement des ménages immigrants au Québec. Une réalité contrastée. 184 p.

PROJETS SPÉCIAUX

LE LOGEMENT, UNE CLEF POUR UNE INTÉGRATION RÉUSSIE

■ Réalisations

- Révision des différents documents tels que le contrat des membres, les règlements de sélection des membres ou encore les règlements de régie interne d'une coopérative d'habitation pour la FECHIMM.
- Élaboration des outils de sensibilisation et de promotion du projet.
- Les outils de formation ont été élaborés et testés. Un cahier de formation en français, en anglais et en espagnol, en support à la formation, a été distribué auprès des intervenants de plus d'une cinquantaine d'organismes. Une capsule vidéo animée sur cette formation a été diffusée en ligne sur les différentes plateformes du CSAI et de la FECHIMM.
- Deux formations ont eu lieu dans les bureaux de la FECHIMM, mais le reste de la programmation a dû être annulé à cause de la COVID-19.

■ Les succès

- En collaboration avec le CSAI, une coopérative d'habitation a changé ses règlements généraux pour être plus inclusive et a accueilli une famille de RPCE. Leur témoignage sera intégré dans un des films d'animation.

■ Perspectives

- Nous continuerons, cet automne, le troisième volet du projet. L'objectif est de mieux outiller les nouveaux arrivants voulant intégrer une coopérative d'habitation.

PROJETS SPÉCIAUX

COMMUNIQUE AVEC TON INTERPRÈTE

Les organismes communautaires travaillent généralement avec très peu de ressources et n'ont donc pas les capacités pour traduire leurs documents ou offrir des services d'interprètes. Le réflexe de bon nombre d'organismes, dans ces cas, est de rediriger les personnes allophones vers un organisme dédié aux immigrants. Cependant, les organismes communautaires en immigration ne peuvent et ne doivent pas être la seule alternative pour les personnes allophones. C'est dans ce contexte qu'est né le projet Communiquer avec ton interprète.

Ce projet financé par Patrimoine canadien vise la création d'une banque d'interprètes-bénévoles au service des différents organismes du Sud-Ouest de Montréal. À travers ce service gratuit pour les organismes, nous souhaitons améliorer l'information auprès des personnes immigrantes ne maîtrisant aucune des deux langues officielles. L'objectif ultime est d'accroître la fréquentation de ces organismes par les personnes allophones.

■ Les défis

- Certaines langues manquent encore à notre banque d'interprètes (ex. : certains dialectes africains). Nous tentons d'agrandir notre bassin de bénévoles et d'actualiser nos méthodes de recrutement.

■ Réalisations

- 30 bénévoles interprètes ont été recrutés et formés. La plupart des bénévoles sont des nouveaux arrivants ou des personnes ayant vécu un processus migratoire; ils sont sensibles aux enjeux que vivent les personnes immigrantes.
- Avec la précieuse collaboration des instances de concertation du Sud-Ouest de Montréal, la promotion du projet a été réalisée et se poursuit auprès des organismes.
- Des premières ententes de partenariat ont été signées dans tous les quartiers ciblés:
 - VECSP : Centre de loisirs Monseigneur-Pigeon, Alternatives communautaires d'habitation et d'intervention de milieu (ACHIM)
 - Pointe-St-Charles : Table de quartier Action gardien
 - Saint-Henri et Petite-Bourgogne : Famijeunes, Comité d'éducation aux adultes de la Petite Bourgogne et de Saint-Henri (CEDA)
 - Verdun : CPE Les trotinettes
 - Montréal : CSDM

PROJETS SPÉCIAUX

COMMUNIQUE AVEC TON INTERPRÈTE

■ Perspectives

- Préparation d'une offre de formation en ligne pour faciliter le recrutement et l'intégration.
- Discussions entamées avec de nombreux autres organismes en vue de la signature de nouvelles ententes pour les services d'interprètes.
- Élaboration des capsules vidéo abordant différents aspects de l'implication citoyenne des nouveaux arrivants dans la société d'accueil, tels que le bénévolat, la demande de citoyenneté, les services et espaces publics (bibliothèques, parcs, écoquartiers, etc...).

CULTURELLEMENT PARLANT

Conscient que pour maîtriser suffisamment une langue, il est incontournable de la pratiquer en dehors des cours, le CSAI a développé, au fil du temps, diverses initiatives pour combler cette lacune. Le projet Culturellement parlant vise à encourager la pratique du français tout en permettant aux nouveaux arrivants de découvrir l'histoire et le patrimoine québécois à travers leur participation à des activités et des sorties culturelles. D'une durée de 9 mois, le projet prévoyait au départ deux volets :

- Offrir à une vingtaine de participants des ateliers d'improvisation thématiques en langue française, animés par deux animateurs expérimentés, de manière à développer leur confiance en soi dans l'expression française.

- Organiser 9 activités culturelles (musées, lieux historiques, spectacles...) permettant à une trentaine de personnes, par activité, de découvrir le patrimoine culturel de Montréal tout en pratiquant le français dans l'espace public.

De façon générale, le milieu culturel a démontré une grande ouverture face au projet et se dit prêt à collaborer avec nous pour organiser différentes sorties lorsque le contexte s'y prêtera. La plupart des partenaires approchés se sont montrés très enthousiastes à l'idée d'accueillir de nouveaux arrivants et de partager avec eux leurs talents et leurs connaissances.

CULTURELLEMENT PARLANT
 Découvrez la culture québécoise et pratiquez le français à travers différentes activités culturelles, en ligne!

Art visuel
 Orchestre
 Bande-dessinée
 Poésie
 Littérature
 Et plus encore...

Avec la participation financière de:
 Québec CSAI
 CENTRE SOCIAL D'AIDE AUX IMMIGRANTS

Pour vous inscrire, contactez Hicham Khanafer
 hicham@centrecsai.org

PROJETS SPÉCIAUX

CULTURELLEMENT PARLANT

■ Réalisations en chiffres

- À ce jour, cinq 5 à 7 culturels virtuels ont été organisés, permettant de rejoindre 37 personnes. Nous avons abordé différents sujets, notamment: la culture québécoise, les Jeux olympiques de Montréal, la Révolution tranquille, la poésie québécoise et plus encore...



■ Les défis

Le confinement dû à la Covid-19 ayant comporté son lot de défis, nous avons dû annuler toutes les sorties initialement prévues (OSM, théâtre, cabane à sucre...) et repenser presque entièrement le déploiement du projet, en mode virtuel.

■ Perspectives

- Une dizaine de 5 à 7 seront réalisés d'ici la fin septembre et 6 activités culturelles de grande envergure, avec des artistes invités, seront aussi organisées, abordant les thématiques de l'histoire de l'art, la littérature, la

poésie, la bande dessinée et la musique québécoise. Une activité en partenariat avec l'OSM est aussi en cours d'élaboration.

