



Rapport d'activités

2013-2014



Table des matières

- 1 Dédicace à sœur Denise Lainé
- 2 Mot du président
- 3 Mot de la directrice générale
- 4 Le conseil d'administration
- 4 Hommage à M. Laurent Bleau et à M. Claude Laperrrière
- 5 Les membres du personnel
- 5 Remerciements aux bénévoles et stagiaires
- 6 Mission et objectifs du CSAI
- 7 Organigramme des services offerts au CSAI
- 8 Point de service à Laurendeau
- 17 Point de service Verdun
- 20 Implication dans la communauté
- 21 Vie associative
- 22 Formation du personnel
- 24 Activités de financement
- 25 Priorités 2014-2015
- 26 Bailleurs de fonds
- 27 Témoignages de réussite

Dédicace à sœur Denise Lainé

Nous profitons de l'occasion, au nom de toute l'équipe du CSAI, de dédier ce rapport d'activités à notre mentor, Sœur Denise Lainé, décédée le 3 juin dernier.



Membre de l'Institut Notre-Dame du Bon-Conseil de Montréal, c'est au sein du Centre social d'aide aux immigrants que sœur Denise Lainé a commencé à travailler bénévolement en 1953 au service des réfugiés. Membre fondatrice de la TCRI, elle a longtemps œuvré pour l'archevêché de Montréal.

Pionnière dans la lutte pour les droits des réfugiés au Québec, elle est instigatrice du programme de parrainage des réfugiés du Québec. Son dévouement à la cause des réfugiés au Québec et son engagement humain ont fait la force de son action pour construire un monde plus juste surtout pour les immigrants et les réfugiés. Tous ceux qui l'ont côtoyé, amis et collègues, connaissent la profondeur et la valeur de son implication.

Sœur Denise, ce fut très agréable d'être coachés et d'avoir travaillé avec vous. Nous en gardons de beaux souvenirs. Vous allez nous manquer et serez toujours vivante dans nos cœurs.

Merci.
L'Équipe du CSAI



Mot du président

L'exercice de 12 mois terminé le 30 juin 2014 a été pour le Centre social d'aide aux immigrants une année remplie de défis qui ont exigé courage, générosité et solidarité. Les principaux dossiers qui ont nécessité l'attention du conseil d'administration sont : le lancement d'une réflexion de planification stratégique, l'agrandissement des bureaux, la conformité à la Loi sur l'équité salariale, notre structure organisationnelle, l'obtention de l'agrément « organisme communautaire autonome » et le changement de garde à la direction générale.



Lancement d'une réflexion de planification stratégique

Le Centre social d'aide aux immigrants a retenu les services d'une consultante externe afin de mener un exercice de planification stratégique pour les trois prochaines années. La première partie d'analyse a été réalisée par la consultation de toutes les parties prenantes. Cette première phase a permis de cerner les forces et faiblesses du CSAI et d'identifier les menaces et opportunités. La deuxième phase reprendra durant le nouvel exercice afin de bien centrer nos actions à la réalisation de notre mission.

Agrandissement des bureaux

Depuis déjà deux ans, les installations physiques ne permettaient plus de loger adéquatement nos employés et empêchaient l'embauche de nouvelles personnes pour mieux répartir le travail. L'engagement de nos employés et leur sens du professionnalisme nous a tout même permis d'atteindre nos objectifs et nous les en remercions. Nous avons donc transformé une partie de notre immeuble pour recevoir cinq nouveaux bureaux et une salle polyvalente en vue de diffuser des cours ou tenir des réunions.

Conformité à la Loi sur l'équité salariale

Le conseil d'administration s'est assuré de se conformer dans les délais prescrits à la Loi sur l'équité salariale. Une seconde phase vise la refonte de notre structure salariale afin de refléter l'évolution des fonctions et de déterminer une description des tâches actuelles.

Structure organisationnelle

Découlant de la réflexion stratégique, le conseil a autorisé la modification de la structure organisationnelle et l'embauche de nouveaux employés pour répondre adéquatement à nos usagers.

Laurent Bleau

Mot de la directrice générale

C'est un immense plaisir pour moi de vous présenter le bilan de nos activités réalisées en 2013-2014. En mars 2014, le conseil d'administration m'a confié le mandat de la direction générale par intérim et le 30 juin 2014, j'ai eu l'honneur d'être nommée officiellement directrice générale du CSAI.



L'année 2013-2014 a été non seulement marquée par de nombreux changements au CSAI, mais elle est aussi représentée par une période de transition qui ouvrira à l'organisme de nouveaux horizons. Parmi les événements marquants de l'année, nous devons souligner l'établissement de nouveaux partenariats qui viennent renforcer notre capacité d'action. Nous sommes donc très heureux d'avoir signé en octobre 2013 une entente de service avec Emploi Québec. Dorénavant, le CSAI est reconnu comme ressource externe de ce dernier, ce qui nous permet de diversifier nos services en employabilité et d'offrir des interventions plus spécialisées à nos usagers.

Également, notre action s'est articulée, en priorité, à mobiliser toute l'équipe autour du dossier de la certification du Ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion (M.I.D.I.), que nous avons obtenue avec beaucoup de fierté. Cet exercice nous a donné l'opportunité de revoir notre système de fonctionnement interne.

En ce qui concerne le point de service de Verdun, moins de trois ans après son ouverture, il accueille maintenant quatre classes de francisation par jour; offre des services d'accueil et d'accompagnement; des cours d'informatique et de nombreuses activités à vocation informative ou ludique. Avec une analyse approfondie du territoire, nous ciblerons mieux nos actions futures et nous redoublerons d'efforts afin d'y développer d'avantage de services.

Lida Aghasi

Nous traversons actuellement une période importante de notre histoire et nous avons plusieurs enjeux et défis à considérer. Effectivement, cette année s'inscrit dans la continuité des travaux engagés depuis les douze derniers mois par le conseil d'administration. Nous commençons par bâtir l'avenir du CSAI via notre planification stratégique. Il nous faut finaliser cet exercice et consolider les services et les projets en cours, tout en misant sur des priorités exprimées dans notre récent plan d'action. Nous y avons identifié plusieurs priorités pour les douze prochains mois qui sont détaillées à la section «Priorités 2014-2015».

Nous misons collectivement sur le renouvellement de notre organisme. Nous rêvons d'un Centre qui a une vision claire : connaissant son point de départ et sachant où il désire arriver. À ce rêve vient s'ajouter une équipe qualifiée, volontaire, mobilisée, en vue d'être plus performante à l'égard des personnes immigrantes et réfugiées qui utilisent nos services, plus solidaire auprès des partenaires institutionnels et communautaires, et finalement, plus impliquée au sein de sa communauté.

Soulignons l'effort exceptionnel de nos employés, une équipe composée de personnes engagées pour la cause, et passionnées par leur travail. Remercions aussi les membres du conseil d'administration qui de façon bénévole, donnent de leur temps et de leur expertise. Leur confiance et leur contribution exceptionnelle aux grands enjeux stratégiques de notre organisation sont grandement appréciées par toute l'équipe du CSAI. Leur appui tout au long de l'année et surtout durant les périodes de changement et de transitions de notre organisme étaient exemplaire. Félicitons nos bénévoles qui se dévouent pour réaliser la mission de notre organisation. Enfin, nous aimerions adresser notre profonde gratitude à tous nos partenaires et bailleurs de fonds pour leur confiance et leur soutien.

Le conseil d'administration

Le CSAI bénéficie de la compétence et de l'engagement des membres du conseil d'administration. Malgré les lourdes responsabilités qu'ils assument dans leurs champs professionnels respectifs, ils collaborent généreusement à l'avancement du Centre.

Merci aux membres du conseil d'administration qui en 2013-2014, ont mis temps, énergie et leur expertise au service du CSAI.

Laurent Bleau
Président

Monique Jutras
Secrétaire

Stéphanie Dubé
Administratrice

Carmen Gabriel-Chouinard
Représentante des employé(e)s

Jean-Pierre Beaudry
Vice-président

Esther Champagne
Administratrice

Nicolas Chan Tak Nam
Administrateur

Luz Elena Caceres
Représentante des employé(e)s

Mona Nehmé
Trésorière

Claude Laperrière
Administrateur

Louise Boyd
Administratrice

**Lida Aghasi
Dusan Babic**
Ex-représentants des
employé(e)s

Hommage à M. Laurent Bleau et à M. Claude Laperrière

Cette année, deux importants administrateurs nous quittent après plusieurs années d'engagement au CSAI.

M. Laurent Bleau, notre président, qui, durant les huit dernières années, s'est dévoué avec une grande distinction à titre de trésorier et de président à la mise en place d'une structure plus efficace au sein du conseil d'administration. Un grand merci à un leader visionnaire qui a su agir et réagir pour gérer avec succès la gouvernance de notre organisme.

