



# RAPPORT D'ACTIVITÉS 2020 | 2021

# TABLE DES MATIÈRES

●	Mot du président .....	1
●	Mot de la directrice générale .....	2
●	À propos de nous .....	3
●	Une année exigeante en termes d'adaptation .....	6
	Une année de pandémie .....	6
	L'implantation du Programme d'accompagnement et de soutien à l'intégration (PASI) du MIFI .....	8
●	Nos points de service .....	9
	Le point de service de Ville-Émard/Côte-Saint-Paul (VECSP) .....	9
	Les points de service de Verdun (terre ferme et Ile-des-Sœurs) .....	11
	Le point de service de Lachine .....	14
●	Les réalisations dans le cadre du PASI en bref .....	16
●	Les activités collectives .....	19
●	Les jumelages interculturels .....	21
●	Les cliniques d'impôts .....	23
●	Les sessions Objectif intégration .....	24
●	Les services aux réfugiés pris en charge par l'État (RPCÉ) .....	25
●	Les services aux demandeurs d'asile .....	27
	Aide à la recherche de logements .....	27
	Le logement, une clé pour une intégration réussie (projet spécial) .....	27

# TABLE DES MATIÈRES

●	<b>Les mandats spéciaux confiés par le MIFI</b> .....	30
	La gestion du confinement des réfugiés arrivés par avion .....	30
	Programme spécial des demandeurs d'asile en période de COVID-19 (PSDAPC) .....	31
●	<b>La francisation</b> .....	34
	Cours de francisation à temps partiel .....	34
	Ateliers de conversation en français .....	35
	Culturellement parlant (projet spécial) .....	35
●	<b>L'aide à l'emploi</b> .....	37
	Service d'aide à l'emploi spécialisé pour nouveaux immigrants .....	37
	Jeunes réfugiés, futurs employés (Jeunes en mouvement vers l'emploi) .....	39
	De l'asile à l'action (projet spécial) .....	40
●	<b>La vie associative</b> .....	42
	Mobilisation des membres .....	42
	Bénévolat .....	42
	Services de traduction et d'interprétariat .....	43
●	<b>Implications dans les instances de concertation au niveau fédéral, provincial et régional</b> .....	45
●	<b>Prises de paroles et publications</b> .....	46
●	<b>Participation à des événements d'information et de réseautage</b> .....	48
●	<b>Liste des acronymes</b> .....	49
●	<b>Remerciement à nos partenaires financiers et à nos donateurs</b> .....	50

## MOT DU PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DU CSAI

Dans mon rôle de président du conseil d'administration du CSAI, l'assemblée générale 2021 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 qui ont contribué au succès du CSAI pendant la période 2020 - 2021.

L'année 2021 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 touché, ému et inspiré 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, malgré le fait que la crise provoquée par la COVID-19 continue à perdurer.



La direction 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 particulières.

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, des bénévoles et des 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. Parmi ces projets, j'aimerais particulièrement souligner le tout nouveau site d'hébergement temporaire pour les réfugiés pris en charge par l'État, appelé La Maison Marie Gérin-Lajoie, et pour lequel le CSAI a fait l'acquisition d'un immeuble à deux pas du siège social. J'aimerais remercier la Congrégation des Sœurs de l'Institut de Notre-Dame du Bon-Conseil de Montréal pour leur contribution financière essentielle à la réalisation de ce projet qui aidera les personnes réfugiées dans leur transition vers leur nouvelle société d'accueil.

Afin d'améliorer l'ambiance au travail ainsi que la qualité de nos services, nous avons également finalisé les rénovations et les travaux d'agrandissement du siège social du CSAI.

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. Sans votre travail et votre collaboration, tout cela n'aurait pas été possible.

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

Alors, que souhaiter de plus? Eh bien, que l'année 2021-2022 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 2020-2021 fut une autre année remplie de défis pour le CSAI et nous avons travaillé sur tous les fronts pour mener à bien notre mission.

Cette année encore, nous avons été interpellés par des enjeux majeurs auxquels est confronté le milieu communautaire du Sud-Ouest, de Verdun, de l'Île-des-Sœurs et de Lachine, celui du manque de ressources spécialisées en matière d'intégration des personnes immigrantes. Le CSAI participe activement aux rencontres de travail organisées par les tables de ces quartiers.

Grâce à notre engagement, à la qualité des services que nous offrons et à la confiance que les bailleurs de fonds nous ont témoignée, le CSAI a connu de nouveau une croissance considérable au cours de cette dernière année. Parmi nos réalisations majeures figure l'obtention de trois mandats importants : le Programme spécial des demandeurs d'asile en période de COVID-19 (les « anges gardiens »), la gestion du confinement des réfugiés arrivés par avion et l'animation des séances de formation Objectif Intégration, qui nous ont été confiés par notre partenaire principal, le ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration.

Cette croissance continue nous a amenés à réorganiser notre structure de gestion afin d'améliorer l'efficacité de notre fonctionnement auprès de la clientèle. Un consultant a été embauché pour nous accompagner au niveau de la démarche d'amélioration continue.



Cette année, nous avons également maintenu notre stratégie d'amélioration des locaux. Des rénovations majeures ont été effectuées au siège social afin de mieux accommoder nos usagers ainsi que nos collègues.

Un moment fort de l'année a été l'acquisition d'un immeuble sur la rue Laurendeau, à deux pas du siège social du CSAI. Grâce au don substantiel de l'Institut Notre-Dame du Bon-Conseil de Montréal, ainsi qu'aux dons généreux de la part de nos donateurs, le CSAI peut enfin réaliser son projet de longue date – l'aménagement d'un site d'hébergement temporaire pour les réfugiés pris en charge par l'État (RPCÉ). Portant le nom « La Maison Marie Gérin-Lajoie », en hommage à Sœur Marie Gérin-Lajoie, fondatrice de la communauté qui a donné naissance au CSAI et pionnière de l'action sociale au Québec, cet hébergement, premier en son genre à Montréal, permettra aux personnes réfugiées d'être accueillies dans un lieu chaleureux et adapté à leurs besoins.

Un grand merci aux Sœurs 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. Je remercie mes collègues et les membres du personnel pour la qualité de leur travail et pour le dévouement dont ils font preuve quotidiennement. Merci aussi du fond du cœur à tous nos bénévoles pour leur aide inestimable. Toute l'équipe du CSAI souligne l'engagement profond, généreux et tenace des administrateurs du conseil d'administration qui ont cru et croient toujours à notre mission. Merci également à tous nos bailleurs de fonds pour leur confiance et pour leur soutien.

*Lida Aghasi*

## À PROPOS DE 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.

### NOTRE VISION

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

### 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.

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.

Défendre

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

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.

### 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.

### 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.

### 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

Alexandru Moïse (Président)

Esther Champagne (Vice-présidente)

Patrick Bedikian (Trésorier)

Jocelyne Patole (Secrétaire)

Louise Beaudoin (Administratrice)

Mourad Meberbeche (Administrateur)

Paul Anthony Clarke (Administrateur)

Coline Bellefleur (Administratrice)

Himmat Shinhat (Administrateur)

Lucie Benoit (Administratrice issue des employés)

Malika Agnoug (Administratrice issue des employés)

## À PROPOS DE NOUS

### Notre équipe (Liste des employés 2020-2021)

Aghasi Sorkhabi, Lida  
 Ayetola, Aline  
 Babic, Dusan  
 Bahig, Mahmoud  
 Diarra, Mariame  
 Azour, Ahmed  
 Nazari, Pourang  
 Agnoug, Malika  
 Youssef, Abir  
 Benoît, Lucie  
 Moradiyan, Ghazaleh  
 Sy, Assetou  
 Boroumand, Armin (jusqu'à décembre 2020)  
 Savard, Martin  
 Duplessis, Marie-Josée  
 Rahbeh, Tania  
 Florescu, Lucia Cristiana  
 Dufour, Aya  
 Atieh, Céline  
 Moeeni Feizabadi, Mahshid  
 Moaf, Mojtaba  
 Molina, Leanna  
 Sun, Mingyue  
 Kabalan, Mariam  
 Romanti, Ana

Hirata, Cristiane (jusqu'à avril 2021)  
 Corriveau-Maheu, Sabrina  
 Mac Gregor, Sabrina  
 Hafid, Mohammed (jusqu'à janvier 2021)  
 Khorassani, Nahal  
 Guyon, Sylvie  
 Katélé-Koné, Grace  
 Mahfoudh, Emna Naouel  
 Yousef, Ahmed  
 Du Cap, Micheline  
 Tessier, Caroline  
 Mahmoud, Fadia  
 Maazouzi, Yousra (jusqu'à avril 2021)  
 Tsultrim, Tenzin  
 Côté, Daphnée  
 Bilolo, Kupa  
 Maddah, Mehri  
 Hamdan, Akhlassé  
 Taghizad, Mehrdad  
 Mbadinga, Nzihou Mupangu  
 Esmael Poursaee, Mahmood  
 Vedadinejad, Haleh  
 Charbonneau, Jennie (jusqu'à février 2021)  
 Vertus, Vania

Benzia, Omar  
 Khawam, Nicolas  
 Guerra, Natalia  
 Fyfe, Roxanne  
 Itim, Rachida  
 Camara, Adjata  
 Bogohssian, Lina Angelina  
 Bal, Komaljit Kaur  
 Khalil, Sarah  
 Goglio, Charlotte



# UNE ANNÉE EXIGEANTE EN TERMES D'ADAPTATION

Dans ce chapitre, nous présentons deux éléments de contexte qui ont eu des impacts majeurs sur l'organisation et le déploiement des services du CSAI ainsi que sur les besoins des personnes immigrantes et réfugiées. Il s'agit de la pandémie de Covid-19 et de l'implantation du Programme d'accompagnement et de soutien à l'intégration (PASI) du ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration (MIFI).

Notez que nous avons choisi de ne pas renommer les défis posés par le contexte si particulier de cette année dans les chapitres suivants consacrés à la présentation plus détaillée des différents services déployés. Néanmoins, nous attirons votre attention sur le fait que les défis évoqués ici ont affecté l'ensemble des activités et des employés.

## Une année de pandémie

Nous avons terminé l'année 2019-2020 avec le début de la pandémie de la COVID-19 et l'année 2020-2021 s'est terminée sans que nous ayons réussi à sortir de la pandémie. Cette année, l'agilité du CSAI a été mise à l'épreuve avec la nécessité d'une adaptation constante aux consignes sanitaires de la santé publique, de la Ville de Montréal, du MIFI.

Au niveau de la gestion interne, cette adaptation s'est traduite par diverses mesures :

- Télétravail des employés n'intervenant pas en première ligne et présence des intervenants à temps partiel et en rotation dans les points de service pour desservir les personnes immigrantes en situation de très grande vulnérabilité;
- Poursuite des investissements pour que tous aient accès aux outils nécessaires au télétravail (matériel informatique et de bureau, diverses plateformes pour communiquer et échanger à distance);
- Formation et information des employés sur le respect des consignes sanitaires et l'utilisation des outils numériques implantés au CSAI;
- Transferts de l'ensemble de nos activités en ligne incluant les inscriptions des usagers;
- Présence d'une ressource pour désinfecter les salles, bureaux et l'ensemble des locaux.

La pandémie nous a aussi amenés à développer de nouveaux services, notamment pour minimiser les impacts négatifs du mode virtuel sur une partie de nos usagers.

- Nous nous sommes adaptés aux nouvelles procédures du MIFI liées au contexte de pandémie, en mettant sur pied de nombreux Webinaires multilingues d'information sur les procédures d'inscription aux cours de francisation. Le fait que les cours soient offerts en mode virtuel a représenté un défi et un facteur de stress importants pour certains apprenants qui ont eu des difficultés à accéder à la plateforme de francisation du MIFI. Le CSAI s'est efforcé de les soutenir par un accompagnement informatique personnalisé.

## UNE ANNÉE EXIGEANTE EN TERMES D'ADAPTATION

- Plusieurs demandeurs d'asile qui fréquentent notre organisme n'avaient pas accès à des ordinateurs et il a été particulièrement difficile de les aider à réaliser certaines démarches administratives à distance. Dès que cela a été possible, nous avons donc offert à ces personnes la possibilité de venir à nos bureaux tout en respectant les consignes sanitaires.
- L'adaptation au contexte de crise sanitaire nous a empêchés de réaliser des activités en mode présentiel, ce qui a demandé beaucoup de créativité de la part des intervenants pour encourager les personnes immigrantes à participer malgré la fatigue croissante liée aux activités en ligne.
- Trouver des façons de maintenir une veille à distance pour organiser des activités qui répondent aux besoins des immigrants pendant la pandémie a aussi été un défi.
- De nombreuses personnes ont manifesté des problèmes de santé mentale causés par l'isolement et la peur d'attraper la COVID-19. Les intervenants se sont efforcés de trouver du support, ce qui a été particulièrement difficile, en particulier pour les personnes allophones.
- Nous avons dû repenser entièrement certains projets dont le financement nous avait été accordé. Préserver les valeurs et les objectifs du projet dans une formule en ligne a parfois été tout un défi.