- Dans le but d'augmenter la visibilité du projet et de maximiser le nombre de personnes en bénéficiant, nous avons débuté la création de capsules vidéo

PROJETS SPÉCIAUX

COMITÉ LOCAL POUR LE RAPPROCHEMENT INTERCULTUREL

Créé en septembre 2018, grâce au soutien financier du MIFI, le Comité local pour le rapprochement interculturel Ville-Émard/Côte-Saint-Paul a poursuivi ses activités au cours de la période visée par le rapport. Ce comité constitue un espace de dialogue, de collaboration et d'action auprès de la population et des acteurs du quartier et permet de discuter des enjeux liés à la diversité culturelle et de proposer des solutions et des actions concertées et regroupe plusieurs acteurs majeurs du quartier.

Parmi les activités réalisées par le Comité depuis juillet 2019, soulignons notamment le 5 à 7 organisé dans le cadre du Mois de l'Histoire des Noirs. Cette grande activité de sensibilisation, festive et éducative, a eu lieu dans les locaux de l'organisme Achim. Plusieurs prestations musicales offertes par des artistes d'origine



immigrante ont donné une couleur très conviviale à la soirée. Ce fut également l'occasion de rendre hommage à notre collègue Malika, pour son engagement dans le domaine du rapprochement interculturel et de l'intégration des immigrants au Québec depuis plus de 20 ans. Le Comité a également organisé l'activité Regard immigrant en collaboration avec l'Association des familles Calabrese qui a eu lieu au Parc Ignace-Bourget et à la salle commune de l'Église Holy Cross.

CAPSULES VIDÉO SUR LES JEUNES RÉFUGIÉS

La méconnaissance des réalités des personnes réfugiées, de leur parcours, de leurs droits variant selon les statuts, des motifs de leur arrivée au Québec, des défis qui jalonnent leur route, est un terrain fertile au développement des préjugés. Des acteurs importants en défense des droits, tels que le Conseil canadien des réfugiés (CCR) ou la Ligue des droits et libertés du Québec, ont développé des outils d'information et de sensibilisation destinés au grand public. Mais la lutte contre les préjugés est un travail de très longue haleine.

Le CSAI a décidé de mettre l'épaule à la roue dans cet effort de déconstruction des préjugés, dans le cadre d'un projet financé par le Haut Commissariat des Nations unies pour les réfugiés (UNHCR) et mené en partenariat avec le UNHCR et le Forum Jeunesse de Saint-Michel (FJSM). Nous nous sommes donné les objectifs suivants :

- Accompagner des jeunes réfugiés et des jeunes montréalais dans la réalisation de 4 capsules vidéo de sensibilisation de la population sur les enjeux que vivent les personnes réfugiées dans le monde.

PROJETS SPÉCIAUX

CAPSULES VIDÉO SUR LES JEUNES RÉFUGIÉS

- Organiser deux activités permettant à des citoyens de découvrir les capsules vidéo et d'échanger sur les enjeux vécus par les personnes réfugiées (bibliothèque et résidence pour aînés).
- Réaliser une activité finale rassemblant les jeunes impliqués, afin de visionner les capsules et de discuter sur ce que le projet leur a apporté.

■ Réalisations

- Six jeunes réfugiés ont collaboré avec une quinzaine de jeunes du FJSM. Trois capsules vidéo portant sur le parcours du réfugié, l'éducation et l'identité ont été produites. La capsule sur le parcours du réfugié a été visionnée plus de 5 800 fois sur les réseaux sociaux, celle sur l'éducation plus de 5 900 fois et celle sur l'identité, plus de 3200 fois.
- Une activité a été réalisée à la bibliothèque Multiculturelle de Laval, où deux capsules vidéo ont été projetées. Plus d'une trentaine de personnes ont pu échanger avec les jeunes impliqués dans le projet.
- Une activité finale a été réalisée au Théâtre Sainte-Catherine, en présence des jeunes, de quatre organismes travaillant auprès de jeunes réfugiés et d'une soixantaine de participants. Suite au visionnement des capsules, les échanges ont porté sur de nombreux enjeux.

■ Les succès

- Le projet a eu de nombreuses retombées : création d'un réseau pour les jeunes mobilisés autour de la cause des réfugiés, émergence de réels espaces de discussions, implication de jeunes réfugiés dans la société d'accueil et mise en lien avec des organismes jeunesse.
- La réalisation des capsules vidéo a permis de cibler des enjeux importants que vivent les jeunes réfugiés, tels que le parcours, l'identité, l'éducation, la langue et bien d'autres défis.

■ Perspectives

- Plusieurs activités sont prévues en lien avec ce projet :
- Présentation d'une capsule vidéo dans une classe de francisation;
- Présentation d'une capsule vidéo dans une école;
- Présentation d'un atelier sur le projet, dans le cadre de la prochaine
- Consultation du Conseil canadien pour les réfugiés à Ottawa.

VIE ASSOCIATIVE

BÉNÉVOLAT

À la lecture du rapport d'activités, force est de constater que les bénévoles sont incontournables et riches de talents très variés. Ils se sont impliqués dans les domaines suivants :

- Aide alimentaire mise en place dans un contexte de pandémie (achats et livraisons)
- Appels d'amitié, dans diverses langues, à des personnes confinées et isolées, référées par les intervenants;
- Banque d'interprètes;
- Jumelage interculturel;
- Collectif familial (aide aux devoirs);
- Activités sociales (visite au Musée McCord, fête de Noël, soirée du Mois de l'Histoire des Noirs, etc.);
- Ateliers de conversation en français;
- Ateliers de conversation en anglais;
- Participation à l'animation d'ateliers (emploi, santé, etc.);
- Tâches administratives, notamment en support à l'équipe responsable des RPCE;
- Projets ponctuels : montage vidéo, participation à la tenue de kiosques, etc.



VIE ASSOCIATIVE

BÉNÉVOLAT

Chaque année, les bénévoles apportent une aide considérable à l'équipe du CSAI et font ainsi une réelle différence dans la vie de nombreuses familles réfugiées et immigrantes. Cette année, surtout pendant le confinement, nous avons bénéficié de l'implication de 200 nouveaux bénévoles. Un record lié en partie au contexte de pandémie, qui a amené des personnes, dont la vie professionnelle était sur pause, à s'impliquer pour la première fois de leur vie. Ces nouveaux recrutements ont compensé le retrait momentané des bénévoles habituels, dont bon nombre de retraités qui préféraient rester confinés.

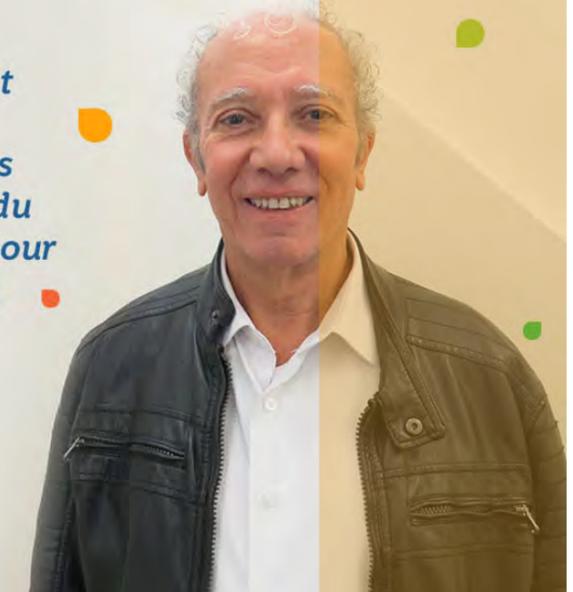
Plusieurs envisagent, d'ailleurs, de s'impliquer à long terme. La gestion de tels services, avec un nombre important de familles, de bénévoles et de partenaires était en soi tout un défi.