M. Claude Laperrière, un bénévole chevronné, a été un administrateur hors pair durant ses 21 ans de service à titre d'administrateur, vice-président et trésorier du conseil d'administration. Durant toutes ces années, M. Laperrière s'est démarqué par son expertise, son dévouement et sa présence durant tous les moments importants et décisionnels du CSAI.

Par cet hommage, toute l'équipe du CSAI souligne l'engagement profond, généreux et tenace de ces deux hommes qui ont cru et croient toujours à notre mission et à la cause des nouveaux arrivants et de leurs familles dans leur quête d'intégrer pleinement et entièrement la société d'accueil.

Les membres du personnel

Le CSAI dispose d'une équipe polyvalente, multilingue (en plus du français et de l'anglais, arabe, arménien, créole, dari, espagnol, farsi (perse), fong, mandarin, mina, serbo-croate, turc, kinyarwanda, swahili, kakongo, lingala et le peul) et pluridisciplinaire, constituée de personnes formées et expérimentées dont le dévouement et la compétence sont bien connus et reconnus.



Lida Aghasi
Directrice générale

Mahmoud Bahig
Ressources matérielles,
informatique et soutien
en comptabilité

**Dusan Babic
Pascale Romain
Placide Mayamona**
Accueil et installation – Réfugiés

**Josette Nonone
Mariame Diarra
Professeurs (9)
délégés par le MIDI**
Francisation

Marthe Lekana
Administration

**Luz Elena Caceres
Roya Daneshmand
Hicham Aabid
Xiaohui Wang
Pourang Nazari**

**Naouale El Yaagoubi
Fadima Diallo
Thierno Sow**
Employabilité

Ahmed Azour
Liaison et développement
communautaire

**Aline Ayétola
Ginette Payment**
Réception

Mahsa Kabiri
Installation et intégration

Louise Viens
Projets spéciaux

Carmen Gabriel-Chouinard
Communication et projets

Remerciements aux bénévoles et stagiaires

Toute l'équipe du CSAI désire souligner la généreuse implication de ses bénévoles et stagiaires pour l'année 2013-2014. Un sincère merci pour votre dévouement, disponibilité et contribution à la mission de notre Centre.

**M^{me} Françoise Martel
M^{me} Gaëtane Lafrance
M^{me} Ghyslaine Bolduc
M. Jean-Philippe Hubert
M. Jean-Claude Brès
M^{me} Nancy Blair**

**M^{me} Stéphanie Dubé
M. Frank Pena Culma
M^{me} Mariette Cliche-Galarza
M^{me} Narges Esfahani
M^{me} Yanouk Lavigne
M. Alain Presseau**

**M^{me} Fateme Khalili
M^{me} Anass Moniovitch
M. Mehdi Nassiri
M^{me} Isabelle St-Onge
M^{me} Lyne-Renée Lachance-Courchesne
M^{me} Jihene Hichri**

Mission et objectifs du CSAI

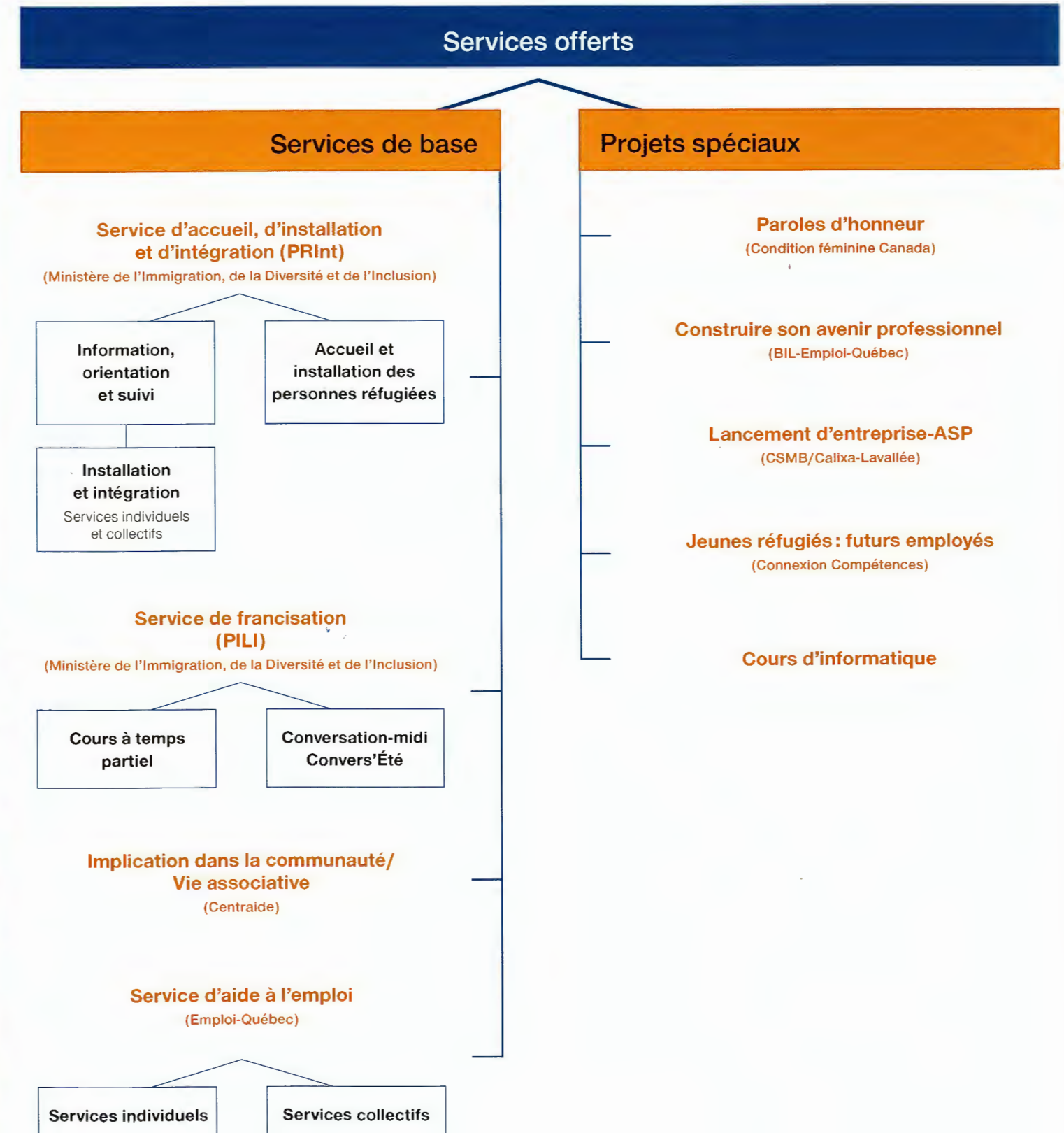
Le CSAI est un organisme à but non lucratif fondé en 1947 dont la mission est d'accompagner les nouveaux arrivants et leurs familles dans leur quête d'intégrer pleinement et entièrement la société d'accueil et favoriser le rapprochement intercommunautaire et interculturel.

La prestation des services et des programmes au CSAI est axée sur les objectifs suivants :

- Accueillir et accompagner l'immigrant à son arrivée ; établir des rapports humains basés sur la confiance et le respect des convictions individuelles et des cultures ;
- Informer le nouvel arrivant, dans sa langue d'origine, de notre mode de vie afin qu'il puisse rapidement se prendre en charge ;
- Porter une attention particulière aux familles ;
- Orienter vers les ressources les plus appropriées : logement, francisation, éducation, emploi ; favoriser une adaptation progressive à notre milieu ;
- Défendre les droits des personnes et des groupes aux prises avec des situations difficiles ;
- Éveiller l'intérêt et susciter l'entraide chez les gens d'ici face à la réalité de l'immigrant ; promouvoir le bénévolat et les rencontres interculturelles ;
- Participer et collaborer avec les organismes et les groupes ethniques concernés, aux tables de concertation et aux actions utiles aux immigrants et aux réfugiés.



Organigramme des services offerts au CSAI



Point de service à Laurendeau

Profils des usagers pour les services de base

Nous séparons cette année nos données pour nos points de service à Laurendeau et à Verdun puisque ces derniers ont des ententes et des cibles distinctes à respecter. Ainsi, le lecteur pourra suivre plus facilement nos réalisations en considérant nos engagements envers nos bailleurs de fonds.

Au total, c'est **1778 nouvelles personnes** qui ont reçu des services de base au CSAI-Laurendeau durant l'année 2013-2014. Ces services étaient dispensés dans le cadre de nos ententes avec le Ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion (PRInt et PILI) et d'Emploi-Québec.