Avec la pandémie est venue la fermeture des frontières internationales (16 mars à fin octobre) qui a empêché les personnes immigrantes d'entrer au Québec, ce qui a eu des impacts sur la capacité du CSAI à atteindre les cibles fixées par le MIFI quant au nombre de nouveaux arrivants à accueillir (réfugiés pris en charge par l'État, demandeurs d'asile). Malgré ce contexte, les intervenants ont rencontré plus de nouveaux arrivants que prévu. La pandémie a aussi créé de nouveaux besoins de support de la part des personnes immigrantes résidant déjà à Montréal.

# UNE ANNÉE EXIGEANTE EN TERMES D'ADAPTATION

## L'implantation du Programme d'accompagnement et de soutien à l'intégration (PASI) du MIFI

Le MIFI a entrepris une révision en profondeur du programme qui balise les services d'accueil et d'aide à l'intégration et le mode de financement des organismes communautaires en immigration. Depuis juillet 2020, les organismes travaillent dans le cadre du Programme d'accompagnement et de soutien à l'intégration (PASI).

Le passage du PRINT au PASI s'est fait avec l'intention clairement annoncée du gouvernement de faciliter l'intégration des personnes immigrantes et réfugiées. Le gouvernement québécois a tenu ses promesses et a apporté des changements majeurs :

- En augmentant de façon substantielle le niveau de financement du programme.
- En élargissant les critères d'accessibilité aux services d'accueil et d'intégration.
- Accès aux services proposés par les organismes communautaires pour de nouvelles catégories d'immigrants (travailleurs temporaires, étudiants étrangers<sup>1</sup>, personnes en processus vers une résidence permanente<sup>2</sup>, citoyens).
- Mise en place d'allocations facilitant la participation des personnes immigrantes et réfugiées à la francisation, aux sessions Objectif intégration qui visent à faire connaître les « valeurs québécoises ».
- L'ajout d'un volet qui permet aux organismes de financer des ressources en intervention communautaire interculturelle, un programme de jumelage interculturel ainsi que des activités collectives adaptées aux besoins de leurs clientèles et de leur milieu. Les organismes ont ainsi une belle marge de manœuvre pour développer des activités visant à faciliter la pleine participation des immigrants dans diverses sphères de la société.

Encore cette année, le CSAI a connu une croissance sans précédent, ce qui a représenté un défi en termes d'espace de travail, de gestion du personnel, de révision de la structure organisationnelle et de développement de nouveaux services. Vous constaterez à la lecture de la suite du rapport que le CSAI a su relever ces défis. L'appropriation par l'équipe du CSAI du nouveau cadre de développement et de déploiement des services a nécessité de nombreuses heures d'échange et de formation.

<sup>1</sup> Résident temporaire admis sur le territoire à titre de :

- Travailleuse ou de travailleur temporaire (pour une ou des périodes consécutives totalisant au moins un an);
- Étudiante ou d'étudiant étranger (pour une durée de plus de six mois).

<sup>2</sup> Résident temporaire (titulaire d'un permis délivré en vue de l'octroi éventuel de la résidence permanente ou d'un permis du ministre). Personne autorisée à soumettre au Canada sa demande de résidence permanente.

## NOS POINTS DE SERVICE

Si le CSAI de par son mandat régional dessert les personnes immigrantes et développe des partenariats dans Montréal et ses environs, il a un ancrage particulier dans les trois arrondissements où il a des points de service : Sud-Ouest, Verdun et Lachine. L'action du CSAI sur ces territoires prend diverses formes :

- Implication soutenue dans les instances de concertation locale;
- Leadership dans la consolidation et le développement des instances de concertation en lien avec les enjeux d'immigration;
- Services aux personnes immigrantes (individuels et collectifs);
- Services aux partenaires (formations en immigration, interprétariat-traduction, conseil);
- Participation aux projets concertés.

### Le point de service de Ville-Émard/Côte-Saint-Paul (VECSP)

Le siège social du CSAI est basé à VECSP. Tous les services y sont offerts. En 2021, le CSAI a décidé d'entreprendre des travaux d'agrandissement et d'amélioration de ses locaux. Ces travaux ont débuté en mars 2021 et se sont échelonnés sur plusieurs mois. Pendant cette période, plusieurs employés ont continué à faire des interventions à distance avec tous les défis que cela impliquait, et d'autres ont dû travailler dans des locaux en pleins travaux. Il faut ainsi souligner la patience, la flexibilité et le dévouement dont les membres de l'équipe du CSAI ont fait preuve pendant la durée des rénovations.

Depuis de nombreuses années, nous collaborons sur une base régulière avec de nombreux organismes du quartier. Notons que cette année, nous avons développé une collaboration étroite avec l'école secondaire Honoré-Mercier qui compte une trentaine de jeunes nouveaux arrivants répartis dans 4 classes d'accueil. Les activités déployées étaient variées :

- Distribution de cadeaux de Noël (basquettes, bons d'achat, information sur les services accessibles aux familles...);
- Dons de manteaux d'hiver pour les jeunes insuffisamment équipés;
- Organisation de sorties sportives et culturelles en fin d'année scolaire pour faire découvrir aux jeunes immigrants et à leur famille les ressources montréalaises.

En qualité de coordonnateur du Comité local pour le rapprochement interculturel, le CSAI assure le leadership des initiatives concertées en lien avec l'immigration. Cette année, nous avons expérimenté deux nouvelles activités qui ont connu un franc succès et qui deviendront possiblement des projets récurrents du comité : les paniers de bienvenue aux nouveaux arrivants et la rencontre inter-quartiers.

- Des intervenants de VECSP ont livré à 50 familles nouvellement arrivées un sac contenant : des dépliants sur les ressources du quartier, un bon d'achat de l'épicerie solidaire locale, des denrées non périssables, des articles pour les enfants, etc. Devant le succès de cette initiative, nous aimerions reconduire le projet et lui donner plus d'ampleur en mobilisant de nouveaux acteurs (autres organismes communautaires et institutionnels, commerçants, donateurs...).

## NOS POINTS DE SERVICE

• À la demande des acteurs du Sud-Ouest, nous avons organisé une journée d'échange et de partage inter-quartiers sur le thème de La prise en compte de l'immigration à l'échelle des quartiers. L'événement s'est tenu le 21 juin sur Zoom. Les principaux acteurs des 4 quartiers du Sud-Ouest, mais aussi ceux de l'arrondissement de Verdun et de Lachine ont répondu à l'appel. Ainsi, 57 participants provenant des milieux communautaire, institutionnel (Centres de santé et de service sociaux, Centres de service scolaire, MIFI), municipal (SPVM, arrondissement, bibliothèques), ainsi que des tables de concertation locales (VECSP, Pointe-Saint-Charles, Saint-Henri, Petite-Bourgogne, Lachine, Verdun) ont participé aux échanges. Organisé autour de 3 panels thématiques portant sur la prise en compte de l'immigration à l'échelle des quartiers, les pratiques porteuses des instances de concertation locales en immigration et celles des organisations de première ligne, nous avons entendu 9 panélistes exceptionnels dont les conférences sont diffusées chaque mercredi sur le site Facebook du CSAI.

### Perspectives

- Trouver un financement pour soutenir la coordination du Comité local pour le rapprochement interculturel, le financement du MIFI arrivant à échéance.

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

- Concertation VECSP (membre du CA)
  - o Groupe de travail du conseil d'administration sur la Planification stratégique
  - o Comité famille petite enfance (0-5 ans) de VECSP
  - o Comité jeunesse (6-30 ans) de VECSP
  - o Comité sécurité alimentaire
- Comité local pour le rapprochement interculturel (coordonnateur)

### Prise de parole dans des colloques et consultation

- Table de concertation de Pointe-Saint-Charles, Action Gardien - Comité petite enfance. Présentation d'un État de situation sur les familles immigrantes ayant des tout petits et des services du CSAI.
- Dans le cadre du colloque sur la prise en compte de l'immigration à l'échelle des quartiers organisé par le Comité local pour le rapprochement interculturel :
  - o Conférence Le modèle interculturel québécois. De quoi parle-t-on ?
  - o Conférence Le Comité local pour le rapprochement interculturel : histoire et réalisations
- Consultation de l'Arrondissement du Sud-Ouest sur les stratégies à déployer pour rejoindre les jeunes (15-29 ans) dans le cadre de sa campagne Pour un Sud-Ouest qui te ressemble.



## NOS POINTS DE SERVICE

### Participation à des activités organisées par nos partenaires

- Manifestation pour le logement social dans le Sud-Ouest de Montréal : la crise du logement doit trouver écho à l'Assemblée nationale! Organisé par le Front d'action populaire en réaménagement urbain (FRAPRU).
- Comité d'action en persévérance scolaire du Sud-Ouest de l'Île de Montréal (CAPSSOM). Webinaire Impacts des politiques sur les milieux - Dialogue avec les bailleurs de fonds avec FLAC, Centraide et RRM.
- CAPSSOM. Webinaire Transformer l'agressivité. Communication consciente ou non violente.

### Les points de service de Verdun (terre ferme et Île-des-Sœurs)

Le CSAI a un point de service à Verdun depuis 2012 et un autre à Île-des-Sœurs (IDS) depuis le début de 2019.

Cette année, des changements ont été apportés aux règlements généraux de la Concertation en développement social de Verdun (CDSV). Dorénavant, ce sont les organismes eux-mêmes qui constituent le membership votant de la CDSV. Le CSAI est ainsi devenu membre de la CDSV et a par la suite été élu pour siéger au conseil d'administration de la table de concertation à titre de vice-président.

Dans la synergie de ces changements, le comité immigration a décidé de devenir un comité thématique de la CDSV. Ce changement a été un levier d'élargissement du membership avec le passage de 11 à 31 membres (issus de 25 organisations communautaires et institutionnelles). Un plan d'action est en cours d'élaboration qui dénote une diversification des priorités. Si la mise sur pied d'initiatives permettant d'améliorer l'accès des services de santé et des services de garde aux familles immigrantes à statut précaire ayant de jeunes enfants reste un axe de travail important du comité, de nombreuses autres actions sont en discussion pour faciliter l'intégration de toutes les personnes immigrantes dans le quartier, l'adaptation des ressources locales à cette population et le rapprochement interculturel.

Enfin, soulignons que dans le cadre du plan d'action du Comité immigration de Verdun et en collaboration avec la TCRI (Projet vivons nos quartiers), le CSAI a organisé deux formations destinées aux acteurs de Verdun. La première sur le thème de l'approche interculturelle a rejoint 19 participants issus de 14 organisations. La seconde intitulée Démystifier les statuts et parcours migratoires. Connaître les vécus et accès aux services pour adapter ses interventions a rejoint 17 participants issus de 15 organisations. Les évaluations des participants étaient très positives.

## NOS POINTS DE SERVICE

Si la pandémie nous a contraints à fermer le point de service de l'IDS cette année, le Centre Elgar étant fermé, nous sommes restés très actifs sur ce territoire. Nous avons maintenu les services individuels à distance ainsi que le Collectif familial en mode virtuel. Ce service collectif permet d'offrir du soutien à la francisation et de l'aide aux devoirs aux familles immigrantes de l'IDS ayant des enfants d'âge scolaire. Les bénévoles sont très impliqués dans ce projet qui a représenté cette année 764 heures de bénévolat.

Cette année encore, malgré la pandémie, la Journée verdunoise des apprenants adultes organisée par la Table de concertation jeunesse de Verdun (TCJV) dans le cadre de la Semaine de la persévérance scolaire, véritable tradition dans le quartier, a été un franc succès. Chaque organisme a accueilli ses participants dans ses locaux et était en communication avec l'ensemble des autres organismes. Le CSAI a participé à l'événement avec 5 étudiants en francisation et 5 jeunes impliqués dans le projet Jeunes réfugiés, futurs employés.

### Perspectives

- À titre de co-président du CA de la CDSV, le CSAI mettra activement l'épaule à la roue pour atteindre les objectifs que la table de concertation locale s'est fixés, notamment l'élaboration et la mise en œuvre de la nouvelle planification stratégique.
- À titre de membre du comité de coordination (COCO) du comité immigration de la CDSV, le CSAI poursuivra le travail de consolidation du comité.
- Trouver des locaux à louer à IDS tout en poursuivant la bataille collective pour la mise sur pied d'un pôle communautaire à IDS.

Photos des lauréats de la Journée verdunoise des apprenants ►



# NOS POINTS DE SERVICE

## La médiation interculturelle par le plein air (projet spécial)

Avec le support financier de la Ville de Montréal et en étroite collaboration avec l'organisme Pause Parents-Enfants de Verdun, le CSAI a initié ce projet qui vise l'organisation hebdomadaire d'activités d'introduction au plein air pour les familles immigrantes et québécoises.

### Résultats

- Le projet a été annulé peu de temps après son lancement à cause de la pandémie. Toutefois, nous avons pu rejoindre 10 familles et organiser 3 rencontres en plein air.
- Pays d'origine des familles rejointes : Québec, Algérie, Colombie, Maroc, Iran, Suisse
- Langues parlées : français, anglais, perse, espagnol, suisse allemand

### Succès

- Les familles immigrantes nouvellement arrivées avaient grandement besoin de socialiser et de rencontrer d'autres familles, notamment en contexte de pandémie. Les sports de plein air auxquels elles ont été initiées étaient nouveaux pour plusieurs d'entre elles et les familles ont démontré un grand intérêt à participer de nouveau à ce genre d'activités.
- Les familles ont aussi pu découvrir le centre de prêt de matériel de plein air de Pause Parents-enfants de Verdun (PPEV), une ressource précieuse dans le quartier.