- La mobilité géographique des nouveaux arrivants est un fait incontournable. Nous avons vécu une dizaine de déménagements de familles dans de nouveaux quartiers, qui ont nécessité le pairage avec les bénévoles souvent jumelés à des familles vivant à proximité de leur lieu de résidence.
- Un important effort de formation et d'accompagnement a été consacré aux nouveaux bénévoles. Or, plusieurs vont reprendre le travail et mettre un terme à leur implication. Nous espérons que la graine de l'implication sociale, une fois semée, poursuivra sa croissance.

- Les familles étaient référées par les intervenants de première ligne. Par souci d'équité, dans un même projet, nous avons procédé à plusieurs changements de familles, ce qui nous a contraints à chercher de nouveaux bénévoles résidant près de ces familles et à les former de nouveau.

«Le CSAI est un lieu de rencontre et un lieu de mise en contact des personnes réfugiées et immigrantes avec les bénévoles et le personnel du CSAI. Ici on peut absolument agir pour aider les gens, soit matériellement, soit par les cours de soutien à la francisation et autres.»

M. Miloud Liamini



LE CSAI EN TEMPS DE PANDÉMIE : LE CSAI S'ADAPTE AVEC CÉLÉRITÉ

Le CSAI est un organisme qui agit avec beaucoup d'agilité et qui s'adapte rapidement à différentes circonstances. Un exemple de cette agilité est la réponse de notre organisme à la crise actuelle.

Au début du confinement, un nombre limité de membres de l'équipe RPCE travaillait au bureau et tous les autres employés faisaient du télétravail. Le CSAI a suivi les consignes de la santé publique et a repris ses activités progressivement. Nous avons préparé un plan de déconfinement, tout en respectant les consignes et mesures du gouvernement, de la Santé publique et de la CNESST. Le télétravail se poursuit pour la majorité des employés, mais nos conseillères et nos intervenants travaillent en rotation au bureau, sur une base contrôlée. Les procédures relatives aux mesures sanitaires sont appliquées durant leur présence au CSAI. Les services offerts par les intervenants se sont poursuivis également par téléphone, visioconférence ou par clavardage via différentes plateformes. Le service de garde pour les enfants des employés a été remis en place lorsque nécessaire.

Plusieurs nouveaux services ont fait leur apparition durant la période de confinement, tels que les ateliers de conversation française en ligne, les webinaires, ateliers et formation à distance.

Voici un aperçu des défis rencontrés ainsi que des initiatives mises en place :

- Réorganisation des tâches des employés du CSAI dont les activités ont été mises sur la glace ou annulées à cause du confinement.
- Recours à des ressources spécialisées dans le domaine des TIC pour assurer la logistique des webinaires (inscriptions, etc.) et nous permettre de nous concentrer sur leur contenu.

- Veille et suivi des consignes gouvernementales : entretien et équipement des locaux : fermeture des quatre points de services, grand ménage et désinfections régulières.
- Le déconfinement a nécessité l'achat et installation de matériel de protection (écrans protecteurs en plexiglas pour les bureaux, le marquage au sol pour la circulation, masques, visières, gants, désinfectants, etc.), et la mise en place d'un système de rotation dans les bureaux. Seuls les intervenants de première ligne y ont accès, à raison de trois jours par semaine, afin de permettre aux différentes équipes d'accéder aux bureaux, tout en respectant les règles de distanciation sociale.