Services de base	Hommes	Femmes	Total
Service d'accueil, d'installation et d'intégration (PRInt)	537	710	1247
Service d'aide à l'emploi	117	109	226
Service de francisation (PILI)	91	214	305
Total	745	1033	1778



Services offerts à Laurendeau

SERVICE D'ACCUEIL, D'INSTALLATION ET D'INTÉGRATION (PRINT)

Volet 1 – Information, orientation et suivi

Installation et intégration – services individuels

Le Programme Réussir l'Intégration (PRInt) a pour mandat d'accompagner les nouveaux arrivants dans leurs démarches d'installation et d'intégration à la société québécoise. Son objectif principal est de développer l'autonomie des personnes immigrantes de manière à ce qu'elles puissent devenir des membres actifs de la société d'accueil. Les services, de nature individuelle et collective, visent donc à leur fournir des informations sur les programmes et services offerts par la société d'accueil.

Profil des usagers pour le PRInt

En 2013-2014, nous avons desservi **1 247 personnes en provenance de 74 pays**, pour un total de 5 466 interventions. On note que la clientèle était composée de 43 % d'hommes et de 57 % de femmes.

Répartition des usagers selon le statut d'immigration

Catégorie d'immigration	Hommes	Femmes	Total
Résident permanent	490	649	1 139
Citoyen canadien	19	35	54
Demande résidence à l'étude	0	3	3
Demandeur d'asile	5	1	6
Demandeur d'asile reconnu	22	19	41
Travailleur temporaire	0	2	2
Autre	1	1	2
Total	537	710	1 247

Répartition des usagers selon les groupes d'âge

Catégorie d'immigration	Hommes	Femmes	Total
0 – 14 ans	11	6	17
15 – 29 ans	75	111	186
30 – 59 ans	440	581	1 021
60 – 99 ans	11	12	23
Total	537	710	1 247

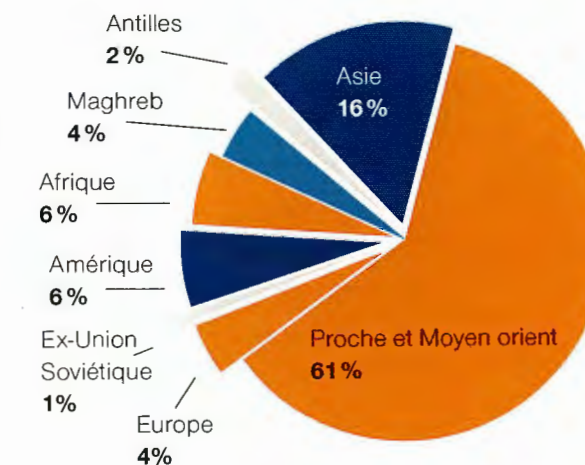
82 % des personnes desservies sont âgées de 30-59 ans.

Le groupe d'âge de 15-29 ans compte pour 15 % d'usagers admissibles à nos services.

Provenance des usagers par région du monde

Cette année encore, nous avons été témoins d'un nombre croissant de nouveaux arrivants d'origines différentes. Ces personnes viennent généralement de régions affectées par des conflits, des catastrophes naturelles et des crises économiques, notamment, dans l'espoir de survivre ou de reconstruire leur vie au Québec.

La répartition entre les grandes régions géographiques permet de constater que les arrivées les plus nombreuses sont en provenance du Proche et du Moyen Orient 61 %, au 2^e rang l'Asie 16 %, au 3^e rang l'Amérique et l'Afrique 6 %, suivi du Maghreb et de l'Europe 4 %.



Témoignage d'une nouvelle membre du CSAI:

« Comme cliente de CSAI, je voudrais exprimer mes témoignages sur Mlle Wang. Au moment où j'ai besoin d'aide, n'importe à la vie ou aux études, n'importe en règlement et politique locale, en instruction d'opération ou en problème psychologique, je peux toujours obtenir sa disponibilité au service, ses conseils professionnels et son encouragement. En fait, elle est pas seulement une travailleuse de CSAI, mais aussi ma confidente qui m'aide beaucoup dans l'ambiance intime. Grâce à elle, plus beaucoup de connaissances afin d'intégration sont transmises aux immigrants. »

M^{me} Hongxia LI

Provenance des usagers PRInt selon les pays d'origine

AFRIQUE 70

Angola 1	Cameroun 6	Égypte 5	Madagascar 2	Somalie 1
Bénin 2	Congo Brazaville 2	Guinée 4	Maurice 2	Togo 4
Burkina Faso 1	Rép. Dém. Congo 12	Liberia 1	Rwanda 6	Zambie 1
Burundi 4	Côte d'Ivoire 9	Lybie 1	Sénégal 5	Zimbabwe 1

MAGHREB 47

Algérie 16	Maroc 22	Mauritanie 6	Tunisie 3
------------	----------	--------------	-----------

ANTILLES 25

Cuba 11	Haiti 9	Jamaïque 1	République Dominicaine 3	Saint-Vincent-et-les-Grenadines 1
---------	---------	------------	--------------------------	-----------------------------------

EX-UNION SOVIÉTIQUE 14

Bélarus 2	Kazakhstan 1	Kirghizistan 1	Russie 3	Ukraine 7
-----------	--------------	----------------	----------	-----------

ASIE 200

Bangladesh 8	Corée du Sud 3	Philippines 2	Vietnam 3	Yémen 3
Chine 173	Inde 8			

PROCHE ET MOYEN ORIENT 760

Afghanistan 5	Iraq 87	Liban 2	Syrie 14	Thaïlande 1
Iran 646	Jordanie 1	Pakistan 3	Taiwan 1	

EUROPE 47

Albanie 13	France 3	Pologne 1	Royaume-Uni 1	Slovénie 1
Bulgarie 5	Kosovo 1	Roumanie 2	Serbie 1	
Croatie 15	Moldavie 4			

AMÉRIQUES 80

Amérique Latine 67	Brésil 7	El Salvador 3	Nicaragua 1	Trinité-Et-Tobago 1
	Chili 1	Équateur 6	Pérou 3	
	Colombie 39	Guyana 1	Vénézuéla 5	

Amérique du Nord 13

Mexique 13

AUTRES PAYS 4

Installation et intégration — services collectifs

En 2013-2014, quinze (15) activités collectives d'initiation à la vie québécoise et montréalaise ont été réalisées. Il s'agit de sessions d'information, de visites, de sorties éducatives, de fêtes, de rencontres. Le nombre total de présences pour ces activités est de 817.

L'apport de personnes-ressources, venues d'organismes publics et du milieu communautaire, est très précieux. Nous soulignons l'excellente collaboration de Revenu Québec, de Revenu Canada, de la Ville de Montréal, des musées de Montréal, de Parcs Canada, des Maisons de la culture, du Conseil canadien pour les réfugiés (CCR), de l'Autre Montréal, de CRISS et d'autres collaborateurs.

Tableau des activités réalisées

Thèmes	Dates	Organismes	Présences
Québec et les Chutes de Montmorency	6 juillet	CSAI	56
Ile d'Orléans	20 juillet	CSAI	56
Cueillette des pommes	28 septembre	Verger Lamarche, Saint Joseph du Lac	46
Semaine Action Bénévole	Octobre	CSAI	12
Fête de Noël pour les enfants	14 décembre	École Cœur-Immaculé-De-Marie	63
Nouvel An chinois	24 janvier	CSAI Présence de M ^{me} Leblanc députée de Ville Lasalle et de son assistance	64
Estime de soi	Janvier-Mars-Avril-Mai-Juin	CSAI	66
Fête de l'amitié – Rapprochement interculturel.	13 février	CSAI	53
Journée internationale de la Femme Des femmes fortes qui font la force du monde: Les femmes d'Haïti	8 mars	CSAI	24
Choc culturel	28 mars	Bénévole du CSAI	40
Cabane à sucre	29 mars	Constantin Grégoire	45
Clinique d'impôt	1-2-3 avril	Revenu Québec Revenu Canada	101
Habitation-Logement	12 avril	ROMEL	15
Journée mondiale des réfugiés	20 juin	CSAI	120
Ottawa. Visite du Parlement et de la ville	29 juin	CSAI	56



15 activités / 817 personnes





Sortie cueillette de pommes



Visite de Québec

Volet 2 – Accueil et installation des personnes réfugiées prises en charge par l'État

Nous avons accueilli et soutenu dans leur installation cette année **162 personnes réfugiées** prises en charge par l'État. Nous avons reçu plusieurs familles monoparentales, provenant de l'Afrique, de l'Amérique Latine et du Moyen Orient. La majorité de ces familles ont des enfants adolescents ou en bas âge et, dans certains cas, des enfants handicapés.