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

- Vice-présidence de la Concertation en développement social de Verdun (CDSV)
  - o Membre du comité de révision de la politique de travail
  - o Membre du Comité de planification du plan de développement social (PDS)
  - o Membre du Comité Plaidoyer pour un pôle communautaire à Île-des-Sœurs (IDS)
  - o Membre du comité de coordination du Comité immigration
- Table de concertation famille de Verdun (TCFV)
- Table de concertation jeunesse de Verdun (TCJV)
  - o Comité 6-17 ans
    - Groupe de travail plan d'action
  - o Comité 16-30 ans.
    - Groupe de travail plan d'action
    - Groupe de travail sur la persévérance scolaire

## Participation à des activités organisées par nos partenaires

- Action Prévention Verdun. Concert de Noël
- Arrondissement de Verdun : Session d'information sur les changements à venir dans la Politique de reconnaissance et de soutien aux organismes 2021-2024



## NOS POINTS DE SERVICE

- CDSV et Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Sud-de-l'Île-de Montréal. Café communautaire sur la santé mentale des intervenant.e.s et du personnel du milieu communautaire
- TCJV. Journée verdunoise des apprenants adultes
- TCJV. Présentation du portrait des jeunes Verdunois

*Bonjour,*

*Je voulais vous témoigner la joie du service eu au courant des derniers mois de madame Ghazaleh et de la coordinatrice de l'époque.*

*Je vous remercie sincèrement mille merci.*

*Anitha Njejjimana*

### Le point de service de Lachine

Le profil sociodémographique de Lachine a grandement évolué au cours des dernières années. De nombreuses personnes immigrantes, très majoritairement des demandeurs d'asile, sont venues s'établir dans cet arrondissement.

Dès 2018, à la demande du milieu communautaire préoccupé par le manque de services spécialisés offerts aux personnes immigrantes, le CSAI s'est impliqué dans divers projets concertés visant à favoriser l'intégration des personnes immigrantes et le rapprochement interculturel. Nous avons également offert plusieurs formations destinées aux acteurs locaux communautaires et institutionnels.

Depuis août 2019, grâce au support financier de Centraide du Grand Montréal, nous avons ouvert un point de service, ce qui nous a permis d'offrir davantage de services individuels aux personnes immigrantes résidant à Lachine. Notre local est situé dans les bureaux du Regroupement de Lachine, ce qui facilite la collaboration avec les autres organismes présents dans l'immeuble.

## NOS POINTS DE SERVICE

Le CSAI est désormais bien établi à Lachine et de plus en plus de personnes immigrantes font appel à nos services. Les organismes et institutions qui nous connaissent bien sont aussi une source importante de références. Cette demande soutenue nous a d'ailleurs amenés à louer un deuxième bureau dans le même édifice afin de répondre aux besoins croissants. Cette année, 466 interventions individuelles ont été réalisées à Lachine.

À titre d'animateur de la Table de réflexion et d'actions interculturelles de Lachine (TRAIL), le CSAI joue un rôle majeur en matière de développement de projets concertés visant à favoriser le rapprochement interculturel et le renforcement de la capacité d'agir des personnes immigrantes.

- Le projet Lachine Accueille, financé par la Ville de Montréal et le ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration, vise à rejoindre les personnes immigrantes isolées, notamment les femmes, pour faciliter leur intégration à la société d'accueil et leur participation aux activités des organismes communautaires du quartier. Le projet est porté par la TRAIL avec la collaboration du CSAI, du Comité de vie de quartier Duff-Court, du Centre Multi-Ressources de Lachine et de la P'tite Maison St-Pierre, et avec le soutien de Concert'Action Lachine.
- Un autre projet intéressant de la TRAIL est celui des « Paniers d'accueil » qui permet de rejoindre les personnes nouvellement arrivées à Lachine pour leur faire connaître les activités et les services offerts par les divers organismes locaux.
- La TRAIL a également mis à jour son plan d'action pour refléter les enjeux actuels du quartier et a lancé la campagne de sensibilisation « De toutes origines, nous sommes Lachine ».

### Perspectives

- Nous souhaitons organiser des activités collectives (en plus des services individuels) dans ce secteur et tisser davantage de liens avec des associations liées à certaines communautés culturelles.
- À titre d'animateur de la TRAIL, le CSAI continuera à assurer un leadership en matière de développement de projets concertés en lien avec l'immigration et contribuera activement à leur réalisation.

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

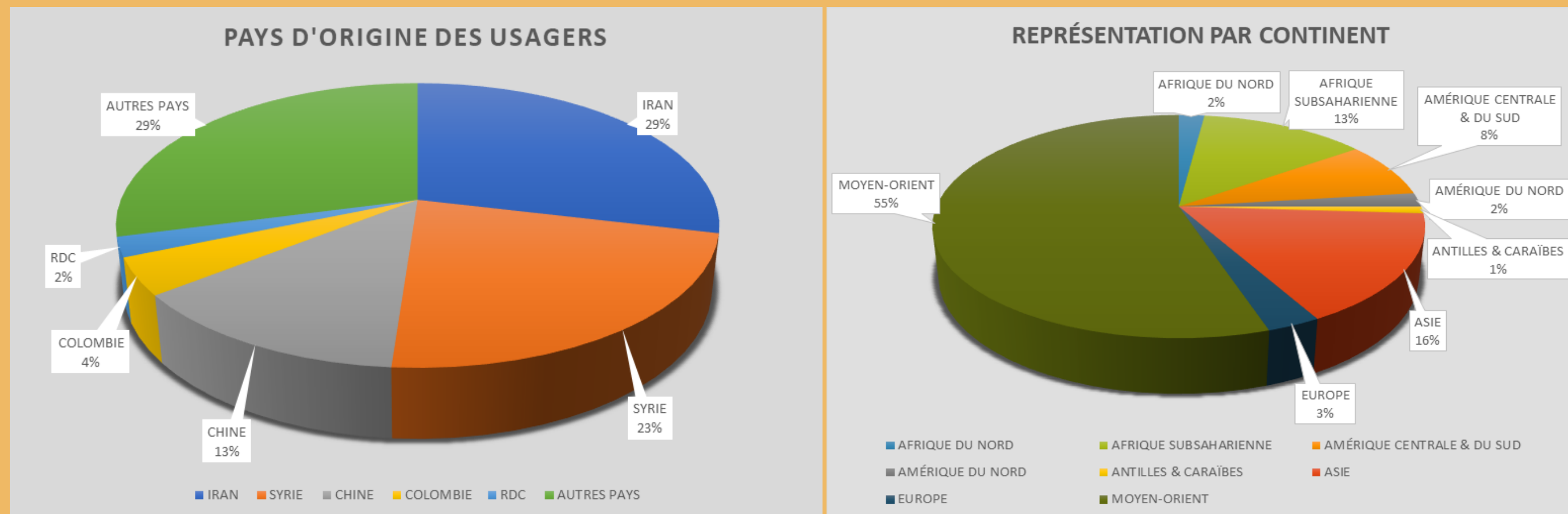
- Membre du CA de la Table de quartier Concert'Action Lachine
- Animation de la Table de réflexion et d'actions interculturelles de Lachine (TRAIL)
  - o Comité de suivi du projet Lachine accueille



# LES RÉALISATIONS DANS LE CADRE DU PASI EN BREF

## Nos réalisations en bref

- 1548 personnes ont été soutenues par nos intervenants dans le cadre de leur parcours d'accompagnement personnalisé, soit 71 de plus que prévu. Sur ce nombre, 7% nous ont été référées par les agents d'aide à l'intégration du MIFI (106 nouveaux arrivants).
- 2867 personnes ont par ailleurs été aidées dans le cadre des services de soutien à la pleine participation, ce qui représente plus 12500 interventions réalisées.
- Les personnes immigrantes qui ont fréquenté le CSAI en 2020-2021 proviennent de plus de 90 pays différents. 55% étaient des femmes et 45% des hommes.



# LES RÉALISATIONS DANS LE CADRE DU PASI EN BREF

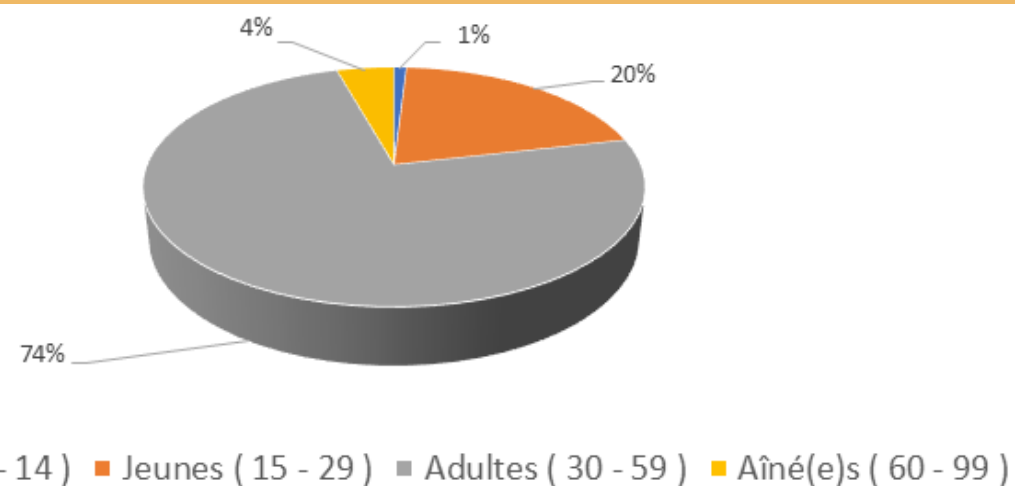
## Les succès

- Dépassement des cibles fixées par le MIFI dans un contexte exigeant en termes d'adaptation (pandémie, implantation du nouveau programme PASI)
- Appropriation par l'équipe des outils de travail à distance (Zoom, WeChat, Whereby, Teams, WhatsApp, etc.)
- Mise sur pied de séances d'information et d'activités permettant aux usagers de briser leur isolement
- Collaboration avec la Santé publique pour apporter un soutien aux usagers de la communauté perse, arabe, hispanophone et autre pour faciliter l'accès à l'aide d'urgence

## Perspectives

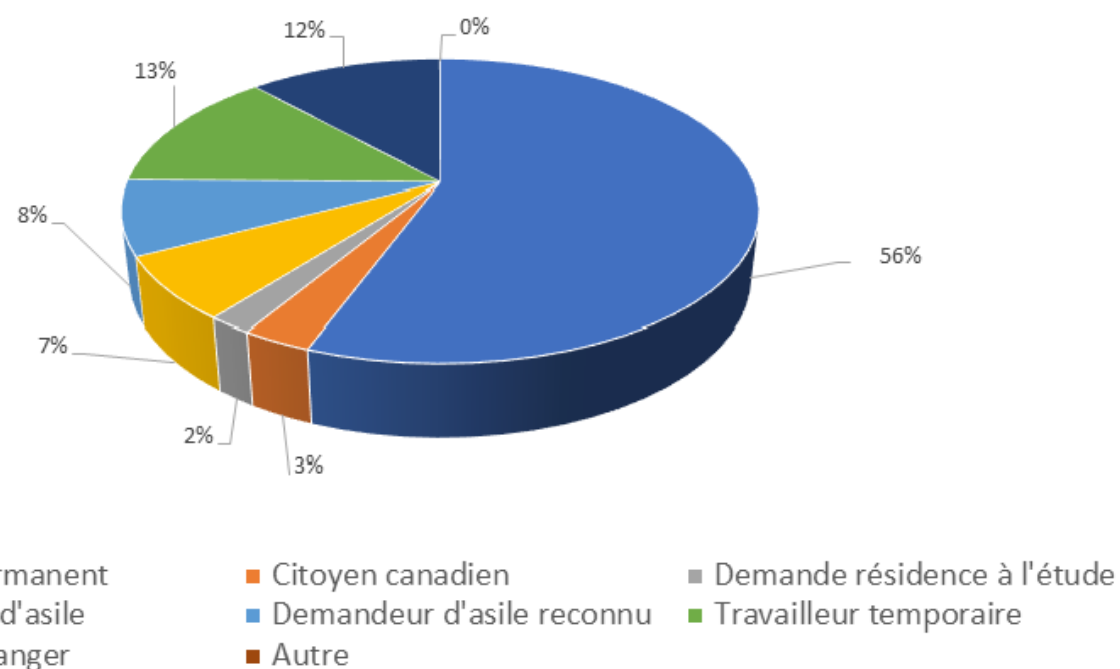
- Maintenir notre agilité dans l'adaptation des services aux besoins évolutifs des personnes immigrantes
- Se doter d'outils nécessaires pour assurer la pertinence et la qualité des services (calendrier centralisé, mise en place d'un plan de suivi auprès des usagers pour les interventions et les activités, mise sur pied d'une base de données axée sur les besoins et la satisfaction de la clientèle...)
- Créer davantage d'opportunités de réseautage en collaboration avec les établissements d'enseignement et dans la communauté pour faciliter le recrutement d'usagers
- Poursuivre les efforts importants de formation des intervenant.e.s (nouveautés dans le domaine de l'immigration, gestion du stress au travail, organisation du travail...)