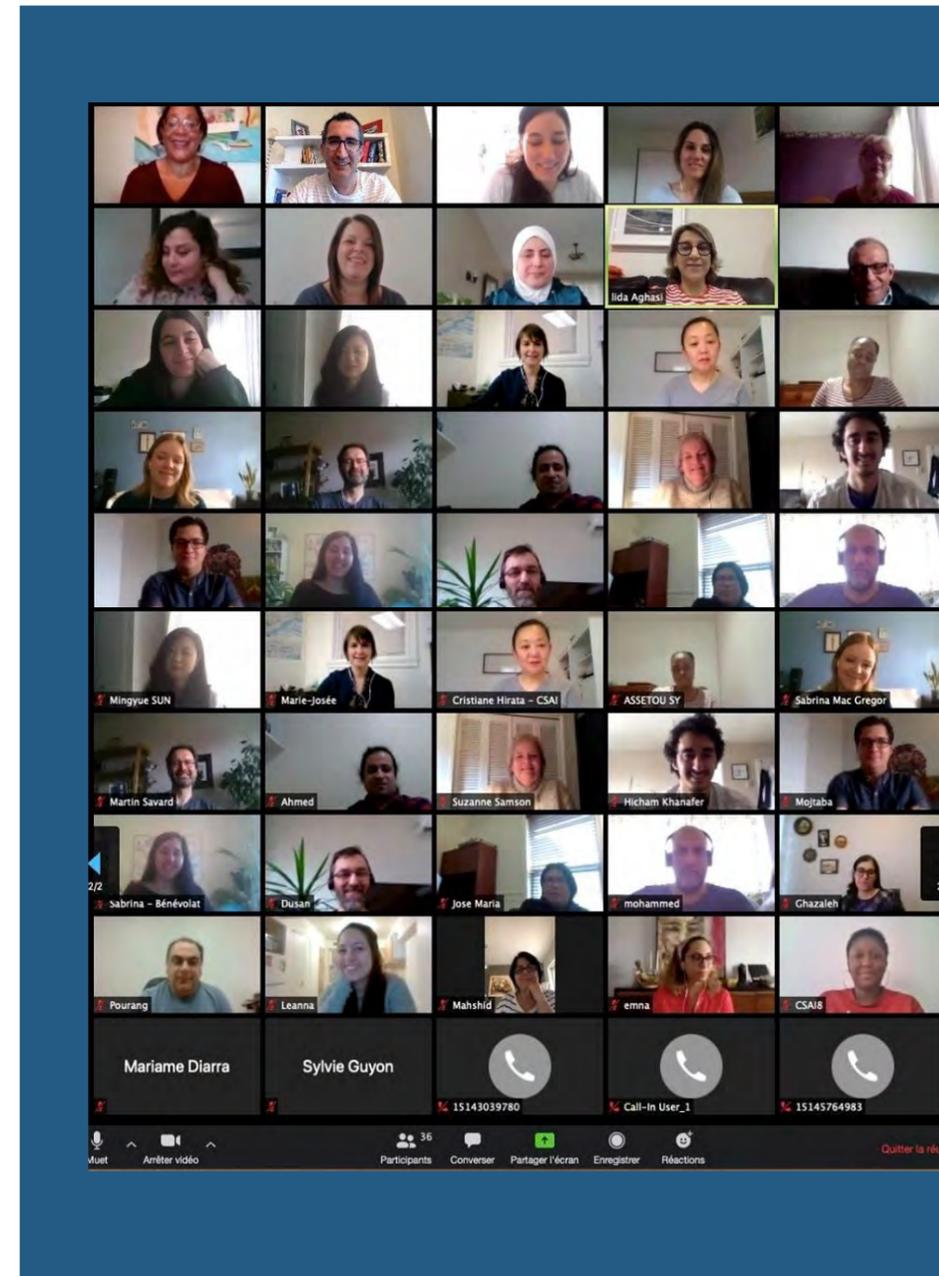


LE CSAI EN TEMPS DE PANDÉMIE : LE CSAI S'ADAPTE AVEC CÉLÉRITÉ

- Veille active sur les besoins des personnes immigrantes dans le nouveau contexte : mise sur pied, dès le début de la pandémie, d'un système d'appel à nos usagers, visant à briser leur isolement et à identifier leurs besoins les plus urgents (information, aide matérielle, support psychosocial, etc.).
- Une équipe de trois personnes travaille sur une liste de participants identifiés, par les intervenants de première ligne, comme étant potentiellement plus vulnérables. Ensuite, les intervenants de première ligne mènent leurs interventions individuelles, en personne ou à distance, auprès des personnes référées par l'équipe chargée des appels quotidiens. Enfin, l'équipe d'appel fait le suivi auprès des personnes manifestant des besoins importants, deux semaines après leur premier appel.
- Réponse aux besoins identifiés.

■ Les bons coups

- L'équipement informatique déjà en place permettant le télétravail (stockage infonuagique des dossiers, téléphonie par internet, groupes de vidéoachat par équipe, etc.).
- Achat d'équipement supplémentaire pour le télétravail, pour l'ensemble de l'équipe.
- Utilisation de plateformes de rencontres virtuelles (Zoom, Teams) et de webinaires (GoToWebinar)
- L'agilité de l'équipe à transformer les interventions et activités en présentiel à des webinaires et des rencontres virtuelles.
- L'ajout d'une boîte de dialogue, en direct avec un intervenant, sur le site web.



LE CSAI EN TEMPS DE PANDÉMIE : LE CSAI S'ADAPTE AVEC CÉLÉRITÉ

L'INFORMATION ET LA FORMATION, DES INCONTOURNABLES TANT POUR L'ÉQUIPE DU CSAI QUE POUR SES PARTICIPANTS

Dans son plan d'action, le CSAI prévoyait par ailleurs de mettre sur pied un département dédié à l'information et à la formation, tant interne qu'externe, de manière à assurer une plus grande efficacité et cohérence des diverses initiatives. Les activités devant être déployées s'articulaient autour de deux axes principaux :

- Organiser des séances d'information répondant aux besoins des personnes réfugiées et immigrantes;
- Informer, former et conseiller les intervenants du CSAI (envoi régulier des nouveautés en matière d'immigration, offre de formations interne, accompagnement lors de certaines interventions complexes auprès des personnes immigrantes) et le coaching de nos employés par des ressources externes.

Le début du travail de ce nouveau département a coïncidé avec le début de la crise sanitaire de la COVID-19 et le confinement.

Le CSAI s'a su s'adapter rapidement à cette nouvelle réalité qui nécessitait, entre autres, la tenue de multiples séances d'information pour les familles réfugiées et immigrantes, et ce, sur différents sujets tels que la Prestation canadienne d'urgence (PCU), l'accès aux soins de santé en temps de crise, les répercussions de la crise sur les statuts et procédures migratoires, etc. Ainsi, de nombreux we-

binaires ont été organisés et plusieurs capsules vidéo informatives multilingues ont été réalisées et diffusées, de manière à rendre plus accessibles les annonces et mesures gouvernementales en temps de crise. Ce sont 16 webinaires qui ont ainsi été organisés en 6 langues. Pour plus de détails, voir l'annexe 2.

Lorsqu'on intervient auprès des personnes réfugiées et immigrantes, il est crucial de se tenir à jour quant aux changements en matière d'immigration.

Dans le même sens, plusieurs formations destinées aux employés du CSAI ont été développées sous la forme de webinaires, avec une première partie de présentation et une période de questions. Certaines formations. Ces formations ont été filmées de manière à être accessibles aux employés qui n'ont pas pu y participer le jour même. Les formations, organisées cette année, portaient sur les thèmes suivants :



LE CSAI EN TEMPS DE PANDÉMIE : LE CSAI S'ADAPTE AVEC CÉLÉRITÉ

L'INFORMATION ET LA FORMATION, DES INCONTOURNABLES TANT POUR L'ÉQUIPE DU CSAI QUE POUR SES PARTICIPANTS

- Les répercussions de la COVID-19 sur le sort des étudiants internationaux;
- La demande de citoyenneté au temps de la COVID-19;
- Les impacts de la crise sanitaire de 2020 sur les statuts migratoires, à l'échelle canadienne et québécoise;
- La réforme du Programme expérience québécoise (PEQ);
- Les mesures d'ordre public de l'IRCC au temps de la crise de la COVID-19.

Pour faciliter le travail des intervenants de première ligne, de nouveaux outils ont été développés sous la forme de capsules audiovisuelles d'information sur différentes thématiques, d'une durée de 5 à 20 minutes, offertes en plusieurs langues. Les intervenants pourront envoyer le lien vers ces capsules aux personnes immigrantes et réfugiées qu'ils accompagnent, selon leurs besoins. La plateforme qui permettra d'accueillir les capsules et de gérer les envois est en cours de réalisation.

Enfin, en collaboration avec l'équipe de communication du CSAI, des affiches explicatives vulgarisées en langue française et anglaise, portant sur les nouveautés en matière d'immigration, alimentent régulièrement les réseaux sociaux du CSAI.

Titre des capsules audiovisuelles d'information	Langues
Comment accéder à la Prestation canadienne d'urgence pour les étudiants (PCUE)	Français
How to apply for the Canadian Emergency Student Benefit (CESB)	Anglais
Allocations familiales	Farsi
L'évaluation comparative des diplômes	Farsi
Le système scolaire québécois	Farsi
La recherche de logement	Espagnol
Le système de santé québécois	Mandarin
Le système scolaire québécois	Mandarin
8 capsules audiovisuelles d'information	5 Langues

■ Réalisations en chiffres

- Durant 3 mois (avril à juin), 16 webinaires ont été organisés qui ont permis de rejoindre 776 personnes, dans 6 langues : français (213 personnes), farsi (290), anglais (86), mandarin (74), arabe (60) et espagnol (53). Voir l'annexe 2 pour plus de détails.
- 8 capsules audiovisuelles d'information ont été conçues dans 5 langues (français, anglais, farsi, espagnol, manda-

LE CSAI EN TEMPS DE PANDÉMIE : LE CSAI S'ADAPTE AVEC CÉLÉRITÉ

L'INFORMATION ET LA FORMATION, DES INCONTOURNABLES TANT POUR L'ÉQUIPE DU CSAI QUE POUR SES PARTICIPANTS

■ Défis

Certaines familles ont un accès à des réseaux de mauvaise qualité, ce qui représente une difficulté sur le plan de la communication entre les bénévoles et les participants. D'autres n'ont pas d'ordinateur, ou doivent le partager avec plusieurs membres de la même famille ou n'ont tout simplement pas les connaissances de base pour utiliser la technologie.