Le niveau d'intervention se fait de plus en plus exigeant, en tenant compte des besoins spéciaux et des difficultés que comportent la réadaptation et la scolarisation des enfants handicapés ou d'autres membres de la famille grièvement malades. La longue attente que précède l'obtention de certains services spécialisés ajoutée aux difficultés de communication, par la méconnaissance de la langue et le déficit d'interprètes -surtout au niveau des CLSC-

font en sorte que le processus d'installation et d'intégration des nouvelles familles à la société d'accueil se voit ralenti. Le temps des interventions et la quantité de ressources qui doivent être allouées dans ce type de situations est énorme et difficile à mesurer.

Un autre grand défi au niveau de l'intervention se retrouve dans les cas complexes reliés à la santé mentale. Généralement, ce sont des personnes célibataires dont les séquelles de la guerre, la torture, les agressions sexuelles ou autres, sont encore très évidentes. Malgré les services et conditions offerts par le PRAIDA et le système de santé en général, les intervenants(e)s du CSAI restent le premier contact et le lien privilégié pour la plupart des nouveaux arrivants ayant pour statut « personne prise en charge par l'État » et donc, font face à des défis grandissants et divers.



Cabane à sucre



Fête de Noël

Programme spécial : Accueil des femmes haïtiennes

Programme des femmes haïtiennes, référées par le Haut-Commissariat pour les Réfugiés (HCR)

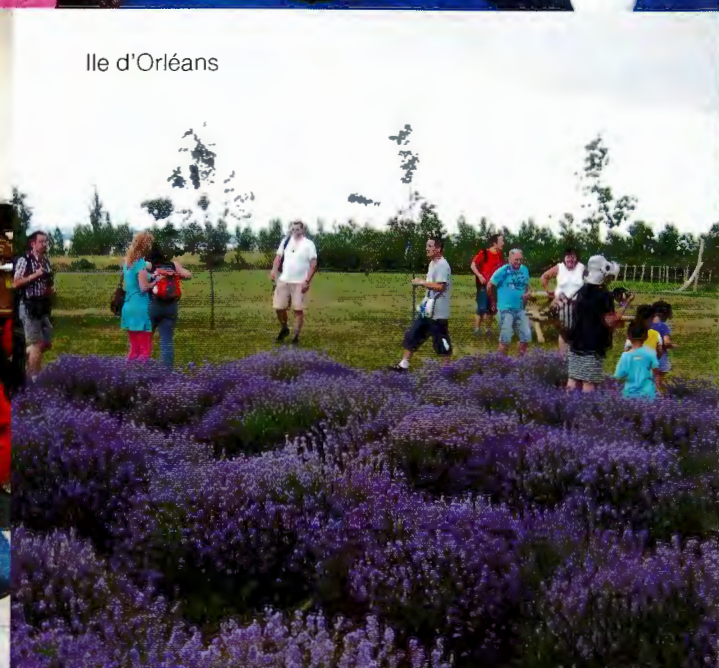
Le CSAI reçoit, depuis la fin 2012, des femmes haïtiennes et leur famille référées par le HCR. **Cette année nous avons accompagné 31 femmes, réparties dans 23 familles avec 35 enfants à charge, pour total de 66 personnes.** Ce sont pour la plupart des jeunes femmes (la moyenne d'âge est de 25 ans) peu scolarisées et, pour la majorité, des mères monoparentales.

Ces femmes sortent d'un double traumatisme: le tremblement de terre et de nombreuses agressions diverses. Certaines d'entre elles ne s'en sont pas totalement remises et démontrent encore des troubles d'anxiété, de dépression et des maladies psychosomatiques.

Suite à un suivi avec l'organisme Mouvement contre le Viol et l'inceste (MCVI), fait en 2013, elles sont maintenant, pour la plupart, en état de faire face à leurs responsabilités parentales et vis-à-vis d'elles-mêmes. Pour certaines familles, le soutien en responsabilité parentale s'est cependant avéré nécessaire. Des plans de services ont été mis en place en partenariat avec des CLSC. Le CSAI a continué d'accompagner ses femmes haïtiennes dans leur processus d'intégration à la société d'accueil. Nos interventions ont porté principalement sur le soutien psychologique, le soutien technique et la coordination de services avec les organismes publics et parapublics. Elles ont été mises en relation avec divers partenaires dont Emploi-Québec dans le cadre du programme de formation de la main d'œuvre.



Le Nouvel An chinois



Ile d'Orléans



SERVICE D'AIDE À L'EMPLOI

Services individuels et collectifs

L'année 2013-2014 a été, pour le service en employabilité, une année de changements. En octobre 2013, le CSAI est devenu officiellement ressource externe d'Emploi-Québec. Entre octobre et juin 2014, 167 personnes ont été rencontrées. À travers notre nouvelle collaboration avec Emploi-Québec, nous sommes amenés à utiliser une nouvelle application, le service en ligne des intervenants externes, plus communément appelé MSI. L'objectif est de faciliter la communication et d'améliorer les échanges avec les agents d'Emploi-Québec. Avant cette période, le CSAI collaborait avec Emploi-Québec dans le cadre d'une entente semestrielle. Le nombre de personnes rencontrées entre juillet et septembre 2013 fut de 59, pour un total de 226 personnes rencontrées pour 2013-2014.

Après avoir suivi des ateliers thématiques en groupe sur différents sujets (aide à la rédaction du CV et de la lettre de présentation, préparation et simulation d'entrevue d'embauche, information sur le retour aux études, explorer le marché du travail...), les participants ont des rencontres individuelles avec une conseillère en emploi, afin de mieux définir et construire sur leur projet professionnel, dans le but d'intégrer rapidement le marché du travail.

Parallèlement, le CSAI a aussi développé un partenariat avec le Cégep André-Laurendeau, nous y avons offerts 16 ateliers à 254 élèves de francisation (dernier niveau).



L'équipe du Service d'aide à l'emploi du CSAI et les participants d'un atelier sur la recherche en emploi

Cours d'informatique

Au service d'aide à l'emploi, se sont greffés cette année les cours d'informatique, pour les niveaux débutants, intermédiaires et avancés. Cinquante-trois (53) personnes ont reçu plus de 180 heures de cours sur l'utilisation de Microsoft Windows, Microsoft Office Word, Microsoft Excel, Microsoft PowerPoint, Simple comptable et Internet. Les participants améliorent leur employabilité en renforçant leurs connaissances des programmes de traitement de texte, de calcul avec le tableur Excel, d'analyse de données et programmation VBA, de présentation PowerPoint, de comptabilité informatisée (Sage 50 Simple Comptable et Microsoft Excel Versions 2010 & 2013), et finalement de l'utilisation d'Internet. Le local informatique est disponible pour que les participants des ateliers en employabilité puissent préparer leur CV, lettre de présentation, etc. et faire de la recherche d'emploi.

Projets spéciaux en employabilité

Construire son avenir professionnel

BIL – Emploi-Québec
22 juillet 2013 - 28 mars 2014

Le projet «Construire son avenir professionnel», est un projet financé par le Budget d'Initiatives Locales (BIL) d'Emploi-Québec. Le projet avait pour but de favoriser l'intégration en emploi de personnes immigrantes spécialisées dans le domaine du génie civil ou dans un domaine connexe à la construction.

Le programme prévoyait deux cohortes de huit personnes recrutées pour une durée de dix semaines, incluant deux semaines de stage. Durant les huit premières semaines de formation, les participants ont assisté à des ateliers en employabilité, ainsi qu'à différents cours «Initiation à la construction» dispensés par le Collège Ahuntsic et à d'autres ateliers informatifs, portant sur le domaine de la construction. Durant toute la formation, des rencontres personnalisées avec chaque participant ont été effectuées par la coordonnatrice du projet et la conseillère en emploi, pour assurer un suivi individuel. Ce projet n'aurait pas pu exister sans le partenariat d'Emploi-Québec, et du Regroupement économique et social du Sud-Ouest de Montréal (RESO).

À la fin du projet, les résultats obtenus étaient les suivants :

- 3 participants sont en emploi
- 7 participants ont repris des études
- 1 personne est devenu travailleur autonome



L'équipe BIL du CSAI et les participants en présence du maire Dorais lors de la SQAF.

Témoignage d'un étudiant en informatique

«I want to share with you that I got a nice full time job in a Canadian company. Thank you for your help!»
Adriana R.

Jeunes réfugiés : futurs employés !

Connexion Compétences — Service Canada
4 mars - 16 août 2013

Le projet «Jeunes réfugiés : futurs employés!», financé par Service Canada dans le cadre de son programme Connexion Compétences, avait pour objectif d'aider dix jeunes réfugiés pris en charge par l'État (18-30 ans) à surmonter leurs obstacles à l'emploi et augmenter leur employabilité dans le secteur du commerce de détail.