## Âge des usagers

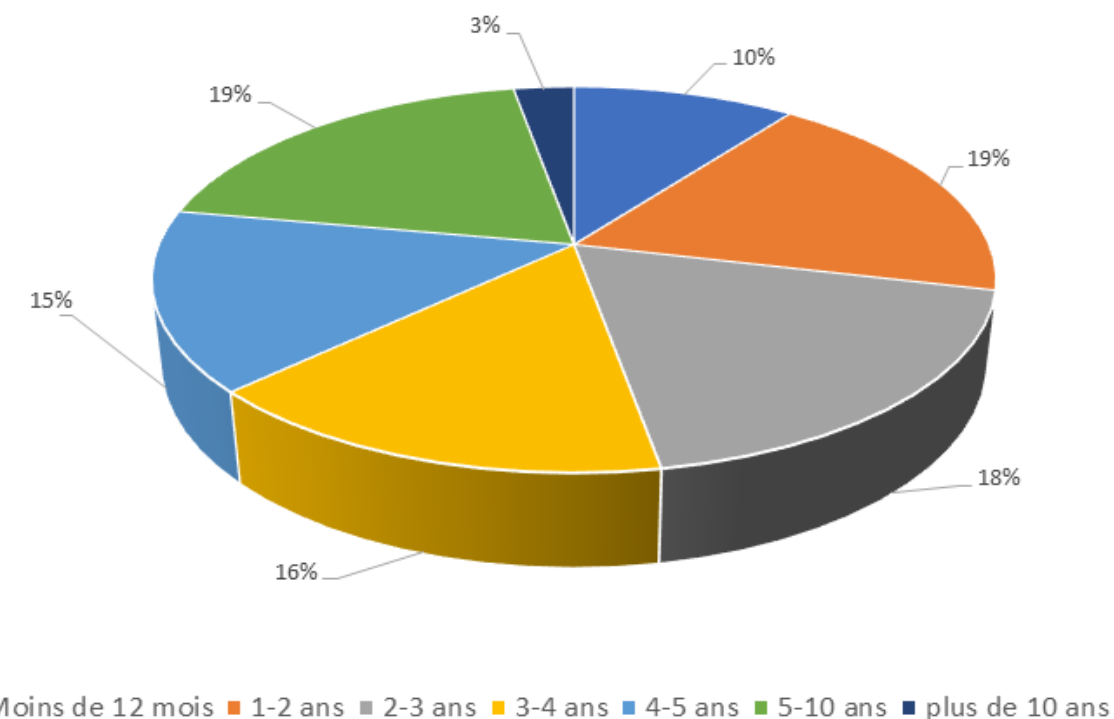


# LES RÉALISATIONS DANS LE CADRE DU PASI EN BREF

## Statut migratoire des usagers



## Durée de résidence au Québec des usagers



« My name is Samson Omolaja Obe, I am one of the immigrants that have benefited so much from CSAI in so many ways. Let me start from the receptionist, she is so humble in answering you on phone and the way she attends to you at reception is very nice.

Mr Dusan is also another super good person in that office, he attends all immigrants with full respect, he is always and ever ready to assist you even if he is on vacation despite that you don't pay for any service been rendered to you.

Also Natalia Guerra is very, very nice person to me as well in fact I can say she does her job with good mind and she is very ready to help you with all your immigrants issues with humility.

In fact I can say that all CSAI staff are God Sent to all immigrants because they are very helpful to the immigrants and I'm giving permission to publish my testimony to the public. Thanks. »

## LES ACTIVITÉS COLLECTIVES

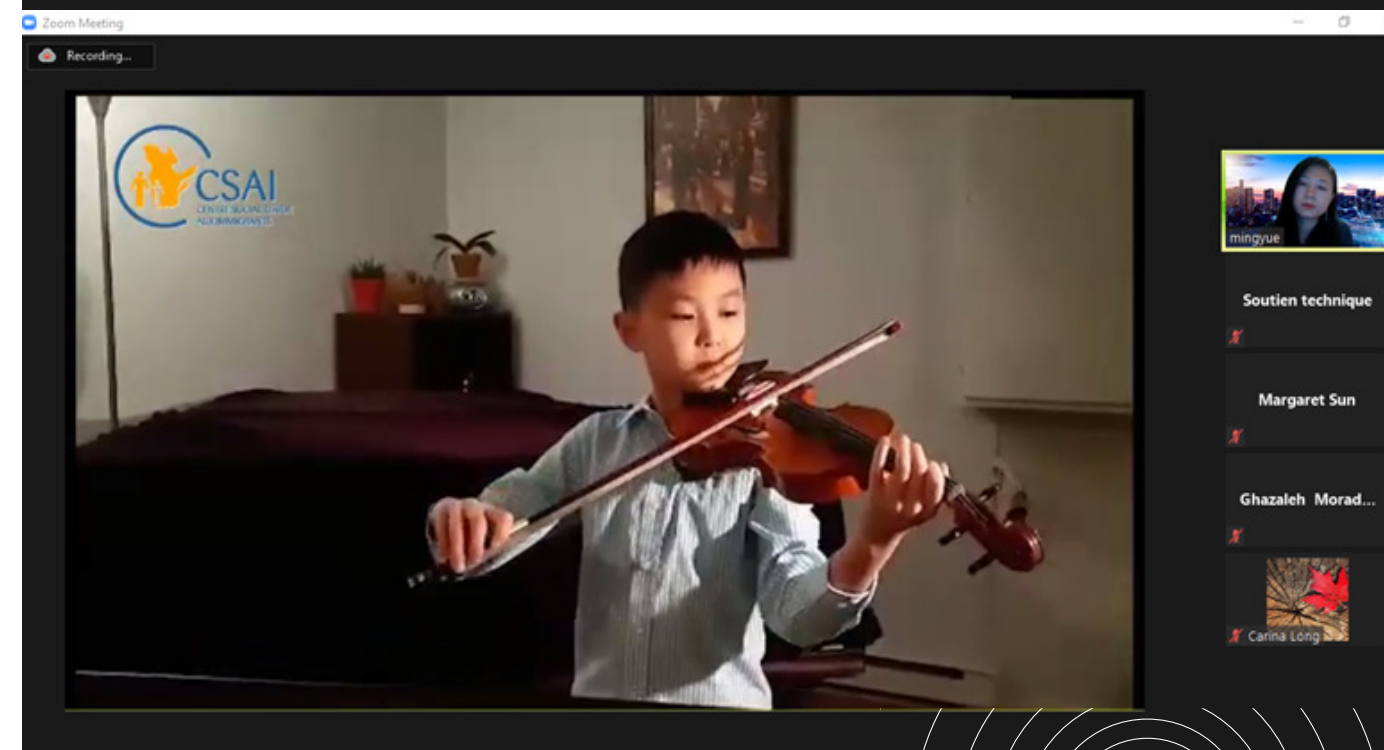
Dans le cadre du PASI, le CSAI a organisé de nombreuses activités collectives ciblant différentes catégories d'immigrants, groupes d'âge et communautés culturelles. Ces activités ont comme objectif de faciliter le processus d'intégration des nouveaux arrivants. Elles leur permettent de découvrir la langue, la culture, les valeurs et les droits fondamentaux de la société québécoise, de sortir de leur isolement et de créer de nouveaux réseaux de contacts. Elles constituent également des espaces d'échanges entre les immigrants, les intervenants sociaux du CSAI et les experts invités. La majorité des participants étaient des résidents permanents, des travailleurs temporaires et des étudiants internationaux.

Le passage au PASI a marqué un changement de modèle d'intégration des immigrants. Le CSAI a déployé de nouvelles activités collectives visant à soutenir la participation citoyenne dans 6 dimensions de la vie : économique, citoyenne, identitaire, linguistique, communautaire et culturelle, créant ainsi les conditions d'un véritable laboratoire d'innovation sociale. Nous avons aussi déployé des activités ciblant des personnes immigrantes vivant un cumul de défis ou des défis spécifiques (jeunes, aînés, familles ayant des tout petits, etc.) et permettant de soutenir le rapprochement interculturel (activités interculturelles).

### Nos réalisations en bref

- 851 sessions collectives virtuelles et hybrides organisées, soit 191 de plus que prévu
- 6177 participations aux sessions collectives, soit 1277 de plus que prévu
- Organisation de deux grands événements : le Nouvel An chinois (35 participants) et le Nouvel An iranien (86 participants)

Photos du Nouvel An asiatique ►





# LES ACTIVITÉS COLLECTIVES

## Les succès

- Augmentation remarquable du nombre de sessions collectives organisées, du taux de participation aux sessions, ainsi que du nombre et de la variété des partenaires. Dépassement des cibles malgré les difficultés liées au confinement et aux limitations imposées par les règlements sanitaires
- Réalisation de toutes les activités en mode virtuel et hybride
- Mise sur pied d'un système d'inscription en ligne permettant de diminuer les tâches administratives et de créer une base de données des participants
- Réalisation de plus de 500 minutes de capsules vidéo qui ont été partagées avec les participants aux activités (20 capsules vidéo réalisées en partenariat avec Station familles de VECSP, offrant des activités créatives et récréatives aux enfants et aux jeunes mamans; capsules vidéo sur la Journée mondiale des réfugiés, la Semaine d'actions contre le racisme et le Mois de l'histoire des Noirs, etc.). Pour visionner les capsules vidéo réalisées et partagées avec plus de 500 participants à l'atelier Jeunes mamans, visiter le lien YouTube <https://bit.ly/3jfdU1q>

## Perspectives

- Améliorer la qualité et augmenter le nombre d'activités (sujets et formats de réalisation)
- Développer de nouveaux partenariats afin de diversifier le contenu des activités offertes
- Faciliter et diversifier les modes de participation aux activités (améliorer le système d'inscription et organiser plus d'activités en format hybride)
- Améliorer le système de suivi des participants après les activités (création d'un message personnalisé envoyé aux participants afin de les remercier et de leur demander d'évaluer l'activité)

## Cuisine collective

### Mme Shiva Ilbeigi

*« Dans une époque où le monde entier était inévitablement séparé et la dépression causée par le manque de communication sociale nous entourait, cette activité nous a permis d'apprendre de nouvelles choses les uns des autres. Ça nous a laissé partager des larmes et des rires et faire de nouvelles amies, bien que virtuelles, mais réelles.*

*En plus de la cuisine, qui était l'objectif principal, j'ai beaucoup appris du travail collectif.*

*J'ai également senti que je pouvais partager mes connaissances et mes expériences avec mes amis.»*





# LES JUMELAGES INTERCULTURELS

## Atelier jeunes mamans

Luz Elena

« Les activités sont super fun. Mon enfant est très motivé pour aller parce qu'ils sont différents et il s'amuse tout le temps. Pour moi, c'est intéressant parce que j'ai eu l'opportunité pour pratiquer le français. Comme famille, c'est une grande opportunité pour partager avec d'autres familles aussi. Les capsules de vidéo sont très bonnes pour faire des activités à la maison avec les enfants.

Merci pour l'opportunité de participer à ce programme.

Cela a été une grande expérience et j'attends avec impatience les activités de la prochaine session.

Merci Vania pour votre intérêt et votre travail pour chacune des activités.»



## LES JUMELAGES INTERCULTURELS

Le programme du jumelage interculturel permet aux personnes immigrantes de développer une relation soutenue avec une personne de la société d'accueil avec laquelle ils font des activités au moins une fois par semaine. Le CSAI organise aussi des espaces de formation et d'échange pour les jumeaux sur divers sujets : la communication interculturelle, l'intégration et le choc culturel, les différents processus d'immigration, remue-méninge sur les activités virtuelles, discussion sur le jumelage au quotidien en temps de COVID-19. Des activités plus ludiques sont aussi organisées pour favoriser le réseautage : cabane à sucre, atelier de cuisine, etc.

### Nos réalisations en bref

- 32 jumelages ont été réalisés, soit 2 de plus que prévu
- 110 personnes ont bénéficié de jumelage (jumelages familiaux) dont 60 femmes, 49 hommes et une personne transgenre
- 20 pays d'origine représentés : Afghanistan, Côte d'Ivoire, Rwanda, Ukraine, Syrie, Iran, Chine, Colombie, Mexique, Géorgie, Cameroun, Bangladesh, Algérie, Venezuela, Taiwan, Vietnam, République démocratique du Congo, Philippines, République centrafricaine, Salvador

### Les défis

- Faire respecter les consignes de la santé publique par les jumeaux
- Recruter des jumeaux d'accueil de la communauté LGBTQ+

### Les succès

- Malgré la pandémie, les jumeaux ont su garder un contact fréquent
- Création d'un groupe Facebook privé très apprécié par les jumeaux
- Augmentation des jumelages LGBTQ+

### Perspectives

- Offrir plus d'activités en présentiel pour l'année 2021-2022
- Augmenter le nombre de jumelages à 40, notamment accroître le nombre de jumelages LGBTQ+
- Développer des partenariats avec d'autres organismes du quartier qui déploient le projet de jumelage

*« J'aime patiner, alors j'ai décidé d'initier les enfants au patinage. J'aime lire, alors j'ai équipé les enfants d'une carte de bibliothèque. J'aime cuisiner, alors ma jumelle vient d'apprendre à faire de la tarte aux pommes... et moi un excellent plat rwandais. » - Louise, jumelle d'accueil*

*«Ma jumelle m'a beaucoup aidé lorsque j'ai déménagé et lorsque je me cherchais un nouvel emploi. Nous faisons des sorties à Montréal et maintenant je connais mieux mon quartier. » - Anastasie, jumelle arrivante d'origine camerounaise.*



# LES CLINIQUES D'IMPÔTS

Avec l'aide des bénévoles, le CSAI a offert ce service pour produire les déclarations de revenus au niveau provincial et fédéral et fournir des renseignements aux personnes à faible revenu. Ce service a été offert à toute personne répondant aux critères d'admissibilité. Le/la plus jeune bénéficiaire avait 16 ans et le/la plus âgé.e en avait 90.