■ Perspectives

Le CSAI se dotera d'un nouveau site web, sur une plateforme plus dynamique permettant de diffuser plus facilement les informations.

L'ANCRAGE DANS LA COMMUNAUTÉ, VECTEUR DE RÉSILIENCE DES ORGANISMES

La variété des collaborations solidaires, petites et grandes, qui ont vu le jour, illustre bien l'impact d'une communauté tissée serrée, sur sa résilience en contexte de pandémie. Par son implication active dans les tables de concertation et les tables sectorielles des quartiers, où il a des points de service, le CSAI a développé au fil du temps des liens de communication et de collaboration de plus en plus organiques avec de nombreux acteurs locaux.

Durant les mois de pandémie, les échanges entre les acteurs impliqués dans les instances de concertation locales se sont intensifiés (échanges de courriels quasi quotidiens, visioconférences). Cela a permis à tous de partager l'information sur l'évolution de la situation (consignes concernant les organismes et les participants), de faire le point sur les services que chacun était en mesure d'offrir et ainsi de faciliter les références, de saisir les opportunités qui s'offraient à nous pour faire face à la situation (financements, accès à du matériel de protection, etc.).

Si certaines tables de concertation sectorielles sont entrées en dormance, d'autres ont été plus actives que jamais. Le CSAI a été très actif au sein de la cellule de crise initiée par la Concertation en développement social de Verdun (CDSV), notamment dans le groupe mandaté pour développer des stratégies pour rejoindre les personnes isolées, ainsi qu'au sein de la Table de concertation famille de Verdun (TCFV).

C'est aussi grâce à une référence de l'organisme Réseau d'entraide de Verdun (REV), et à la précieuse collaboration des organisatrices communautaires du CIUSSS CSIM, que le CSAI a pu acheter des masques lavables à un prix défiant toute concurrence, pour ses employés.

<p>Vous venez d'arriver au Québec ? Vous êtes intéressé à apprendre davantage sur :</p> <p>Vendredi le 18 Juin 2020 17:00 - 18:30</p> <p>How to manage our personal finances upon arrival in Québec</p> <p>In English</p> <p>CSAI</p> <p>Inscription par courriel : grace.kate@centrecsai.org</p>	<p>Vous venez d'arriver au Québec ? Vous êtes intéressé à apprendre davantage sur :</p> <p>Mercredi le 17 Juin 2020 17:00 - 18:30</p> <p>Bien gérer ses finances en arrivant au Québec</p> <p>en français</p> <p>CSAI</p> <p>Inscription par courriel : grace.kate@centrecsai.org</p>	<p>Vous venez d'arriver au Québec ? Vous êtes intéressé à apprendre davantage sur :</p> <p>Lundi le 15 Juin 2020 17:00 - 18:30</p> <p>Le système de santé et le système scolaire québécois</p> <p>en mandarin</p> <p>CSAI</p> <p>Inscription par courriel : mingyue@centrecsai.org</p>
<p>Vous venez d'arriver au Québec ? Vous êtes intéressé à apprendre davantage sur :</p> <p>Vendredi le 18 Juin 2020 17:00 - 18:30</p> <p>Le système scolaire québécois</p> <p>en arabe</p> <p>CSAI</p> <p>Inscription par courriel : fadia@centrecsai.org</p>	<p>Vous venez d'arriver au Québec ? Vous êtes intéressé à apprendre davantage sur :</p> <p>Mardi le 16 Juin 2020 17:00 - 18:30</p> <p>Les allocations familiales / le système scolaire québécois / l'évaluation comparative des diplômes</p> <p>en farsi</p> <p>CSAI</p> <p>Inscription par courriel : majtabe@centrecsai.org</p>	<p>Vous venez d'arriver au Québec ? Vous êtes intéressé à apprendre davantage sur :</p> <p>Vendredi le 12 Juin 2020 17:00 - 18:30</p> <p>La recherche de logement</p> <p>en espagnol</p> <p>CSAI</p> <p>Inscription par courriel : leanna@centrecsai.org</p>

LE CSAI EN TEMPS DE PANDÉMIE : LE CSAI S'ADAPTE AVEC CÉLÉRITÉ

LA LUTTE CONTRE L'INSÉCURITÉ ALIMENTAIRE, LE CSAI FAIT FEU DE TOUT BOIS ⁴

Un des enjeux majeurs ayant émergé au fil des appels quotidiens est celui de l'insécurité alimentaire des personnes réfugiées et immigrantes.

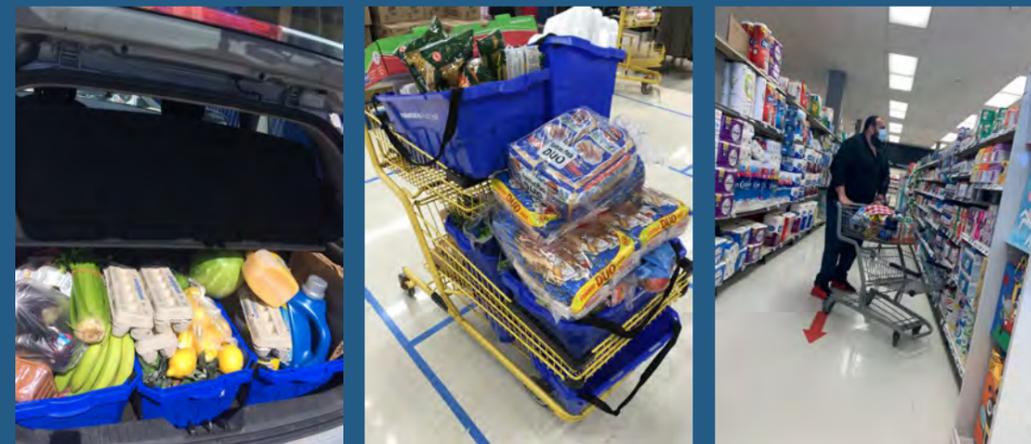
Le Fonds d'urgence de Centraide (phase 1 à 3) nous a permis d'organiser l'achat et la livraison à domicile, par des bénévoles, de paniers d'épicerie adaptés aux besoins de chacune des 50 familles desservies chaque semaine, pendant 12 semaines. Dans le cadre de ce projet, le CSAI remettait aux bénévoles des cartes-cadeaux qui leur permettaient d'acheter des denrées selon les caractéristiques de chaque famille. Avant de trouver notre rythme de croisière, nous nous sommes heurtés à de nombreux problèmes en lien avec ces cartes-cadeaux : délais d'envois et d'activations hors de contrôle, site Web non fonctionnel, restrictions d'usage des cartes-cadeaux non affichées sur le site web (impliquant la nécessité de rembourser les bénévoles), service à la clientèle injoignable, etc. La gestion du démarrage du projet s'est avérée très lourde.