L'expérience Connexion Compétences a été, pour le CSAI, un projet exploratoire auprès d'une clientèle-cible caractérisée par plusieurs obstacles spécifiques. Par ce projet pionnier, le CSAI a offert aux jeunes réfugiés une intervention qui tenait compte de la spécificité de leur statut et qui leur a permis de développer leur employabilité. En leur offrant un accompagnement adapté et en les outillant, le CSAI ainsi que les partenaires associés au projet, ont permis aux participants d'acquérir la confiance nécessaire pour entreprendre soit un retour aux études soit une première incursion dans le marché du travail québécois. Les jeunes ont bénéficiés d'une formation à temps plein comprenant des ateliers thématiques en employabilité, une formation en commerce de détail avec le Cégep André-Laurendeau et une expérience de travail rémunérée de quatre mois.

Au terme de l'intervention auprès des participants, les résultats obtenus sont les suivants :

- 5 participants étaient toujours en emploi
- 2 participants ont effectué un retour aux études
- 2 participants sont en démarrage d'entreprise
- 1 participante est en recherche d'emploi

Témoignages des participants¹ :

«Au début, ma caisse ne balançait pas en fin de journée, mais il ne manquait pas d'argent. C'est juste que je ne comprenais pas encore toutes les fonctions de la caisse enregistreuse. Au bout d'une semaine et avec le soutien des collègues, j'ai fini par comprendre la caisse. Aujourd'hui je suis autonome, je fais très bien le travail, il y a pas de problème et j'aime ça. Au fil des jours, je mets en pratique ce que j'ai appris en formation : service à la clientèle, vente, conseil aux clients. D'ailleurs, je forme les nouveaux employés maintenant. J'aime l'ambiance de travail chez Canadian Tire.»
Tamara, caissière.

Et de la part des employeurs ayant accueilli les participants :

«Marie s'est très bien intégrée dans son équipe de travail. Elle est à l'aise avec ses collègues et son supérieur. Elle apprend vite et fait les tâches qui lui sont attribuées parfaitement. Que de bonnes références à donner à Marie, je la recommanderais à n'importe quelle entreprise»

1- Les noms des répondants ont été changés pour maintenir leur confidentialité.

Formation en lancement d'une entreprise (ASP)

Commission scolaire de la Pointe-de-l'île et
le Centre de formation professionnelle Calixa-Lavallée

Depuis octobre 2013, le CSAI offre une nouvelle formation de lancement d'entreprise et une formation pour démarrer sa garderie en milieu familial, en collaboration avec la Commission scolaire de la Pointe-de-l'île et le Centre de formation professionnelle Calixa-Lavallée. La durée de la formation est de 14 semaines. Cette formation donne droit à une Attestation de Spécialisation Professionnelle (ASP).

Les étudiants qui souhaitent démarrer leur propre garderie en milieu familial devront suivre une formation supplémentaire de 45h. En plus de leur diplôme, ces participants reçoivent la carte RCR (réanimation cardio-respiratoire) et la carte MAPAQ (hygiène et salubrité), indispensable pour travailler dans ce domaine.

Pour la première session, nous avons commencé la formation avec un groupe de 25 personnes. Nous en sommes à notre 4ème formation, vu l'augmentation constante de la demande.



Des finissants de la formation en lancement d'une entreprise

SERVICE DE FRANCISATION

Francisation à temps partiel Programme d'intégration linguistique pour les immigrants (PILI)

Pour l'année 2013-2014, le CSAI Laurendeau a accueilli **305 étudiants**. Nous avons actuellement cinq classes à chaque session. La plus grande difficulté des cours à temps partiel est le maintien des élèves du début à la fin de chaque session. Notons, cette année encore, une baisse des étudiants pour le temps plein. Il est important de préciser que bien que des étudiants aient appliqué pour le temps plein, une fois admis, certains le refusent et préfèrent poursuivre le temps partiel au CSAI.

Conversation midi

Cette année encore, la mise en place des ateliers de conversation pour les niveaux intermédiaire et avancé fut appréciée des étudiants. Les ateliers, animés sur l'heure du midi par 4 bénévoles, ont été offerts à **69 étudiants**.

Convers'Été

À l'instar de l'été passé, le CSAI a repris Convers'Été, une session estivale de dix semaines d'ateliers de conversation en français combinés à des sorties familiales à l'extérieur. Pour l'été 2013, c'est **plus de 50 étudiants qui ont participé** dans l'un ou l'autre des neuf groupes, répartis sur trois jours/semaine. Tous les ateliers étaient animés par six bénévoles exceptionnels qui ont permis aux étudiants d'acquérir du vocabulaire pratique au quotidien et renforcer leur aisance à l'oral.



Finissants du cours de francisation

PROJET SPÉCIAL

Paroles d'honneur / Écouter-Partager-Agir Condition féminine Canada 1^{er} juillet 2013 — 1^{er} juillet 2015

Le CSAI, avec l'appui financier de Condition féminine Canada, s'investi depuis l'été 2013, dans un projet visant à **prévenir et réduire la violence faite aux femmes et aux filles au nom de l'«honneur»**. L'objectif est de créer un pont entre les différents acteurs du milieu et de nous outiller, afin de répondre aux besoins des intervenants, des femmes et des filles à risque ou victimes de violence basée sur l'honneur.

Le CSAI travaille présentement avec Madame Élizabéth Harper, chercheuse à l'École de travail social de l'UQAM, afin de produire une évaluation des besoins des femmes et des filles ainsi qu'une évaluation de l'état de situation chez les intervenants communautaires et institutionnels dans cinq arrondissements de Montréal: Ahuntsic/Cartierville, Côte-des-Neiges/Notre-Dame-de-Grâce, Saint-Laurent, Saint-Léonard, Sud-Ouest.

Nous avons rencontré **plus de 70 organismes et des tables de concertation dans les arrondissements**. Des rencontres avec des intervenants et des femmes ont eu lieu afin de se concerter sur les besoins et les outils en place. Suite à ces rencontres, le CSAI a reçu plusieurs demandes de réseautage vers des services et des partenariats se sont créés avec plusieurs acteurs du milieu.

Un important partenariat a également été mis sur pied avec Dynamo, une ressource en mobilisation des communautés, afin d'organiser une journée Forum-Action en novembre 2014. Dynamo est également chargé d'effectuer l'évaluation globale du projet du CSAI.

Témoignage

Merci beaucoup de m'offrir cet opportunité de partager mon expérience formidable de francisation a CSAI. Ça me fait plaisir. Les cours a CSAI sont plein de pleasures et j'ai appris français et, en le même temps, j'ai fait beaucoup des amies immigrants. J'ai eu en total deux professeurs et ils sont vraiment excellent et gentils avec les étudiants. Même si les cours français est a temps partiel les qualités et contenu de cours sont asset bien. Je pense, je fait grand progress sur mon francis, particulièrement mon fiançais oral.

WeiQi Tian, étudiante au CSAI

Point de service à Verdun

Le 13 décembre 2011, mandaté par MICC, le CSAI ouvre un point de service à Verdun. Au départ, l'implantation de ce point de service était un projet pilote d'une durée de 6 mois. Le premier projet à voir le jour fut la mise sur pied de deux classes de francisation et la présence de deux agents d'accueil et une responsable de la francisation à Verdun.

Aujourd'hui, moins de trois ans après son ouverture, le point de service accueille quatre classes de francisation par jour, des cours d'informatique donnés sur une base régulière et de nombreuses activités à vocation informatives ou ludiques.

Profil des usagers pour les services de base

Pour l'année 2013-2014, **818 nouvelles personnes** ont bénéficié des services de base au CSAI de Verdun, soit du Programme PRInt et du Service de francisation.

Services de base	Hommes	Femmes	Total
Service d'accueil, d'installation et d'intégration (PRInt)	264	352	616
Service de francisation (PILI)	55	147	202
Total	319	499	818



Services offerts à Verdun

SERVICE D'ACCUEIL, D'INSTALLATION ET D'INTÉGRATION (PRINT)

Volet 1 – Information, orientation et suivi

Installation et intégration – services individuels

Depuis les derniers mois, nous avons entrepris une réflexion sur la situation du point de service à Verdun. Il était important pour le CSAI de prendre un peu de recul et de trouver des stratégies visant à augmenter la visibilité et la notoriété du Centre, mieux répondre aux besoins actuels des usagers et d'y développer la vie associative et le sentiment d'appartenance. Nos intervenants qualifiés et expérimentés qui sont présentement sur place accueillent et reçoivent les usagers individuellement et les accompagnent dans leur processus d'intégration en leur fournissant toute l'information et l'aide nécessaire.

Profil des usagers pour le PRInt

En 2013-2014, nous avons desservi à notre point de service situé à Verdun **616 personnes en provenance de 66 pays**, pour un total de 1 905 interventions. On note que la clientèle était composée de 43% d'hommes et de 57% de femmes.