Une halte-garderie a été organisée en collaboration avec Station familles de VECSP pour permettre aux personnes immigrantes d'œuvrer à titre de bénévoles.

## Les défis

Les restrictions sanitaires et la nécessité de respecter les règles de confidentialité strictes (les informations importantes et sensibles ne devaient pas être partagées par courrier électronique) ont considérablement complexifié la planification de l'opération : les horaires de dépôt et de ramassage de documents, rendez-vous avec les bénévoles, etc.

## Les réussites

- Nous avons rejoint de nombreuses personnes qui ne font pas partie des usagers du CSAI.
- Nous avons produit des déclarations pour un usager qui n'avait pas fait ses déclarations depuis 2014.

## Nos réalisations en bref

- 499 déclarations produites (mars et avril 2021)
- 173 déclarations produites pour les années antérieures à 2020 (entre mai 2020 et février 2021)

## Perspectives

- Nous continuons à offrir ce service avec l'appui précieux de nos bénévoles.

## LES SESSIONS OBJECTIF INTÉGRATION

Ce service est nouveau au CSAI. En effet, le MIFI nous a confié le mandat d'offrir les sessions Objectif Intégration qui visent à aider les personnes immigrantes à s'adapter à leur nouvel environnement et à mieux comprendre le fonctionnement de la société québécoise. Cette série de 8 ateliers d'une durée totale de 24 heures aborde des sujets importants tels que les codes culturels, les valeurs démocratiques et les valeurs québécoises exprimées par la Charte des droits et libertés de la personne. Le CSAI offre les sessions Objectif Intégration selon trois formules (jour, soir, soir et fin de semaine) afin de faciliter son accessibilité.

### Nos réalisations en bref

- Le CSAI a donné **12** sessions tel que convenu dont 3 avec la présence des participants et 9 en ligne
- **152** participants ont bénéficié des sessions (71 hommes et 81 femmes)



## LES SERVICES AUX RÉFUGIÉS PRIS EN CHARGE PAR L'ÉTAT (RPCÉ)

Chaque année, le Québec accueille des réfugiés qui n'ont aucun espoir de retourner dans leur pays d'origine ou de résider dans le pays limitrophe où ils ont trouvé refuge. Bon nombre de ces réfugiés pris en charge par l'État (RPCÉ) ont vécu de nombreuses années dans des camps. Le CSAI est le seul organisme de Montréal mandaté par le MIFI pour accueillir et installer cette catégorie particulière de réfugiés en situation de grande vulnérabilité.

Dès leur arrivée à l'hébergement temporaire et tout au long de la première année, l'équipe intervient de façon intensive auprès des RPCÉ pour leur trouver un logement, les accompagner dans leurs premières démarches d'installation (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 conditions ou besoins. Cet appui s'échelonne sur plusieurs années. L'équipe du CSAI s'assure que les individus et les familles reçoivent les aides et allocations auxquelles ils ont droit et facilite l'accès aux services de santé, de francisation, d'éducation, de garderie, d'intégration au marché du travail, ainsi que tout autre service pertinent.

Certains de nos intervenants sont dédiés aux RPCÉ. C'est le cas des intervenants communautaires interculturels (ICI) dont le mandat est de faciliter les collaborations entre les familles et les ressources de la société d'accueil, notamment les institutions, et de s'assurer de leur accessibilité pour les RPCE. Aux 2 ICI santé et services sociaux et à l'ICI petite enfance-scolaire s'est ajouté cette année un ICI jeunesse à 7h par semaine.

Le Collectif familial RPCE est à l'origine une activité de groupe dans le cadre de laquelle sont fournis une aide aux devoirs pour les enfants d'âge scolaire et un support en français pour leurs parents. Conscients des obstacles que représente pour bon nombre de RPCE l'utilisation des TIC, nous avons créé une version hybride du Collectif familial; une version en mode présentiel a été offerte les samedis matin et après-midi avec un nombre restreint d'utilisateurs et de bénévoles, ainsi qu'une version en ligne pour les personnes plus à l'aise avec la technologie. Notons que l'implication des bénévoles dans le cadre de ce service est essentielle et a représenté cette année **1870 heures (1166 heures en ligne et 704 heures en présentiel)**.

### Nos réalisations en bref

- **470** réfugiés ont bénéficié de l'aide du CSAI cette année. Sur ce nombre, **44** sont arrivés durant l'année.
- Les RPCE arrivés cette année
  - o 19 unités familiales (8 familles, dont 1 monoparentale et 11 célibataires)
  - o 6 personnes LGBTQ+ dont 2 transgenres
  - o 54% femmes, 46% hommes
  - o Originaires de 9 pays (72% du Moyen-Orient, 14% d'Afrique, 14% d'Amérique du Sud)

# LES SERVICES AUX RÉFUGIÉS PRIS EN CHARGE PAR L'ÉTAT (RPCÉ)

## Les défis

- La recherche de logements adéquats et abordables pour les RPCE à Montréal, notamment pour les personnes célibataires et les personnes handicapées.
- L'apparition de problèmes de santé mentale chez de nombreux RPCE en contexte de confinement (isolement) et les ressources limitées à leur disposition (notamment pour les personnes allophones).
- La longueur des délais pour accéder au système de santé.

## Les succès

- Un intervenant communautaire interculturel (ICI) jeunesse dédié aux 12-25 ans et financé par le MIFI est venu renforcer l'équipe des ICI;
- Consolidation des partenariats avec AGIR Montréal et la Clinique Mauve pour répondre aux besoins spécifiques de la communauté LGBTQ+. Mise sur pied d'activités sociales virtuelles permettant de briser leur isolement;
- Obtention d'ordinateurs gratuits permettant aux RPCÉ de suivre des cours de francisation en ligne;
- Participation des jeunes RPCÉ de 12 à 25 ans au projet Orion visant la mise sur pied de services spécialisés pour les adolescents et jeunes adultes réfugiés en tenant compte de leurs commentaires et recommandations. Le projet permet d'impliquer ces jeunes dans la réflexion sur les défis auxquels ils font face et d'identifier des solutions.

## Perspectives

- Mettre sur pied un site d'hébergement temporaire visant à offrir aux RPCE des conditions d'hébergement et d'accompagnement leur permettant de s'approprier, en toute quiétude, les normes de vie au Québec et ainsi être beaucoup mieux outillés pour s'installer dans leur premier appartement.
- Recruter un intervenant issu de la communauté LGBTQ+.

*Bonjour cher CSAI :*

*C'est un plaisir et un honneur de vous accueillir, d'exprimer l'expérience que nous avons vécue au Canada avec votre aide.*

*Dès le premier jour de notre arrivée au Canada, nous avons été très bien traités. Caroline Tessier a toujours été à l'écoute de nous, nous donnant les meilleurs conseils pour la nouvelle vie au Canada, l'attention également portée à la nourriture était excellente dans l'étape de la quarantaine à notre état à neuf Appartement très bien planifié, comme l'inscription de nos enfants au lycée, toute la documentation dont nous avons besoin était à l'heure et avec une grande expérience comme cela a été fait.*

*Nous vous sommes très reconnaissants pour tout le soutien que vous nous avez apporté jusqu'à aujourd'hui, vous nous aidez inconditionnellement et êtes toujours là pour nous aider.*

*Merci beaucoup de toute ma famille.*

*Salutations : Famille Campos Rivera*

# LES SERVICES AUX DEMANDEURS D'ASILE

## Aide à la recherche de logements

Les frontières étant fermées à cause de la crise sanitaire, les demandes d'asile ont diminué de façon importante. Ainsi, 290 personnes (sur les 500 prévues) ont pu être renseignées sur leurs droits et obligations en lien avec le logement, bail et autres informations pertinentes. Certaines ont aussi reçu de l'aide reliée aux services d'immigration, tels que les demandes de permis de travail, etc.

*« Mon nom c'est Ayite Elo Gaba, je suis demandeur d'asile au Canada depuis Juillet 2019 avec ma femme et mon garçon de 7 ans. Nous avons été reconnus comme personnes protégées cette année et voilà que les démarches pour obtenir la résidence permanente ont commencé. Mais grâce à la disponibilité et surtout au professionnalisme de l'équipe du CSAI, nous avons pu remplir tous les formulaires, renouveler notre permis de travail, obtenir notre carte d'assurance maladie, cela a zéro dollar. Merci CSAI! »*

## Le logement, une clé pour une intégration réussie (projet spécial)

Vous constaterez à la lecture de notre rapport d'activités que la recherche de logements adéquats, abordables et salubres est un défi majeur pour les personnes immigrantes, en particulier pour nos usagers en situation de grande vulnérabilité (RPCE, demandeurs d'asile). Le CSAI s'efforce à travers ses projets spéciaux (demandes de financement par projet) d'expérimenter des solutions.

C'est avec cette intention que le CSAI, avec le support financier de la Ville de Montréal (BINAM) et en collaboration avec la Fédération des coopératives d'habitation intermunicipale du Montréal métropolitain (FECHIMM), a entrepris, à l'automne 2019, un projet visant à favoriser une meilleure intégration des nouveaux arrivants dans les différentes tenures du logement social (coopératives, OBNL et HLM).

# LES SERVICES AUX DEMANDEURS D'ASILE

## Nos réalisations en bref

- 3 formations en présentiel portant sur les différentes tenures de logement social ont été données avant la pandémie aux organismes œuvrant auprès des personnes immigrantes. Par la suite, la formation a été offerte sur la page internet du projet et promue par plusieurs partenaires, dont l'OMHM et la FOHM (35 organismes participants)
  - o 63% des intervenants ayant participé à la formation déclarent se sentir mieux outillés pour conseiller leurs clients dans la recherche d'un logement social
  - o 70% des intervenants ayant participé à la formation déclarent avoir amélioré leur connaissance du fonctionnement et des possibilités offertes par le logement social
- 1 formation sur les habiletés interculturelles a été offerte aux membres de la FECHIMM (17 participants)
- Formation de personnes immigrantes à la préparation à l'entrevue de sélection (30 participants)
- Dans le cadre de l'accompagnement de la Communauté Milton-Parc dans sa démarche de planification stratégique, nous avons participé en juin 2021 à un entretien croisé afin de conseiller et guider la coopérative à adapter ses pratiques plus inclusives.
- Une courte vidéo animée sur les différentes tenures de logement social a été réalisée. Au 31 mars 2021, l'animation a reçu plus de 950 vues.

## Les défis

- L'objectif initial (que 100 personnes immigrantes aient trouvé un logement dans une coopérative d'habitation) était, avec le recul, trop ambitieux. Le contexte de la crise de logement, auquel s'est ajoutée la pandémie liée à la Covid-19, n'était en effet pas favorable à l'atteinte de cet objectif. Derrière cet indicateur de résultat quantitatif se cache toutefois l'ambition d'avoir un impact majeur sur l'inclusivité des tenures de logement social et d'améliorer l'accès des nouveaux arrivants à celles-ci.

Captures d'écran des capsules vidéo de formation sur les habiletés interculturelles





# LES SERVICES AUX DEMANDEURS D'ASILE

- Malgré notre enthousiasme face au projet, il s'avère qu'établir un changement de mentalité au sein de certaines coopératives nécessitera du temps. L'accès aux coops est difficile et nous nous sommes rapidement rendu compte que les membres de la FECHIMM les plus enclins à participer aux projets sont ceux ayant déjà une sensibilité aux enjeux liés à la diversité. De plus, les problématiques d'accès aux tenures de logement social pour les personnes immigrantes découlent de problématiques systémiques.

## Les succès

- Le guide a été un outil apprécié et nous avons reçu des commentaires positifs à son égard. Sa version PDF a été distribuée et téléchargée 66 fois jusqu'à présent.
- La formation destinée aux conseillers a été adaptée pour être offerte en mode virtuel. Nos deux partenaires, l'OMHM et la FOHM, ont collaboré à l'enregistrement de la vidéo, ce qui représente une belle réussite de partenariat. Au 31 mars 2021, la formation a reçu plus de 800 vues.
- La coopérative Les Terrasses Wellington a contacté le CSAI pour se renseigner sur la possibilité d'accueillir une personne réfugiée afin de combler un de ses logements libérés. Ainsi, cette personne a pu bénéficier d'un 3 1/2 et est devenue locataire dans la coopérative.
- Les capsules informatives portant sur le culturel, l'interculturel et le racisme ont été très appréciées et ont eu beaucoup de succès. En date du 31 mars 2021, elles avaient cumulé plus de 360 vues.

## Perspectives

- Le projet initial ayant pris fin en mars 2021, une reconduction et restructuration de celui-ci a été lancée le 1er juin 2021. De juin à décembre 2021, le CSAI prendra en charge le volet de développement des habiletés interculturelles en organisant un ensemble d'ateliers de formation et de rapprochement interculturel dans des OBNL d'habitation, des HLM et des coopératives d'habitation. Une demi-journée de partage et de réflexion sera également organisée cet automne portant sur l'accès des personnes immigrantes aux logements à tenure sociale. Un document de synthèse sera rédigé afin de pérenniser le fruit des recherches et du projet.