En outre, nous avons rapidement constaté que les besoins étaient nettement plus importants qu'estimés au départ (nombre de familles et de personnes seules en situation de grande vulnérabilité). Nous avons donc sollicité certains de nos partenaires pour compléter l'offre de dépannage alimentaire.

⁴Faire feu de tout bois signifie employer tous les moyens pour parvenir à quelque chose. Vient de l'expression "faire flèche de tout bois" datant de l'époque où les chasseurs qui n'avaient plus de flèches, s'en taillaient eux-mêmes dans du bois trouvé sur place, pour rapporter de la nourriture par tous les moyens.

Ainsi, la Fondation Al Nur a organisé une levée de fonds qui leur a permis de nous remettre un peu plus de 1000\$ en paniers de légumes frais. Durant 2 semaines, nos bénévoles ont livré des paniers à domicile à 20 unités familiales. Ces dons ont bénéficié aux familles que les intervenants avaient identifiées et que le projet financé par Centraide ne nous permettait pas de desservir. La majorité des 33 des personnes ainsi rejointes étaient des adultes vivant seuls.

Nous avons développé un nouveau partenariat avec l'organisme Casa-CAFI basé à Verdun. Casa CAFI nous a fourni des denrées et le CSAI a organisé la livraison hebdomadaire, à domicile, des paniers à 21 unités familiales référées par les intervenants de première ligne. Le projet a démarré au début du mois de juin et, en date du 30 juin 2020, 71 paniers avaient été distribués.



LE CSAI EN TEMPS DE PANDÉMIE : LE CSAI S'ADAPTE AVEC CÉLÉRITÉ

LA LUTTE CONTRE L'INSÉCURITÉ ALIMENTAIRE, LE CSAI FAIT FEU DE TOUT BOIS

Enfin, Collective community services (CCS), un organisme communautaire basé à Verdun, desservant la communauté anglophone, nous a fait profiter de ses bons d'achat de PROVIGO-MAXI d'une valeur de 100 \$. Les intervenants du CSAI les ont distribués à 5 unités familiales en situation de grande précarité économique.

L'AIDE MATÉRIELLE AUX FAMILLES

Les besoins détectés par les intervenants de première ligne étaient variés : sécurité alimentaire, mais aussi matérielle et jeux éducatifs pour les enfants, matériel de maison de base, etc.

Cette année, par une contribution exceptionnelle, IKEA nous a offert généreusement 125 sacs contenant divers objets utiles pour la maison, ainsi que des jeux et des collations destinés aux enfants. IKEA nous a aussi fourni des couettes et des oreillers pour les familles qui n'en avaient pas. Le trois quarts des dons ont été distribués aux familles desservies par le CSAI, sur recommandation des intervenants de première ligne. Le surplus a été offert, par le CSAI, pour contribuer à un projet intitulé Sacs d'enfants.

Sacs d'enfants est un projet initié par la Table de concertation famille de Verdun (dont le CSAI est membre) avec la collaboration de l'arrondissement de Verdun, notamment les bibliothèques. L'objectif était de fournir aux familles des livres, des

jeux et du matériel récréatif et éducatif pour occuper leurs enfants en période de confinement et donner aux parents une chance de souffler. Les organismes du quartier venaient ensuite chercher les sacs à distribuer à leurs participants. Pour sa part, le CSAI a livré des sacs dans 20 unités familiales, incluant 6 enfants de 0-5 ans, 16 de 5-12 ans et 13 de 12-17 ans. Les dons ont bénéficié en grande partie à des familles immigrantes basées à IDS, un territoire pauvre en filet communautaire.

Ghazaleh et moi avons distribué tous les paniers hier à IDS. C'était une belle surprise pour les familles, elles étaient très contentes. Tout le monde a apprécié et remercié beaucoup. Notamment, les enfants ont été très surpris et excités. Merci pour la préparation des sacs et de nous avoir permis de collaborer dans ce beau projet. Mojtaba Moaf, intervenant psychosocial au CSAI

LE CSAI EN TEMPS DE PANDÉMIE : LE CSAI S'ADAPTE AVEC CÉLÉRITÉ

BILAN DE LA PÉRIODE DE CONFINEMENT ET PERSPECTIVES

Les diverses initiatives déployées durant cette période de crise ont permis :

- De nous assurer qu'aucun de nos participants ne soit isolé ou dans une situation de détresse, grâce aux suivis exhaustifs faits par 3 employés mandatés pour identifier les besoins auprès de tous les clients enregistrés dans notre base des données.
- De briser l'isolement de certaines personnes et en gardant le contact avec ces familles. De nombreux suivis par les intervenants ont pu être réalisés lorsque nécessaires. En plus des appels par l'équipe de travail, des appels d'amitié ont été faits par les bénévoles. Grâce aux contacts réguliers qu'ils entretenaient avec les familles, lors de la livraison des paniers, il était plus facile de connaître les enjeux auxquels elles étaient confrontées et les liens avec les intervenants du CSAI pouvaient s'établir rapidement.
- De tenir les personnes réfugiées et immigrantes informées, dans leur langue, de l'évolution de la situation (consignes, opportunités telles que la PCU) et de les accompagner dans leurs démarches et les défis qu'elles rencontraient.
- D'assurer une plus grande sécurité alimentaire à de nombreuses personnes et familles immigrantes, très vulnérables, qui parvenaient difficilement à faire leur épicerie, soit par manque de ressources financières, par incapacité à se déplacer ou parce qu'eux ou un membre de leur famille étaient à risque.

■ Perspectives

- Le CSAI est actuellement en réflexion quant à la meilleure stratégie pour pérenniser le service d'aide alimentaire au-delà de la pandémie et trouver des ressources. Bon nombre de personnes immigrantes n'ont pas accès à l'aide alimentaire, pour diverses raisons. L'objectif du CSAI, au-delà de l'aide alimentaire d'urgence, est de favoriser la collaboration entre les organismes en sécurité alimentaire et les familles immigrantes. C'est un travail de longue haleine qui implique d'accompagner les personnes immigrantes, car, si pour certains la référence est suffisante, pour d'autres le chemin vers des ressources communautaires inconnues est plus complexe. En outre, les ressources communautaires gagneraient parfois à mieux connaître les réalités des personnes réfugiées et immigrantes et à être mieux outillées pour interagir avec elles. Enfin, le fait que les participants du CSAI résident un peu partout à Montréal complexifie le travail de développement partenarial de l'organisme.

Nous sommes toujours là,
pour vous accompagner!



Ça va bien aller!

REMERCIEMENTS À NOS PARTENAIRES FINANCIERS ET À NOS DONATEURS

La confiance que vous nous témoignez dans notre capacité à faciliter l'intégration des personnes réfugiées et immigrantes et dans notre volonté de contribuer à rendre les communautés locales de la métropole plus inclusives, nous va droit au cœur. Merci à vous de nous aider à faire la différence!