Répartition des usagers selon les groupes d'âge

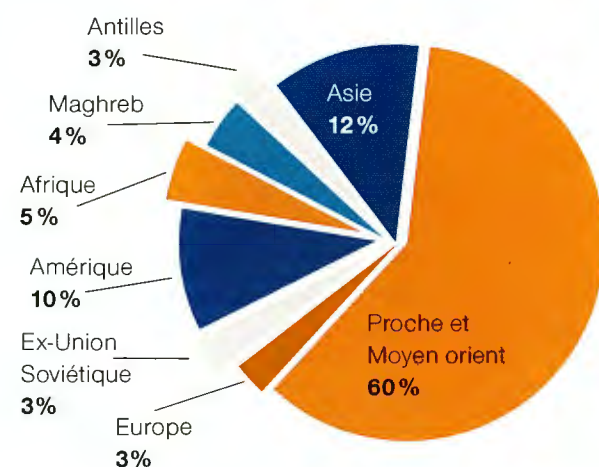
Catégorie d'immigration	Hommes	Femmes	Total
0 – 10 ans	2	2	4
11 – 17 ans	0	1	1
18 – 35 ans	123	198	321
36 – 64 ans	137	150	287
65 ans et plus	2	1	3
Total	264	352	616

52 % des personnes desservies sont âgées de 18-35 ans.

Le groupe d'âge de 15-29 ans compte pour 47 % d'usagers admissibles à nos services.

Provenance des usagers par région du monde

La répartition entre les grandes régions géographiques permet de constater que les arrivées les plus nombreuses sont en provenance du Proche et du Moyen Orient 60%, au 2^e rang l'Asie 12%, au 3^e rang l'Amérique 10%, suivi de l'Afrique 5%, du Maghreb 4%, et des Antilles 3%.



Provenance des usagers PRInt selon les pays d'origine

AFRIQUE 32

Bénin 3	Rép. Dém. Congo 6	Guinée 2	Maurice 1	Tanzanie 1
Cameroun 4	Côte d'Ivoire 4	Lybie 1	Sénégal 2	Togo 1
Congo Brazaville 2	Égypte 5			

MAGHREB 25

Algérie 9	Maroc 15	Tunisie 1
-----------	----------	-----------

ANTILLES 21

Cuba 6	Haiti 11	Jamaïque 1	Rép. Dominicaine 3
--------	----------	------------	--------------------

EX-UNION SOVIÉTIQUE 18

Bélarus 1	Kazakhstan 1	Kirghizistan 1	Russie 6	Ukraine 9
-----------	--------------	----------------	----------	-----------

ASIE 75

Bangladesh 4	Corée du Sud 3	Japon 3	Sri Lanka 1	Vietnam 2
Chine 52	Inde 2	Philippines 6	Turquie 2	

PROCHE ET MOYEN ORIENT 368

Afghanistan 2	Iraq 3	Koweït 1	Pakistan 2	Taiwan 1
Arabie Saoudite 3	Jordanie 3	Liban 3	Syrie 3	Thaïlande 1
Iran 346				

EUROPE 47

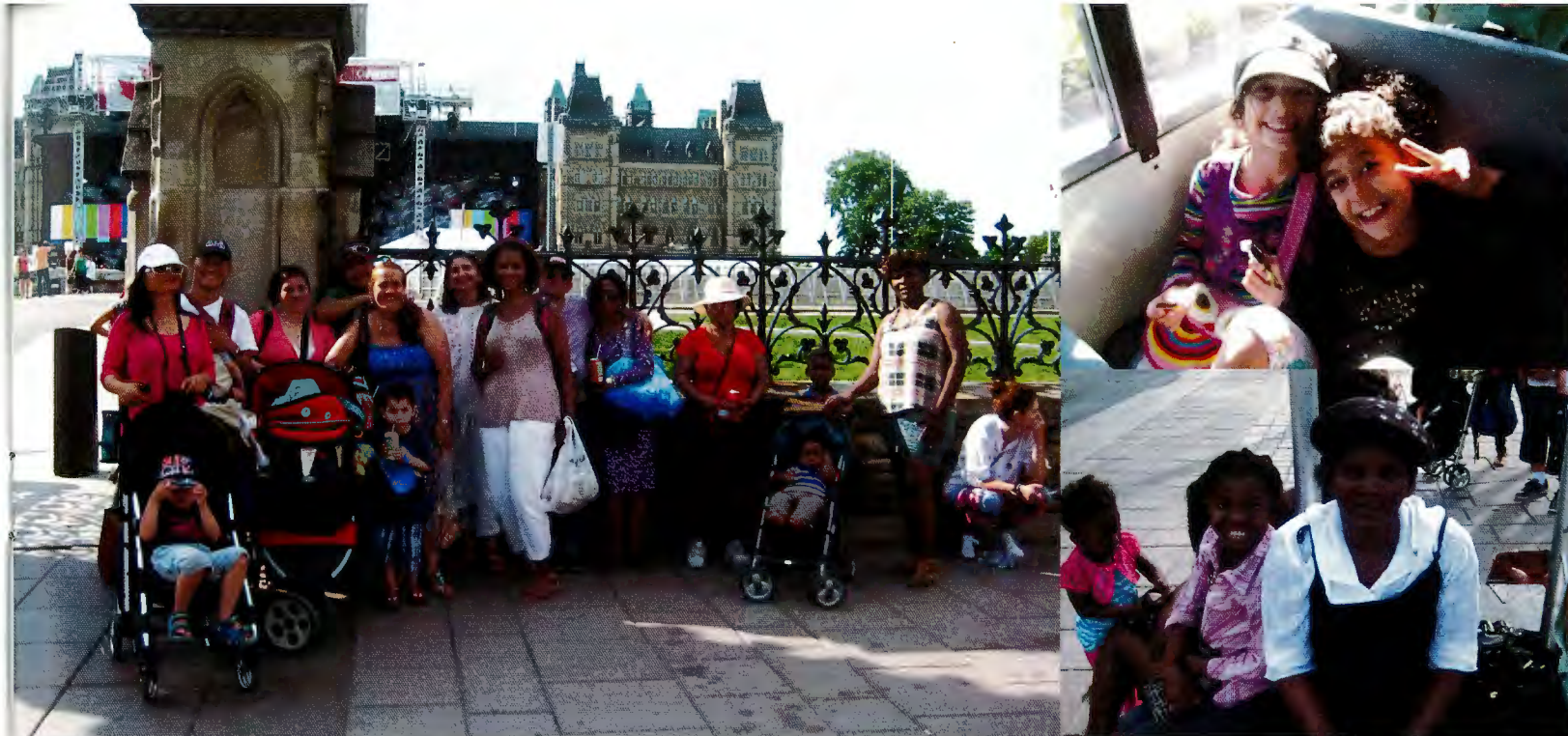
Bulgarie 2	France 5	Kosovo 2	Roumanie 1	Serbie 1
Espagne 1	Italie 1	Moldavie 1	Royaume-Uni 1	

AMÉRIQUES 61

Amérique Latine 48	Brésil 5	Équateur 2	Nicaragua 1	Vénézuela 2
	Chili 1	Guatemala 2	Pérou 3	
	Colombie 29	Honduras 1	Trinité-Et-Tobago 2	

Amérique du Nord 13	États-Unis 5	Mexique 8
----------------------------	--------------	-----------

AUTRES PAYS 1



ACTIVITÉS COLLECTIVES

Bien que le CSAI n'est pas financé pour réaliser des activités au point de service de Verdun, plusieurs ateliers d'information et activités ont tout de même été organisées à Verdun afin d'attirer de nouveaux usagers, en particulier des résidents de Verdun. Parmi les activités tenues, mentionnons les ateliers de conversation en français sur l'heure du midi, une session d'information sur le logement organisée en partenariat avec le ROMEL et des activités pour l'Halloween, le Nouvel An Chinois ou encore la Fête de l'Amitié avec les étudiants de francisation.

Des cours d'informatique sur l'utilisation de Word, Excel, Powerpoint, Simple Comptable, Access et Internet étaient offerts à tous dans le local informatique de Verdun.

Témoignage

Les agents du CSAI sont professionnels et toujours prêts de nous servir. Je suis très content qu'on puisse trouver une organisation comme le CSAI qui est près de notre quartier et qui nous aide chaleureusement.

WeiQi Tian

SERVICE DE FRANCISATION

Le CSAI de Verdun a accueilli **202 étudiants** en francisation pour l'année 2013-2014.

L'année 2013-2014 a été marquée par plusieurs changements pour le service de francisation. Étant donné la demande grandissante pour les cours de francisation, le MICC a autorisé en septembre 2013 l'ouverture d'un troisième groupe de débutants en avant-midi. Le CSAI devait ainsi trouver un deuxième local pour ce cours. Plusieurs démarches auprès du Centre d'affaires et de l'arrondissement de Verdun se sont avérées nécessaires afin de pouvoir occuper un nouveau local au sous-sol du Centre d'affaires de Verdun.