Photos des lauréats de la Journée verdunoise des apprenants ►

**MIEUX CONNAÎTRE  
LE LOGEMENT  
SOCIAL**



# LES MANDATS SPÉCIAUX CONFIÉS PAR LE MIFI

## La gestion du confinement des réfugiés arrivés par avion

Ce service a été mis sur pied suite à la décision du gouvernement fédéral d'imposer aux voyageurs internationaux une quarantaine à l'hôtel, dans l'attente du résultat de leurs tests de COVID-19. C'est dans ce contexte que le MIFI a mandaté le CSAI pour coordonner et soutenir les personnes réfugiées arrivant au Canada via l'aéroport de Montréal, de leur arrivée à l'hôtel jusqu'à leur départ.

Le CSAI était responsable d'accueillir les familles à l'hôtel, de leur expliquer les consignes sanitaires et de s'assurer qu'elles avaient tout ce dont elles avaient besoin pendant leur période de confinement. C'est aussi le CSAI qui recevait les résultats des tests de dépistage. Si le test était négatif, nos intervenants enclenchaient les préparatifs de départ des familles vers les destinations d'accueil où la quarantaine serait complétée.

### Nos réalisations en bref

- Du 22 février au 30 juin, le CSAI a soutenu 80 familles représentant 315 personnes
- Ces personnes venaient de divers pays : Syrie, Yémen, Liban, Iraq, Afghanistan, Pakistan, RDC, Cameroun, Mali, Érythrée, Côte d'Ivoire, Burundi, Ouganda, Colombie, Salvador

### Les défis

- Le cas des réfugiés qui ont des problèmes de santé nécessitant des soins peu de temps après leur arrivée nous a menés à organiser des consultations virtuelles avec les cliniques de santé des réfugiés. Dans ces situations, le CSAI a assuré le soutien technique ainsi que l'interprétariat.

### Les succès

- La communication étroite avec les représentants du MIFI, les 13 autres organismes d'accueil régionaux et les groupes parrains a favorisé une collaboration et le bon déroulement de l'opération.

### Perspectives

- Cette expérience nourrit nos réflexions et la planification de nos interventions dans notre futur hébergement temporaire destiné aux RPCE.

# LES MANDATS SPÉCIAUX CONFIÉS PAR LE MIFI

## Programme spécial des demandeurs d'asile en période de Covid-19 (PSDAPC)

Pour reconnaître la contribution des demandeurs d'asile ayant prodigué des soins directs à la population pendant la première vague de la pandémie de la COVID-19, le gouvernement du Québec met en œuvre le Programme spécial des demandeurs d'asile en période de COVID-19 (PSDAPC), qui est entré en vigueur à compter du 14 décembre 2020. Le MIFI a mandaté trois organismes, dont le CSAI, pour accompagner les demandeurs d'asile dans leur démarche en 3 étapes :

- Télécharger et compléter le formulaire de demande de résidence permanente
- Rassembler tous les documents requis, notamment ceux qui démontrent que le demandeur remplit les conditions de sélection
- Transmettre la demande par la poste

Exceptionnellement, notre point de service est resté ouvert durant les deux semaines de congé des Fêtes et nous avons recruté 4 nouveaux agents d'accueil pour traiter les nombreuses demandes.

### Nos réalisations en bref

- 96 personnes ont participé à 6 sessions d'information
- Au 30 juin 2021, 307 demandes ont été traitées qui ont généré 438 suivis

### Les défis

Les défis ont été nombreux à chacune des trois étapes du processus.

- 1re étape du programme : manque de clarté quant aux critères d'admissibilité au programme (beaucoup de zones grises quant à ce qui est accepté ou non), lourdeur administrative liée aux documents demandés de la part des membres de la famille à l'étranger, caractère très restrictif du programme qui nous a amenés à refuser de nombreux usagers qui avaient apporté leur contribution lors de la 2e vague et non la 1re (et autres critères restrictifs), le fait de devoir fournir des signatures originales et des photos de passeport originales a engendré beaucoup de stress chez les usagers, démarches très complexes pour des résultats incertains.
- 2e étape du programme : les demandeurs d'asile travaillent souvent avec des agences de placement qui sont parfois réticentes à fournir des documents (attestations d'emploi, talons de paie), le CIUSSS n'a pas été très collaboratif pour offrir des lettres personnalisées.
- 3e étape du programme : extrêmement difficile d'effectuer des suivis avec les clients et il est presque impossible de les aider dans leurs démarches; étant donné que toutes les interventions se font par courriel (envoi de PDF), il s'avère difficile d'offrir un accompagnement adéquat. Les requêtes du gouvernement fédéral ne tiennent pas compte de la réalité des demandeurs d'asile (certificats de police et passeports).

## LES MANDATS SPÉCIAUX CONFIÉS PAR LE MIFI

- Difficultés liées à la formule en « ligne » (difficulté à ouvrir les documents PDF, problème d'accès à un ordinateur chez les personnes présentant une demande, obstacles liés à la littératie numérique, etc.);
- Difficultés à gérer les horaires des rendez-vous dans les débuts du programme (leur durée pouvant varier de 30 minutes à 3 h);
- Les temps d'attente du gouvernement ont rendu l'organisation du travail inégale (la charge de travail était soit trop importante, ou le contraire).

### Les succès

- Les services offerts en ligne ont simplifié les interventions;
- Nous avons fait preuve de flexibilité et d'adaptation par rapport à la réception des documents de la part des personnes à charge vivant à l'étranger;
- Excellente collaboration avec le MIFI, le Comité d'aide aux réfugiés et les autres organismes offrant du soutien aux demandeurs d'asile dans le cadre de ce programme;
- Le CSAI a offert un accompagnement de qualité malgré le fait que plusieurs détails administratifs n'étaient pas confirmés lors de la mise en œuvre de ce nouveau programme.

### Perspectives

Le programme tire bientôt à sa fin et d'ici là, nous souhaitons :

- Nous préparer pour la troisième étape des demandes du programme;
- Avoir plus de concertation avec d'autres organismes ainsi que le gouvernement;
- Soutenir les actions visant à ce que les critères de ce programme soient élargis pour inclure davantage de demandeurs d'asile ayant été travailleurs essentiels pendant la pandémie.



## LES MANDATS SPÉCIAUX CONFIÉS PAR LE MIFI

M. Wilford Milfleur : demandeur d'asile participant au programme PSDAPC (pour les anges gardiens) :

*« Je ne sais pas, par quelle expression ou les mots que je dois utiliser pour dire combien le CSAI a fait un grand travail au fin d'immigrants de cette communauté tant souhaitée pour rendre les réfugiés stables, dans les esprits étant immigrants qui veulent avoir la résidence permanente. Moi en mon nom : je dis un grand merci avec CSAI pour les aides qu'il m'a donné à fin d'avoir ma résidence permanente bientôt. »*

*« J'ai appris l'existence du centre CSAI à travers le PRAIDA. J'étais à la recherche d'un organisme qui pourrait m'aider dans mon application au Programme spécial des demandeurs d'asile en période de COVID (PSDAPC).*

*Il m'a été recommandé 3 organismes pouvant m'aider. Je ne regrette pas d'avoir choisi le centre CSAI!*

*Dès le 1er appel au centre, j'avais senti l'organisation. J'étais assez stressée parce que je n'avais pas les bonnes informations... Lorsque j'ai rencontré Natalia Guerra, le processus m'a semblé tellement simple! Je suis sortie de là avec le sourire sur mes lèvres et le cœur apaisé. J'étais touchée par son sens de l'organisation, sa bonne foi et sa gentillesse. Elle était mieux informée que mon avocat et de surcroît, le service m'était offert gratuitement.*

*Le centre CSAI a été réellement une bénédiction pour moi. »*

*Mme Deodat Kishabongo*

# LA FRANCISATION

## 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 par semaine);
- En soirée du lundi au mercredi de 18h30 à 21h30 (sessions de 9h par semaine);
- Par session : automne, hiver, printemps et été

## Nos réalisations en bref

- 43 cours de francisation en ligne ont été mis sur pied dont 7 à l'été, 12 à l'automne, 12 à l'hiver et 12 au printemps
- 703 personnes ont ainsi bénéficié des cours de francisation

## Les succès

- Pour la première fois depuis l'ouverture des classes de francisation, le CSAI a obtenu le mandat du MIFI pour organiser une session d'été, ce qui nous permet d'offrir le service toute l'année
- Augmentation du nombre de cours de francisation (passage de 36 à 43 cours) et du nombre de participants (passage de 480 à 703 personnes)

*Je voulais dire un grand merci à CSAI et la province de Québec pour nous avoir donné l'opportunité d'apprendre le français (...), car nous voulons nous intégrer pleinement au Québec (...). Cette dernière année de pandémie, en étudiant sur ce cours, nous avons pu sérieusement améliorer nos connaissances (...). Nous avons commencé à parler français, comprendre les gens qui nous parlent, dans des conversations formelles et juste dans la rue ou dans un magasin (...)*

*Alexandra et Alexander Miklin, participants aux cours de francisation à temps partiel.*

# LA FRANCISATION

## Ateliers de conversation en français

*(...) J'ai eu la chance d'avoir participé aux ateliers de français, le cours était très intéressant et utile, et cela m'a beaucoup aidé. Merci beaucoup!*

*Yan Han, participant aux ateliers de conversation en français*

Le CSAI offre des ateliers de conversation aux personnes qui n'ont pas accès aux cours de français ou qui ont peu d'occasions de pratiquer le français en dehors des cours de francisation. Ils sont animés par des bénévoles et sont offerts par niveau, 2 fois par semaine le matin, l'après-midi ou le soir.

Cette année, nous avons organisé 545 ateliers de conversation qui ont rejoint 2523 participants.

## Culturellement parlant (projet spécial)

Ce projet initié en mars 2020 et financé par le Fonds de promotion de valorisation de la langue française vise à favoriser l'apprentissage du français par les nouveaux arrivants en leur offrant des opportunités de converser en français dans l'espace public (visites de musées, parcs, marchés, métro...). La nature des activités proposées leur permet par ailleurs de découvrir l'héritage et le patrimoine du Québec, de surmonter leurs craintes à s'exprimer publiquement en français et d'enrichir leur vocabulaire.

### Nos réalisations en bref

- 6 activités culturelles sur la poésie, la peinture, la littérature et la bande dessinée (25 participants)
- 11 activités de 5 à 7 culturels sur des thématiques différentes sur les 15 prévues (24 participants)
- 4 capsules vidéo sur la poésie, la peinture, la littérature et la bande dessinée sur les 5 prévues (388 visionnements)

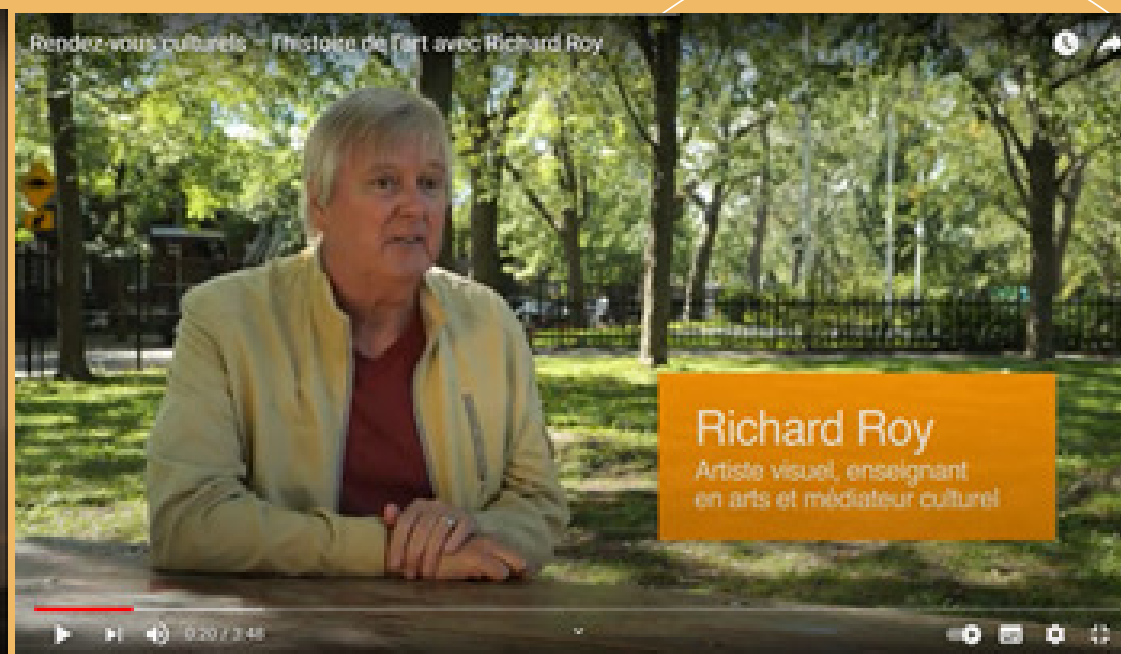
# LA FRANCISATION

## Les succès

- Selon les commentaires recueillis, les participant(e)s ont découvert la spécificité de la langue française "québécoise" et ont apprécié apprendre des expressions courantes qu'ils ne connaissaient pas. De plus, les différentes activités leur ont permis d'enrichir leur vocabulaire par le biais de discussions et conférences sur différentes thématiques culturelles et historiques.
- Les participant(e)s ont développé leur confiance pour s'exprimer en français et un plus grand sentiment d'appartenance à la société québécoise.
- Les activités les plus appréciées par les participants étaient celles qui avaient eu lieu en présentiel (l'activité sur l'histoire de l'art au Parc Campbell, réalisée à deux reprises, ainsi que celle avec Espace Diversité).