Nos partenaires financiers

Ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration (MIFI)
Services Québec
Centraide du Grand Montréal
Fondation du Grand Montréal
Haut Commissariat des Nations unies pour les réfugiés (UNHCR)
MSSS via les tables PE locales
Patrimoine canadien
Service Canada
Ville de Montréal
CIUSS du Centre-Sud- de l'île de Montréal

Nos donateurs

Fondation Les Œuvres Marie-Gérin-Lajoie
Les Sœurs de Sainte Anne de Lachine
IKEA Canada
Fondation Jeanne-Esther
Fonds de dotation - Nicole Myrand
Député de Sainte Henri -Sainte Anne
Député de Verdun
Député de Nelligan

ANNEXES

1- Sujets abordés et interventions menées dans le cadre du volet Accueil, établissement et intégration

Services offerts	Thèmes abordés – interventions menées
Famille	Fonctionnement de la famille, relations homme/femme, relations parents/enfants, relations avec les personnes parrainées, méconnaissance des ressources, choc culturel, manque de réseau
Emploi et revenu	Allocations, assistance sociale, Revenu Québec, impôt, travail, banques, dettes, références, etc.
Santé	Rendez-vous à l'hôpital, médecin généraliste, spécialiste, gynécologue, pédiatre, anxiété, psychologue, références, etc.
Immigration	Remplir les formulaires d'immigration, écrire des lettres à l'immigration; préparation à l'examen de citoyenneté, certificat d'hébergement, informations générales, etc.
Renseignements et orientation	Différentes références, travail, aide juridique, besoin d'informations, etc.
Aide technique	Divers documents : immigration, travail, aide sociale, impôt, logement, copies conformes, différentes lettres, certificat d'hébergement, etc.
Intégration sociale	Valeurs communes, culture québécoise, choc culturel, échanges interculturels, communication interculturelle, jumelage, etc.
Logement	Informations, médiation, discrimination, aide juridique, Régie du logement, référence à l'organisme de renouvellement des demandes HLM
Écoute	Problèmes familiaux, problèmes financiers, problèmes de santé mentale, problèmes d'immigration
Justice	Aide juridique
Support social	Dans différentes situations
Dépannage	Alimentaire et vestimentaire
Médiation	Assistance sociale, école, logement, couple, avocat, immigration, Emploi-Québec, etc.
Éducation	Différentes formations, cours d'anglais, francisation, références
Accompagnement physique	École, CLSC, aide juridique, bibliothèque, organismes partenaires
Interprétariat	Dans plusieurs situations
Loisirs	Références au BML du quartier, bibliothèques

ANNEXES

2- Liste des activités collectives organisées dans le cadre du volet Accueil, établissement et intégration

Date	Activités collectives organisées	Lieu	Participants
8 juillet	Atelier de préparation à l'examen de citoyenneté	IDS	30
23 juillet	Table ronde : mon jumelage au quotidien (activité des jumelés)	Jumelage	22
24 juillet	Activité familiale avec le théâtre la Roulotte	IDS	40
8 août	Comment préparer mon testament (activité collective)	Verdun	15
10 août	Le Festival des traditions du monde de Sherbrooke (activité des jumelés)	Jumelage	22
14 août	Formation : relation d'aide (activité des jumelés)	Jumelage	22
17 août	Sortie - Festival de la diversité à Victoriaville (activité des jumelés)	Jumelage	41
1er octobre	Salon "bienvenue aux immigrants" (en collaboration avec le Cégep André-Laurendeau)	VECSP	100
18 octobre	Comment bien se nourrir avec un petit budget	VECSP	9
21 octobre	Atelier de préparation pour la citoyenneté : histoire et géographie du Canada	VECSP	39
22 octobre	Atelier de préparation pour la citoyenneté : droits et responsabilités d'un citoyen canadien	VECSP	39
24 octobre	Atelier de préparation pour la citoyenneté : test pour l'examen de citoyenneté	VECSP	39
19 novembre	Activités adultes- Projection du documentaire Bagages	IDS	8
14 novembre	Séance d'information sur le système scolaire québécois	VECSP	11
16 novembre	Les ressources des services de santé et services sociaux (pour les personnes immigrantes)	Verdun	48
21 novembre	Semaine québécoise des rencontres interculturelles	VECSP	75
29 novembre	Soirée interculturelle 5 à 7	IDS	65
14 décembre	Fête de Noël	VECSP	30

ANNEXES

27 décembre	Préparation pour l'examen de citoyenneté : atelier responsabilités et droits citoyenneté canadienne	VECSP	24
28 janvier	Atelier de préparation pour la citoyenneté : histoire et géographie du Canada	VECSP	24
31 janvier	Atelier : Relation enfant/parent après l'immigration	VECSP	11
8 février	Le Nouvel An chinois (en collaboration avec ACHIM)	VECSP	60
17 février	Préparation à l'examen de citoyenneté : atelier responsabilités et droits citoyenneté canadienne	VECSP	14
18 février	Atelier de préparation pour la citoyenneté : histoire et géographie du Canada	VECSP	14
21 février	Atelier d'information : Renseignements généraux concernant les étudiants étrangers	VECSP	14
27 février	Le Mois de l'histoire des Noirs (en collaboration avec ACHIM)	VECSP	97
28 février	Le logement : droits et responsabilités	Verdun	8
5 mars	Activité familiale. Théâtre des marionnettes	IDS	32
6 mars	Journée internationale de la femme : droits des femmes au Canada	Jumelage	7
4 avril	Webinaire sur la PCU (en français)	Webinaire	101
16 avril	La PCU (en arabe)	Webinaire	24
17 avril	La PCU (en farsi)	Webinaire	119
19 avril	Les répercussions de la COVID-19 sur l'immigration canadienne et PCU, organisé avec les associations étudiantes McGill et UdeM	Webinaire	134
29 avril	Avancer professionnellement au temps du confinement (en français)	Webinaire	51

ANNEXES

29 avril	Préparation pour l'examen de citoyenneté : atelier responsabilités et droits citoyenneté canadienne	Webinaire	61
30 avril	Atelier de préparation pour la citoyenneté : histoire et géographie du Canada	Webinaire	29
11 mai	Les impacts de la COVID-19 sur l'immigration canadienne et québécoise (en français)	Webinaire	19
11 juin	Le système de santé québécois (en arabe)	Webinaire	12
12 juin	La recherche de logement (en espagnol)	Webinaire	24
14 juin	La vie familiale dans un contexte d'immigration : les implications de la vie de couple et les relations parents / enfants (en français)	Webinaire	18
15 juin	Le système de santé et le système scolaire québécois (en mandarin)	Webinaire	74
16 juin	Les allocations familiales / le système scolaire québécois / l'évaluation comparative des diplômes (en farsi)	Webinaire	37
17 juin	Bien gérer ses finances en arrivant au Québec (en français)	Webinaire	24
18 juin	Le système scolaire québécois (en arabe)	Webinaire	24
19 juin	Bien gérer ses finances en arrivant au Québec (en anglais)	Webinaire	25
45 activités collectives			1736