Plusieurs travaux de démolition et d'agrandissement ont été effectués afin de répondre aux exigences du MIDI. Ensuite, le local a été peint, le plancher réparé, un tableau, du mobilier ainsi qu'un téléviseur avec lecteur DVD et un écran pour projecteur ont été installés. À la demande du CSAI, le Centre d'affaires a également posé des fenêtres doubles. Ainsi, la session d'hiver 2014 a pu débuter dans un beau local propre et fonctionnel.

Lors des évaluations à la session de printemps 2014, la demande pour le cours de débutants était si élevée, que plusieurs personnes ont été placées sur la liste d'attente. Pour cette raison, le CSAI a demandé au MICC d'envisager l'ouverture d'un quatrième groupe à Verdun. C'est ainsi qu'aujourd'hui, on peut être fier de dire que le défi du CSAI a été relevé. Quatre cours de français à temps partiel en partenariat avec le MIDI, c'est une première à Verdun! Grâce au travail acharné de tous les intervenants, de la direction et des professeurs du CSAI, le point de service Verdun est devenu une véritable référence en francisation.

Conversation midi

Des ateliers de conversation en français ont également été offerts à **21 étudiants** sur l'heure du midi, par nos 2 généreux bénévoles.

Implication dans la communauté

Le Centre social d'aide aux immigrants croit aux bienfaits de la mise en collaboration des expertises diverses et de la concertation. Déjà bien engagé dans sa communauté, le CSAI a développé, en 2013-2014, de nouveaux partenariats.

Au début 2014, le CSAI est devenu **membre du Forum des partenaires du Centre d'étude ethnique des universités montréalaises (CEETUM)**. De plus, dans le cadre du projet Condition féminine Canada, **le CSAI a réseauté près de 70 organismes** différents travaillant auprès des femmes et sur les questions de violence et fait partie du Comité multisectoriel de la TCRI sur les violences basées sur l'honneur. En mars 2014, nous avons signé une entente avec Engagement Jeunesse à titre d'organisme offrant des services d'accompagnement aux jeunes des centres jeunesse lors du passage à la vie autonome.

Aussi, l'un de nos intervenants siège maintenant à la présidence du conseil d'administration du GALT, un organisme communautaire ayant pour mission l'amélioration de la qualité de vie des citoyens du quartier Saint-Paul/Émard et plus particulièrement des résidents du HLM De l'Église. Nous continuons de travailler en étroite

collaboration avec la Table de Concertation Ville-Émard/Côte-St-Paul pour le développement communautaire, social et économique de la communauté locale et plus précisément dans ses comités de travail portant sur la sécurité alimentaire, sur le dépôt d'un projet Quartier 21 et sur les activités et événements dans le quartier.

Nous avons également travaillé activement à l'organisation d'un gala dans le cadre de la Semaine Québécoise des Adultes en Formation (SQUAF) pour lequel le CSAI a fait don de deux bourses. Le CSAI participe régulièrement aux assemblées générales annuelles de ses nombreux partenaires (RESO, TCRI, Table de concertation du quartier, Réseau des organismes en francisation du Québec, etc.)

Cette année, le CSAI a innové en organisant une grande fête estivale extérieure avec le soutien financier et la collaboration de la communauté pour célébrer la **Journée mondiale des réfugiés** avec ses membres, usagers, bénévoles, employés, membres du conseil d'administration, partenaires, bailleurs de fonds et représentants politiques. **Plus de 120 participants ont profité du BBQ**, des jeux pour enfants, de la musique du DG invité et du soleil radieux qui était au rendez-vous.

Liste des institutions et organismes avec lesquels collabore le CSAI

Partenaires communautaires et institutionnels

- Table de concertation au service des personnes réfugiées et immigrantes (TCRI)
 - Regroupement des organismes au service des nouveaux arrivants (ROSNA)
 - Réseau national des organismes spécialisés dans l'intégration en emploi des nouveaux immigrants (ROSINI)
 - Volet Femme (Comité multisectoriel sur les violences basées sur l'honneur)
- Conseil Canadien pour les Réfugiés (CCR)
- PRAIDA (Programme régional d'accueil et d'intégration des demandeurs d'asile)/ Centre de santé et de services sociaux (CSSS) de la Montagne
- Alliance des communautés culturelles pour l'égalité dans la santé et les services sociaux (ACCÉSSS)
- Réseau d'intervention auprès des personnes ayant subi la violence organisée (RIVO)
- Mouvement Contre le Viol et l'Inceste (MCVI)
- Table des organismes communautaires en santé mentale du Sud-Ouest
- Table des partenaires contre la violence conjugale et familiale du Sud-Ouest/Verdun
- Boulvier d'Athéna Services familiaux
- Centre jeunesse de Montréal-Institut Universitaire
- Femmes du Monde à Côte-des-Neiges
- Corporation de développement économique Côte-des-Neiges/Notre-Dame-de-Grâce
- Regroupement des organismes du Montréal ethnique pour le logement (ROMEL)
- RESO (Regroupement économique et social du Sud-Ouest)
- Carrefour Jeunesse-emploi du Sud-Ouest
- Chambre de commerce et d'industrie du sud-ouest de Montréal (CCISOM)
- Association communautaire d'emprunt de Montréal (ACEM)
- ACEF du Sud-Ouest
- Comité mixte sur l'accueil et l'établissement des réfugiés au MICC
- Comité consultatif national du MICC (COCONAT)
- Réseau des organismes en francisation du Québec (ROFQ)
- Concertation Ville-Émard/Côte St-Paul
- Dynamo-Collectivo
- Fondation du développement local de Verdun
- Forum économique de Verdun
- Croix Rouge canadienne
- Revenu Québec
- Revenu Canada
- Forum des partenaires du Centre d'étude ethnique des universités montréalaises (CEETUM)
- Université du Québec à Montréal (UQAM) — École de travail social
- Cégep André-Laurendeau
- Collège Ahuntsic
- Engagement jeunesse

Bailleurs de fonds

- Ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion (MIDI)
- Emploi-Québec
- Centraide du Grand Montréal
- Condition féminine Canada
- Service Canada

Tableau des événements et représentations auxquels le CSAI a participé

Événements / Représentation	Dates	Lieux	Organismes
Fête des voisins du quartier	10 août	Parc de la Vérandrye	Concertation Ville-Émard/Côte-Saint-Paul
Kiosque d'information	23 août	HLM De l'Église	GALT
Foire communautaire du Sud-Ouest	10 octobre	Centre d'éducation des adultes Champlain	Table 16+ du Sud-Ouest
Semaine québécoise des adultes en formation (SQUAF)	2 avril	Théâtre Paradoxe	RESO
Journée de réflexion sur les violences basées sur l'honneur	23 et 24 avril	UQAM/Centre de ressources communautaires de CDN	TCRI/Volet Femme
Salon de la Santé mentale du Sud-Ouest-Verdun	7 mai	Centre d'éducation des adultes Champlain	CSSS Sud-Ouest-Verdun
Salon de l'Immigration	9 et 10 mai	Palais des Congrès	Immigrant Québec/TCRI
Journée mondiale pour les réfugiés	20 juin	Devant l'Église Immaculé-de-Marie	CSAI et partenaires commanditaires
Journée mondiale pour les réfugiés	21 juin	Parc Olympique	HCR et Action Réfugiés

Vie associative

Pour la présente année, le CSAI a décidé de revitaliser sa vie associative. Dans ce sens, nous avons réalisé plusieurs activités festives pour nos membres, nos bénévoles ainsi que pour nos employés. À l'automne 2013, le CSAI a organisé un souper grandiose pour remercier nos bénévoles de leur implication et généreuse contribution au Centre et une activité a eu lieu dans le cadre de la Semaine Action Bénévole. Quelques bénévoles ont également été gracieusement invités à participer à notre traditionnel Gala des Saveurs. Un souper de reconnaissance pour les administrateurs bénévoles du conseil d'administration a également eu lieu cette année.

Une des principales priorités de la direction générale et du conseil d'administration est d'augmenter le nombre des membres du CSAI. Pour ce faire, nous avons tenu deux journées de réflexion avec l'ensemble des employés du CSAI durant lesquelles cette question a été réfléchi et débattue. Nous avons mis sur pied un comité de travail responsable du membership qui travaille actuellement à réfléchir sur des façons d'attirer davantage de personnes à devenir membres du CSAI et développer un cahier de bienvenue pour les nouveaux membres. De plus, nous réfléchissons actuellement à l'établissement d'une structure plus encadrée pour nos bénévoles et stagiaires.

Le CSAI tire également une grande fierté de sa *Journée mondiale pour les réfugiés*, tenue le 20 juin dernier, qui a accueillie plus de 120 participants. Organisée par un comité d'employés motivés, plusieurs bénévoles engagés et la directrice générale, cette journée a été un succès puisqu'elle a su revitaliser la vie associative du CSAI et démontrer que le CSAI est engagé dans sa communauté, festif et vivant!