## Perspectives

- Ce projet a démontré la pertinence d'offrir des activités dans un cadre convivial aux nouveaux arrivants afin d'améliorer leurs acquis linguistiques en français tout en développant leur connaissance de l'histoire et de la culture québécoises.





# L'AIDE À L'EMPLOI

## Service d'aide à l'emploi spécialisé pour nouveaux immigrants

Ce service est un programme d'accompagnement individuel et personnalisé, financé par Emploi Québec. Il est destiné aux résidents permanents et aux travailleurs temporaires formés à l'étranger, habitant l'Île de Montréal, qui ont besoin de soutien pour intégrer le marché du travail. Les participants qui reçoivent ce service veulent acquérir ou actualiser leurs connaissances en matière d'employabilité. L'offre de service est flexible et adaptée tant à la réalité du marché du travail qu'aux spécificités du parcours professionnel des chercheurs d'emploi.

Les participants sont suivis individuellement par une conseillère en emploi et participent par la suite, selon leurs disponibilités, à des ateliers thématiques. Ces ateliers prennent diverses formes :

- Formation en lien avec les diverses réalités du marché du travail (droit du travail, communication interculturelle, techniques et outils de recherche, stratégies gagnantes, etc.),
- Découverte de métiers (exemples : travailler à la fonction publique québécoise, les métiers de la police...)
- Activités de réseautage avec des employeurs (exemple : rencontres 6 à 8)

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 d'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.

### Nos réalisations en bref

- **253** personnes ont bénéficié des services professionnels de nos conseillères en emploi, soit 53 de plus que prévu
- L'objectif de 50% de personnes en emploi ou en formation a été dépassé (**115** personnes en emploi)
- **57 heures** d'ateliers ont été données, regroupant plus de 231 participants. L'objectif initial était de 66 heures; il est à noter que les activités offertes en mode virtuel nécessitent moins de temps
- **33** participants non admissibles ont été desservis

# L'AIDE À L'EMPLOI

## Les défis

- Augmentation considérable du nombre de travailleurs étrangers temporaires (dû à la baisse du nombre d'arrivées d'immigrants économiques causée par la COVID-19) ainsi que de la charge administrative reliée à l'admission de ces travailleurs à nos services (exigences spécifiques).
- Difficulté à trouver des postes qualifiés dans le domaine de compétences de nos chercheurs d'emploi compte tenu du changement dans les besoins en main-d'œuvre, mais aussi de l'augmentation importante des usagers anglophones.

## Les succès

- Développement de partenariats efficaces et durables avec plusieurs employeurs proposant des emplois qualifiés (SPVM et Ville de Montréal, CIUSSS Centre-Ouest, Université de Montréal, SSENSE, Kanuk, etc.)
- Développement de collaboration avec des partenaires communautaires ou publics (CNESST, Au bas de l'échelle, Grandir Sans Frontières, Microcrédit Montréal). À leur demande, nous avons aussi animé des ateliers dans les classes de francisation (Centre Champlain et Cégep du Vieux-Montréal).

## Perspectives

- Augmentation des cibles de 200 à 220
- Embauche d'une 4e ressource pour le placement en emploi et pour le développement des partenariats

*Les mots me manquent pour exprimer, au nom de ma famille, ma reconnaissance envers toute l'équipe du Centre social d'aide aux immigrants, ma deuxième famille, pour leur accueil chaleureux, pour leur travail, leurs services. Un remerciement très spécial à Mme Ana Romanti et Mme Grace Katélé-Koné pour leur empathie, leur esprit d'entraide, leur soutien, leur encadrement et leur travail.*

*Grâce à vous j'ai pu faire mes premiers pas au Canada. Le Canada a besoin de vous, de tels organismes et telles personnes pour faciliter l'intégration et la réussite des immigrants. »*

*M. Mohamed*

## L'AIDE À L'EMPLOI

### Jeunes réfugiés, futurs employés (Jeunes en mouvement vers l'emploi)

Ce projet vise à aider de jeunes réfugiés installés à Montréal à surmonter les obstacles à l'emploi et à augmenter leur employabilité. Le projet combine des activités de groupe de 5 semaines à temps plein via des ateliers rémunérés, des suivis personnalisés ainsi qu'une expérience de travail concrète.

Trois cohortes ont été réalisées durant la période du 31 août 2020 au 30 avril 2021. 6 à 10 candidats pouvaient participer à chaque cohorte, mais pour respecter les règles de distanciation sociale reliées au contexte de la Covid-19, 6 candidats par cohorte ont pris part aux ateliers en présentiel.

#### Nos réalisations en bref

- Sur les **18** jeunes réfugiés accompagnés, **16** ont trouvé un emploi et **2** ont entamé des démarches pour un retour aux études
- **20** ateliers ont été donnés par des partenaires
- Organisation de **8** visites virtuelles d'entreprises et de **16** rencontres avec des recruteurs

#### Les défis

- Le recrutement : le référencement interne du CSAI est très important pour encourager les jeunes réfugiés à s'inscrire au programme
- Le maintien en emploi des candidats (importance de faire des suivis)

#### Les succès

- Notre taux de placement de 84% dépasse largement l'objectif initial de 60%. Malgré un profil des chercheurs d'emploi peu favorable (difficultés pour lire et écrire, candidats récemment arrivés), les participants ont trouvé rapidement des emplois dans leurs domaines de compétences.
- Développement de partenariats avec des entreprises et organismes (Rayon médical, My flow, CIUSSS, Gentek, Cartouches certifiées, Groupe Bellon Prestige, SSENSE, Groupe Lacasse, CJE Sud-Ouest, Grandir sans frontières, Dress for success of Montreal, OPEC, Amalgame et Renaissance Saint-Martin Laval)

#### Perspectives

- Le contrat a été renouvelé pour un an
- Donner de la visibilité à JME sur le site web du CSAI en regroupant toutes les infos dans une seule rubrique
- Réaliser des capsules vidéo de témoignages de participants au projet

# L'AIDE À L'EMPLOI

## De l'asile à l'action (projet spécial)

Les demandeurs d'asile ont accès à peu de services par rapport aux autres catégories d'immigrants. Par exemple, dans le cadre du PASI, le MIFI finance seulement l'aide à la recherche de logement. Préoccupé par cette situation de grande vulnérabilité des demandeurs d'asile, le CSAI a pu obtenir de Centraide du Grand Montréal le financement du projet De l'asile à l'action.

Le projet vise à favoriser l'intégration et l'agentivité des demandeurs d'asile par des ateliers de groupe et un accompagnement individualisé en employabilité. Il vise aussi à sensibiliser la population québécoise aux enjeux vécus par les demandeurs d'asile à travers la réalisation et la diffusion d'un balado.

### Nos réalisations en bref

- 77 participants aux ateliers (65 prévus)
- 20 ateliers (10 en français et 10 en anglais) sur une dizaine de thématiques différentes
- 50 demandeurs d'asile ont bénéficié de 139 interventions individuelles en employabilité (65 personnes et 130 interventions prévues)
- 8 épisodes de balado ont été réalisés avec des témoignages d'acteurs du milieu et de demandeurs d'asile (6 prévus)

### Les défis

- Les profils professionnels des participants sont très variés et les obstacles à la recherche d'emploi demeurent principalement le manque de connaissance sur les spécificités de la recherche d'emploi au Québec, le manque de réseau professionnel, les exigences au niveau du français et du bilinguisme et l'inaccessibilité des cours de perfectionnement et du système scolaire en général. Les demandeurs d'asile ne sont pas admissibles à plusieurs programmes qui pourraient faire débloquer leur recherche d'emploi.
- À noter également que la fracture numérique les affecte particulièrement, car ils ont souvent peu ou pas de connaissances informatiques et ne sont donc pas autonomes dans leur recherche d'emploi.



## L'AIDE À L'EMPLOI

### Les succès

- Bien que les demandeurs d'asile soient généralement moins à l'aise avec les TIC et aient moins accès aux outils technologiques, nous avons atteint nos objectifs de participation au projet déployé 100% en mode virtuel.
- Dans le but de pérenniser les ateliers de groupe et de rendre les informations accessibles à toutes les personnes n'ayant pas pu se joindre aux ateliers, nous avons réalisé une série de 15 fiches informatives en français et en anglais qui reprend l'ensemble des sujets abordés de façon concise. Exemple : l'accès aux services de santé, les impôts, les droits des travailleurs et travailleuses, etc. Les fiches sont disponibles en format PDF et en version papier.

### Perspectives

- Avec le support financier de Centraide, nous poursuivrons l'organisation d'activités de sensibilisation et d'information du public sur les réalités vécues par les personnes immigrantes. En effet, ce projet nous a permis de constater l'ampleur de la méconnaissance des enjeux spécifiques aux demandeurs d'asile au sein de la population québécoise. Beaucoup de personnes ne connaissent pas la différence entre les différents statuts migratoires et entretiennent des stéréotypes erronés véhiculés par les médias.
- Nous comptons aussi organiser des « cohortes » de chercheurs d'emploi (séances en groupe) afin de maximiser le temps d'intervention tout en permettant d'offrir un accompagnement plus soutenu. La demande pour de l'accompagnement en employabilité chez les demandeurs d'asile est forte et nous avons également reçu plusieurs références de nos partenaires. Il serait donc tout à fait pertinent de développer ce type de service au CSAI.



# LA VIE ASSOCIATIVE

## Mobilisation des membres

Cette année, le CSAI a posé plusieurs gestes en vue de dynamiser la vie associative et de favoriser le sentiment d'appartenance et la participation des membres, des employés et des nombreux bénévoles :

- Lancement de l'infolettre pour les membres et bénévoles visant à informer ces derniers des activités intéressantes qui leur sont offertes, de partager les nouvelles du CSAI ainsi que certaines offres de bénévolat
- Mise sur pied d'une activité d'envergure pour la reconnaissance des bénévoles : capsules vidéo réalisées et partagées sur les réseaux sociaux et activité virtuelle pour partager, célébrer et remercier les bénévoles
- Invitation à participer à des activités festives (fête de Noël pour les employés, shower de bébé pour deux employées avant leur départ en congé de maternité)
- Augmentation de l'offre de formation aux employés et ouverture de certaines de ces formations aux membres et aux bénévoles
- Activités festives réalisées à la fin des projets (ateliers de conversation, Collectif familial)

Ces efforts ont considérablement augmenté le nombre de membres et de participants à l'AGA.

- Passage de **28** membres 2019-2020 à **73** membres en 2020-2021
- **72** participants lors de notre dernière AGA (virtuelle) dont **40** membres

## Perspectives

- Les idées ne manquent pas pour renforcer le sentiment d'appartenance et l'implication des employés, des administrateurs, des bénévoles et des autres.

## Bénévolat

Les bénévoles apportent chaque année une aide considérable à l'équipe du CSAI. Ils interviennent dans de nombreux projets : jumelage interculturel, ateliers de conversation en français, Collectif familial RPCE et IDS, traduction, interprétariat, tâches administratives, aide alimentaire, appels d'amitié, etc.

Cette année, en partie grâce aux séances d'information réalisées et au référencement des intervenants du CSAI, de nombreuses personnes immigrantes se sont inscrites comme nouveaux bénévoles. Plusieurs bénévoles se sont impliqués au printemps 2020 parce qu'ils avaient perdu leur emploi, mais bon nombre d'entre eux ont décidé de rester bénévoles au CSAI lorsqu'ils ont repris le travail.

## LA VIE ASSOCIATIVE

### Nos réalisations en bref

- Plus de **200** bénévoles pour un total de **3407** heures de bénévolat
- **4** formations générales (outils technologiques et pédagogiques, communication interculturelle)
- **6** formations en lien avec des projets spécifiques (Collectif familial, Communique avec ton interprète, etc.)
- **3** sessions d'information sur le bénévolat pour les nouveaux immigrants
- **3** activités d'échange entre bénévoles pour le partage de bonnes pratiques

### Services de traduction et d'interprétariat

Initié en février 2020 grâce au support financier de Patrimoine canadien, ce service de traduction et d'interprétariat offert gratuitement aux acteurs locaux du Sud-Ouest a confirmé sa pertinence pour aider les ressources communautaire et institutionnelle à mieux rejoindre et desservir les personnes immigrantes n'ayant pas encore acquis une maîtrise suffisante du français ou de l'anglais. En effet, lorsqu'elles sollicitent des services auprès des organismes communautaires, les personnes immigrantes allophones sont très souvent redirigées vers des organismes œuvrant auprès des immigrants.