ANNEXES

3- Liste de nos partenaires communautaires

- Action gardien (table de quartier Pointe-Saint-Charles)
- Action prévention Verdun
- Action LGBTQ +
- Action réfugiés Montréal
- Alternatives communautaires d'habitation et d'intervention de milieu (ACHIM)
- Association des familles calabraises
- Association Entre tes mains
- Casa CAFI
- Centre d'aide à la réussite et au développement (CARD)
- Centre de loisirs Monseigneur-Pigeon
- Centre de pédiatrie sociale de Verdun Les petits renards
- Centre multi-ressource de Lachine (CMRL)
- Collective Community Services (CCS)
- Comité d'éducation aux adultes de la Petite Bourgogne et de Saint-Henri
- Comité d'aide aux réfugiés
- Comité de vie de quartier Duff-Court (COVIQ)
- CPE communautaire les Trottinettes
- Famijeunes
- Fédération des coopératives d'habitation intermunicipale du Montréal métropolitain (FECHIMM)
- Fondation Al Nur
- Forum jeunesse Saint-Michel
- La Petite Station Centre Elgar
- Maison d'accueil des nouveaux arrivants (MANA)
- Maison de jeunes RadoActif
- Pause parents-enfants
- P'tite maison St-Pierre (friperie, halte-garderie, ateliers)
- Réseau d'entraide Verdun (REV)
- Station Familles
- Théâtre la Roulotte
- Toujours ensemble
- Projet Vivons nos quartiers (Montréal – TCRI)
- United Nations – Haut commissariat pour les réfugiés (UNHCR)
- Travail de Rue et d'Action Communautaire (TRAC)
- YMCA – Programme d'hébergement des demandeurs d'asile

ANNEXES

4- Liste de nos partenaires institutionnels

- Arrondissement de Lachine
- Arrondissement de Verdun-IDS
- Arrondissement du Sud-Ouest
- Association étudiante de l'Université Concordia (ISACU)
- Association étudiante de l'Université de Montréal (P-ACSED)
- Association étudiante de l'Université McGill (MISA)
- Bibliothèque de L'Île-des-Sœurs
- Bibliothèque Marie-Uguay
- Bibliothèque Saint-Henri
- Cégep André-Laurendeau (LaSalle)
- Centre communautaire Elgar
- Centre d'hébergement des demandeurs d'asile Royal Victoria
- CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal
- CIUSSS Est-de-l'Île-de-Montréal
- CIUSSS Ouest-de-l'Île-de-Montréal
- CSDM
- CSLBP
- CSMB
- Direction régionale de la santé publique de Montréal
- École primaire Laurendeau-Dunton
- École primaire Très-Saint-Sacrement
- École secondaire Honoré-Mercier
- Hôpital Royal Victoria – Hébergement des demandeurs d'asile
- Musée McCord
- Police – Poste de quartier 15
- Police – Poste de quartier 16
- Police – Poste de quartier 8
- PRAIDA - Programme régional d'accueil et d'intégration des DA (CIUSSS Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal)
- Quai 5160
- Riverdale High School
- Université du Québec à Montréal (UQAM) – Programme de stage
- Ville de Montréal - Accès culture

ANNEXES

5- Instances de concertation, comités de travail, réseaux où le CSAI est impliqué

- Comité 16-30 ans de Verdun
- Comité 6-17 de Verdun
- Comité consultatif MIFI-TCRI
- Comité opérationnel MIFI-TCRI
- Comité d'évaluation du plan de développement social de Verdun
- Comité d'accueil des demandeurs d'asile au Québec
- Comité de suivi de Lachine accueille
- Comité famille et petite enfance de VECSP
- Comité immigration de Verdun
- Comité jeunesse de VECSP (6-30 ans)
- Comité Mieux vivre à Saint-Pierre de Lachine
- Comité Sécurité alimentaire de VECSP
- Concert'Action Lachine
- Concertation en développement social de Verdun
- Concertation VECSP
- Conseil canadien des réfugiés (CCR)
- Conseil supérieur de l'éducation - Commission de l'éducation des adultes et de la formation continue
- Groupe d'action et de réflexion pour la diversité des quartiers accueillants (GARD)
- Groupe des 14 organismes chargés de l'aide au logement pour les demandeurs d'asile
- Horizon 0-5 ans
- Immigration, Refugees and Citizenship Canada - Conseil national de l'établissement et de l'intégration
- Qualifications Québec
- Regroupement des organismes en francisation du Québec (ROFQ)
- Réseau des 14 organismes d'accueil des réfugiés pris en charge par l'État
- Réseau des organismes au service des nouveaux arrivants (ROSNA)
- Réseau national des Organismes Spécialisés dans l'Intégration en emploi des Nouveaux Immigrants (ROSINI)
- Réseau québécois des organismes de jumelage interculturel
- Réseau réussite Montréal (RRM)
- Table Action Communautaire de Verdun
- Table de concertation des organismes au service des personnes réfugiées et immigrantes (TCRI)
- Table de concertation famille de Verdun
- Table de concertation jeunesse de Verdun
- Table de réflexion et d'actions interculturelles de Lachine
- Table de réseautage d'employabilité du Sud-Ouest
- Table des partenaires contre la violence conjugale et familiale du Sud-Ouest/Verdun
- Table Immigration et interculturel du Sud-Ouest

ANNEXES

6. Activités collectives et ateliers organisés au point de service de l'IDS

Activités destinées aux adultes	Total participants	Hommes	Femmes	Date
Atelier de conversation en français Niveau débutant 1	11	3	8	Du 18 oct. au 13 décembre
Atelier de conversation en français Niveau débutant 1	21	9	12	Du 16 janvier au 1er avril
Atelier de conversation en français Niveau débutant 2	16	3	13	Du 11 oct. au 13 décembre
Atelier de conversation en français Niveau intermédiaire	20	4	16	Du 29 oct. au 13 décembre
Atelier de conversation en français Niveau intermédiaire	15	5	10	Du 14 janvier au 1er avril
Total conversation française	83	24	59	71% de femmes
Atelier de conversation en anglais	24	3	21	Du 29 oct. au 10 décembre
Atelier de conversation en anglais Niveau intermédiaire	14	4	10	Du 14 janvier au 1er avril
Total conversation anglaise	38	7	31	81.5% de femmes
Winning strategies for job search	5	2	3	2 juillet
Atelier de citoyenneté	30	11	19	9 juillet
Total autres ateliers adultes	35	13	22	63% de femmes
Total participants adultes	156	44	112	72% de femmes

ANNEXES

Activités destinées aux familles	Total participants	Hommes	Femmes	Moins de 18 ans	Date
Théâtre Roulotte	40	2	17	21	24 juillet
Atelier de danse	5	1	4	0	1er oct. au 12 déc.
Projection du documentaire Bagages	8	3	5	0	9 novembre
Soirée 5 à 7 interculturelle	65	13	22	30	29 novembre
Spectacle de marionnettes	32	2	13	17	5 mars
Total participants familles	150	21	61	68	