D'abord offerts exclusivement aux organismes communautaires, les services des interprètes-bénévoles ont été élargis pour permettre des partenariats avec les écoles situées sur le territoire couvert par le CSAI. Près du 2/3 des demandes de 2020-2021 provient des écoles. Initialement, la traduction n'était pas prévue dans le projet, mais vu la grande demande, nous avons également développé ce service pour nos organismes partenaires. Le bouche-à-oreille aidant, nous avons rapidement été sollicités par des acteurs en dehors de l'arrondissement du Sud-Ouest et nous nous efforçons de répondre dans la limite de nos capacités. À la fin du financement en juin 2020, le CSAI a décidé de maintenir le service à même ses fonds.

### Nos réalisations en bref

- **44** bénévoles formés parlant **32** langues (de nombreux autres sont en attente de formation)
- **22** partenaires œuvrant dans **5** arrondissements (VECSF, SO, Lachine, Dorval, LaSalle)
- **84** heures de traduction et **50** heures d'interprétariat

# LA VIE ASSOCIATIVE

## Les défis

- Recrutement ciblé pour trouver des bénévoles parlant des langues spécifiques

## Les succès

- Le CSAI a reçu d'excellents commentaires par rapport aux bénévoles de la part d'organismes partenaires qui ont fait appel à ce service.
- La formation pour les bénévoles-interprètes a non seulement été adaptée pour être offerte en ligne, mais également adaptée aux difficultés particulières que les personnes immigrantes allophones peuvent vivre. La formation couvre les aspects éthiques, le rôle de l'interprète, la limite de son mandat, les difficultés potentielles ainsi que les études de cas et la sensibilisation aux parcours migratoires.

## Perspectives

- Trouver un financement pour consolider et idéalement développer les services de traduction et d'interprétariat pour répondre adéquatement et dans des délais raisonnables aux nombreuses demandes de nos partenaires.



## IMPLICATIONS DANS LES INSTANCES DE CONCERTATION AU NIVEAU FÉDÉRAL, PROVINCIAL ET RÉGIONAL

Le CSAI est très impliqué dans les instances de concertation locale dans les arrondissements où il a des points de service. La liste de ces instances peut être consultée dans le chapitre sur nos points de service.

### Instances de concertation fédérales

- Membre d'Immigration, Refugees and Citizenship Canada – Conseil national de l'établissement et de l'intégration (IRCC-CNER)
- Membre du Conseil canadien des réfugiés (CCR)

### Instances de concertation provinciales

- Co-présidence de la Table de concertation des organismes au service des personnes réfugiées et immigrantes (TCRI)
  - o Membre du Regroupement des organismes au service des nouveaux arrivants (ROSNA)
  - o Membre du Comité directeur du Réseau des organismes spécialisés dans l'intégration en emploi des nouveaux immigrants (ROSINI)
  - o Membre du réseau québécois des 14 organismes d'accueil des RPCE
  - o Membre du Groupe des 14 organismes chargés de l'aide au logement pour les demandeurs d'asile
  - o Membre du Comité d'accueil des demandeurs d'asile au Québec (TCRI-CAR)
  - o Membre du Réseau québécois des organismes de jumelage interculturel
- Membre du Comité consultatif MIFI-TCRI (CMT)
- Membre du Comité opérationnel MIFI-TCRI (COOP)
- Membre du Comité de suivi du Programme spécial des demandeurs d'asile en période de Covid-19 (PSDAPC)-MIFI
- Membre du Comité santé mentale des réfugiés Centre d'expertise sur le bien-être et l'état de santé physique des réfugiés et des demandeurs d'asile (CERDA)
- Membre du Conseil supérieur de l'éducation (CSE) du gouvernement du Québec. Commission de l'éducation des adultes et de la formation continue

### Instances de concertation régionales

- TCRI – Membre du Groupe d'action réflexion pour des quartiers accueillants (GARD QA)
- Horizon 0-5 ans
  - o Comité organisateur des états généraux de la petite enfance
- Réseau réussite Montréal (RRM)
  - o Comité ados 12-20 ans

## PRISES DE PAROLES ET PUBLICATIONS

La liste des prises de parole du CSAI dans le cadre d'événements et de consultation locaux (Sud-Ouest, Verdun et Lachine) n'est pas incluse dans cette section, mais peut être consultée dans le chapitre sur nos points de service.

### Conférences et allocutions

- Conférence d'ouverture sur les Parcours, statuts et droits socioéconomiques des personnes réfugiées dans le cadre de l'événement Simulation dans la peau d'un réfugié, organisé par la Section québécoise d'International Federation of Medical Students Associations (IFMSA).
- Conférence sur le racisme systémique en temps de pandémie dans le cadre de l'événement Le racisme systémique, parlons-en ! organisé par le CSAI et la Ligue des droits et libertés (LDL).
- Allocution dans le cadre du panel sur La mise en œuvre des politiques migratoires. Dialogue entre la pratique et la recherche, organisé par l'Équipe de recherche sur l'immigration au Québec et ailleurs (ERIQA).
- Téléjournal de Radio-Canada. Participation à un reportage sur les défis de logement <https://ici.radio-canada.ca/tele/le-telejournal-18h/site/segments/reportage/345985/logement-rarete-pauvrete-enfant-discrimination?isAutoPlay=1>. Diffusé le 5 mars
- Allocution dans le cadre du panel : Qu'est-ce que la pandémie a révélé dans notre travail collectif auprès des familles avec de jeunes enfants dans le cadre des États généraux de la petite enfance organisé par Horizon 0-5 ans. <https://www.youtube.com/watch?v=W3YleFGrY0w>.
- Allocution dans le cadre du panel sur les familles immigrantes à statut précaire ayant des tout petits. Le communautaire en action dans le cadre de la Journée d'étude de l'Équipe de recherche interdisciplinaire sur les familles réfugiées et demandeuses d'asile (ERIFARDA).
- Allocution dans le cadre du congrès de l'ACFAS : Éducation et inclusion <https://www.acfas.ca/evenements/congres/programme/88/enjeux-recherche/22/c>
- Balado de l'Institut du Nouveau Monde (INM) sur l'avis du CSE. L'inclusion des familles immigrantes: pour une synergie accrue en éducation des adultes. <https://we.tl/t-Y8e5yTnmQJ>

### Participation à des consultations et recherches

- Consultation du SPVM visant le développement de recrutement diversifié
- Consultation visant à établir des mécanismes de collaboration entre la CNESST et les organismes œuvrant auprès de personnes issues de l'immigration

## PRISES DE PAROLES ET PUBLICATIONS

- Consultation du BINAM en vue de l'élaboration d'un processus de valorisation des groupes sociaux et culturels de Montréal et de la création d'un outil pilote de traitement des demandes émises par ces groupes
- Consultation du CIUSSS Centre-Sud de Montréal sur le prochain plan d'action interministériel en santé mentale (PAISM)
- Consultation sur les enjeux et pratiques des 31 territoires montréalais dans le domaine du soutien à la persévérance scolaire de Réseau Réussite Montréal (RRM)
- Consultation de la Ville de Montréal menée en amont de la révision de sa politique de l'enfant. Mieux répondre, ensemble, aux besoins des familles et des enfants montréalais issus de la diversité ethnoculturelle : Rôles possibles de la Ville de Montréal auprès des réseaux et lieux de mobilisation des partenaires jeunesse.
- Consultation de la Ville de Montréal menée en amont de la révision de sa politique de l'enfant. Favoriser la réussite éducative et la persévérance scolaire des jeunes issus de la diversité : Rôles complémentaires possibles de la Ville de Montréal.
- Table de discussion sur les réalités plurielles organisée par le Département de communication de l'UQAM
- Causerie virtuelle Montréal inclusive au travail organisée par la Chambre de commerce de Montréal
- Recherche des HEC sur la révision des coûts forfaitaires utilisée dans le cadre de l'entente entre Emploi-Québec et des ressources externes
- Recherche menée par l'Université de Montréal, financée par le MIFI, visant l'évaluation de la réinstallation des personnes réfugiées arrivées au Québec entre 2016 et 2019 et du continuum des services d'accompagnement offerts

### Contribution à des publications régionales et provinciales

- Conseil supérieur de l'éducation (mai 2021). *L'inclusion des familles immigrantes : pour une synergie accrue en éducation des adultes.* Avis au ministre de l'Éducation.
- Horizon 0-5 (2020). *Actes des rendez-vous de la petite enfance. 21 novembre 2019.* 11 décembre 2019. 27 février 2020.
- Production de deux capsules vidéo donnant la parole aux parents ayant des tout-petits sur leurs vécus familiaux en temps de pandémie. Liens <https://www.youtube.com/watch?v=liLM9ax9qi8> et <https://www.youtube.com/watch?v=RonfXjH5BlS>
- Observatoire des tout petits (2021). *Que faisons-nous au Québec pour nos tout-petits et leur famille? Portrait des politiques publiques.* Montréal, Québec, Fondation Lucie et André Chagnon, 2021. Collaboration à la production et à la révision des contenus portant sur les réalités des tout-petits immigrants

## PARTICIPATION À DES ÉVÉNEMENTS D'INFORMATION ET DE RÉSEAUTAGE

La liste des activités auxquelles le CSAI a participé au niveau local (Sud-Ouest, Verdun et Lachine) n'est pas incluse dans cette section, mais peut être consultée dans le chapitre sur nos points de service.

- Présentation de la mesure MINA du Secrétariat du Conseil du trésor
- Formation sur le fonctionnement de l'industrie de la construction à l'attention des organismes en immigration de la TCRI
- Rencontre avec la Ville de Montréal sur le parrainage professionnel
- Participation à l'espace échanges organisé par la TCRI sur le thème des personnes parrainées au privé et des parrains et de l'employabilité
- Présentation du Comité sectoriel de main-d'œuvre de l'économie sociale et de l'action communautaire (CSMO-ÉSAC) sur les emplois d'avenir
- Salon de l'immigration
- Webinaire sur Les contre-chocs de la pandémie sur l'accès à une saine alimentation, organisé par le Conseil Système alimentaire de Montréal (SAM) - Dispensaire diététique de Montréal
- Webinaire L'accès aux soins de santé et aux services sociaux organisé par la TCRI
- Appui à la campagne Les loyers explosent, un contrôle s'impose initiée par le Regroupement des comités logement et associations de locataires du Québec (RCLALQ)
- Webinaire COVID-19. Comment se portent nos tout-petits et leurs parents? organisé par l'Observatoire des tout-petits
- États généraux de la petite enfance à Montréal organisé par Horizon 0-5 ans
- Webinaire Présentation du Portrait de l'Observatoire des tout-petits sur les politiques publiques organisé par l'Observatoire des tout-petits
- Conseil supérieur de l'éducation (CSE) du gouvernement du Québec. Webinaire – Pré-lancement de l'avis L'inclusion des familles immigrantes : pour une synergie accrue en éducation des adultes
- Réseau réussite Montréal (RRM). Webinaire Vécu et engagement scolaires des adolescents en période de pandémie
- Réseau réussite Montréal (RRM) et RCM (regroupement des Cégeps de Montréal). Webinaire La motivation et l'engagement scolaire des jeunes en temps de pandémie. Fondements et pistes d'action
- Réseau réussite Montréal (RRM). Webinaire. Lancement des journées de la persévérance scolaire
- Collège de Maisonneuve-Institut de recherche sur l'intégration professionnelle des immigrants (IRIPI). Colloque Racisme et antiracisme : Agir en milieu de l'éducation
- Chaire-Réseau de recherche sur la jeunesse du Québec. Webinaire Les jeunes face aux conséquences de la COVID-19



## LISTE DES ACRONYMES

PASI	Programme d'accompagnement et de soutien à l'intégration
MIFI	Ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration
VECSP	Ville-Émard/Côte-Saint-Paul
RPCE	Réfugiés pris en charge par l'État
PSDAPC	Programme spécial des demandeurs d'asile en période de Covid-19
SAE	Services d'aide à l'emploi
CSAI	Centre social d'aide aux immigrants
SPVM	Service de police de la Ville de Montréal
CAPSSOM	Comité d'action en persévérance scolaire du Sud-Ouest de l'Île de Montréal
CDSV	Concertation en développement social de Verdun
CA	Conseil d'administration
IDS	Île-des-Sœurs
COCO	Comité de coordination
TCJV	Table de concertation jeunesse de Verdun
TRAIL	Table de réflexion et d'actions interculturelles de Lachine
LGBTQ+	Lesbiennes, gays, bisexuelles, trans, queers, intersexes et asexuelles
AGIR	Action LGBTQIA+ avec les Immigrants et Réfugiés
BINAM	Bureau d'intégration des nouveaux arrivants à Montréal
OBNL	Organismes à but non lucratif
HLM	Habitations à loyer modique
FECHIMM	Fédération des coopératives d'habitation intermunicipale du Montréal métropolitain
OMHQ	Office municipal d'habitation du Québec
FOHM	Fédération des OSBL d'Habitation de Montréal
CV	Curriculum vitæ
CNESST	Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail
SO	Sud-Ouest

## REMERCIEMENT À NOS PARTENAIRES FINANCIERS ET À NOS DONATEURS

Ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration (MIFI)

Services Québec

Centraide du Grand Montréal

Service Canada

Ministère de la Culture et des Communications du Québec

Patrimoine Canada

Ville de Montréal

Espace-Famille-SIPPE

FECHIMM

Institut Notre-Dame du Bon-Conseil de Montréal

Les Œuvres Marie Gérin-Lajoie

Fondation Jeanne Esther