Formation du personnel

Cette année, le CSAI a fait un effort particulier pour recenser toutes les formations, colloques et forums auxquels ont participé ses employés. Le tableau suivant nous montre que le CSAI a à cœur la formation continue et la mise à jour de ses intervenants pour assurer un service de qualité à ses usagers.

Formation offerte aux employés et gestionnaires du CSAI en 2013-2014

Titre des formations suivies	Année	Nom du formateur
INTERVENTION		
L'intervention féministe du XXI ^e siècle : l'intersectionnalité (2 jours)	2013	TCRI
Mieux comprendre l'homosexualité et la transsexualité	2013	GRIS Montréal
Comprendre pour mieux agir! Formation sur l'accueil et la référence des personnes peu alphabétisées	2013	Service d'accueil, de référence, de Conseil et d'Accompagnement (SARCA)
Relation d'aide et la santé mentale (2 jours)	2014	TCRI
Agir en sentinelle pour la prévention du suicide	2014	Association québécoise de prévention contre le suicide (AQPS)/CSSS Sud-Ouest/Verdun
Identité québécoise et intervention interculturelle (3 jours)	2014	TCRI
Intervention en situation complexe	2014	TCRI
Formation sur l'usage et utilité de la relation d'aide, dans l'intervention avec les nouveaux arrivants	2014	TCRI
Comprendre l'usure de compassion et l'épuisement professionnel	2014	TCRI
Journée professionnelle CJM-IU (Rencontres interculturelles + La transformation du stress en énergie créatrice)	2014	CJM-IU (Conseil multidisciplinaire)
Paramètres clés pour des évaluations adaptées aux nouveaux arrivants	2014	TCRI

FEMMES

Déjeuner-réseautage des intervenants en matière de violence conjugale et intrafamiliale	2013	SPVM
Exploration des mariages forcés avec une perspective canadienne	2013	Condition féminine Canada/SALCO (conférence téléphonique)
Pourquoi les filles? Pourquoi la prévention de la violence?	2013	Fondation Filles d'Action
Vous faites face à des difficultés de couple et à de la violence conjugale? Vous pouvez agir!	2013	La Maisonnée/Service d'entraide Passerelle
Réalités et défis vécus par les filles et les jeunes femmes immigrantes	2013	Fondation Filles d'Action
Comprendre et agir à Côte-des-Neiges : Sensibilisation aux violences basées sur l'honneur	2014	Comité concertation interculturelle de la CDC-CDN
Les crimes d'honneur : de l'indignation à l'action	2014	Conseil du Statut de la femmes/Agence de santé et des services sociaux de Montréal
Certificats de virginité	2014	Agence de la santé et des services sociaux
Comprendre pour agir : journées de réflexion sur les violences basées sur l'honneur (2 jours)	2014	TCRI/Comité intersectoriel sur la violence au nom de l'honneur
Colloque <i>Les femmes à la marge</i>	2014	CICC/Bouclier d'Athéna/CAVAC de Laval
Rencontre-réseautage SPVM-VCI	2014	SPVM-VCI

Titre des formations suivies	Année	Nom du formateur
EMPLOYABILITÉ		
Formation sur les outils d'intervention en entreprise	2013	TCRI
Les jeunes issus de minorités visibles : défis et enjeux de l'intégration en emploi	2014	Engagement jeunesse Montréal
Le secteur d'emploi de l'économie sociale et de l'action communautaire	2014	CSMOEAC
Plan de cheminement vers l'autonomie (PCA)	2014	Engagement jeunesse Montréal
Le marché du travail et l'économie sociale	2014	CSMO-ESAC

IMMIGRATION

Atelier Projet d'assistance pour les réfugiés à l'Université d'Ottawa (PARUO)	2013	PARUO
Paramètres clés pour des évaluations adaptées aux nouveaux arrivants	2013	TCRI
L'approche interculturelle adaptée à l'entreprise : outils d'intervention facilitant l'intégration, l'accueil et le maintien en emploi des nouveaux immigrants	2013	TCRI/ROSINI
Jeunes, identité et interculturelité	2013	TCRI
Survols des changements récents aux politiques d'immigration et de réfugiés	2013	Conseil canadien pour les réfugiés (CCR) (en ligne)
La cessation : la perte du statut pour les réfugiés	2013	Conseil canadien pour les réfugiés (CCR) (en ligne)
Formation sur la menace identitaire	2014	TCRI
Programme de formation sur la lutte contre la traite de personnes	2014	MCVI
17 ^{ème} journée Minorité in Visible : la francisation des personnes immigrantes ayant une limitation	2014	Association multiethnique pour l'intégration des personnes handicapées (AMEIPH)
La cessation de la résidence permanente pour les personnes réfugiées	2014	MIDI
Soirée Vivre ensemble : Migration et hospitalité, revisiter nos expériences d'accueil	2014	Centre justice et foi

AUTRES

Acomba – fin d'exercice	2013	ACCEO Solutions Inc.
Acomba – fournisseurs	2013	ACCEO Solutions Inc.
Acomba – GEF pour Excel	2013	ACCEO Solutions Inc.
Acomba – Coûts des projets	2013	ACCEO Solutions Inc.
Analyse comparative des sexes + (ACS+)	2013	Condition féminine Canada (en ligne)
Analyse différenciée selon les sexes (ADS)	2013	Centre de leadership et de développement des compétences/CSP Québec (en ligne)
Formation en éthique de la recherche	2014	Groupe en éthique de la recherche, Gouvernement du Canada
Innover pour mobiliser : regards sur des pratiques de mobilisations novatrices et gagnantes	2014	Centre St-Pierre
Rendez-vous de chez nous : Centre jeunesse de Montréal-Institut Universitaire	2014	Centre jeunesse de Montréal-Institut Universitaire
Programme de reconnaissance de l'expérience bénévole	2014	Centre d'Action Bénévole de Montréal
Régime de retraite et RVER	2014	Régime de retraite des groupes communautaires et des femmes
L'événement au coeur d'une stratégie 360	2014	La Toile des communicateurs/TÉLUQ Université

Activités de financement

Gala des saveurs 2013

Pour une 5^{ème} année consécutive, le CSAI a tenu son Gala des Saveurs afin d'amasser des fonds pour poursuivre sa mission d'accueil et d'intégration des nouveaux arrivants. La soirée s'est déroulée au Hyatt Regency, le 25 octobre 2013, sous la présidence d'honneur de M^{me}. Isabelle Péladeau.

Lors de cette soirée, le prix Distinction a été remis à M^{me}. Naima Lanasri, pour l'immigrante s'étant distinguée par son cheminement, sa persévérance et son courage. M^{me}. Lanasri, sage-femme de métier en Algérie, a fait preuve d'une détermination sans faille à son arrivée au Québec et a entrepris plusieurs démarches fastidieuses pour finalement devenir infirmière et faire partie de l'Ordre des infirmières du Québec. Lors du Gala des Saveurs, elle nous a offert un vibrant témoignage de son parcours, un exemple inspirant de réussite.

Activités bénéfiques

Trois autres soirées-bénéfiques au profit du CSAI ont également été organisées par des étudiants de l'UQAM cette année, pour un profit total de 3428\$.

Témoignage

Je salue tous les efforts déployés par les employés et les bénévoles du CSAI pour leur dévouement et leurs qualités humaines dans leur action au service des immigrants en vue de leur intégration dans la société québécoise.

Naima Lanasri

Hommage à M^{me} Isabelle Péladeau

Nous profitons de cette occasion pour remercier encore une fois Madame Isabelle Péladeau décédée en novembre 2013. Madame Péladeau était une femme d'idées et d'action. Elle a été présidente d'honneur de plusieurs événements et fondations. Sa dernière présence publique remonte au Gala des saveurs au profit du CSAI en octobre 2013 où elle avait agi en tant que présidente d'honneur. Tous ceux qui l'ont côtoyé durant l'organisation de cet événement ont admiré son accueil, son écoute, son ouverture, sa créativité, sa générosité.



Monseigneur Christian Lépine, archevêque de Montréal, M^{me} Naïma Lanasri, M^{me} Isabelle Péladeau, M. Laurent Bleau

Priorités 2014-2015 (orientations du plan d'action)

L'année 2014-2015 s'inscrit dans la continuité des travaux engagés depuis les douze derniers mois. Nous devons finaliser notre planification stratégique et consolider les services et les projets en cours, tout en misant sur les priorités exprimées dans notre récent plan d'action, rédigé dans une vision stratégique.

Priorité 1 : Restructuration et amélioration de l'efficacité de la gestion interne du CSAI

Nous sommes conscients que nous devons actualiser notre structure organisationnelle, améliorer l'encadrement de nos ressources humaines ainsi que la gestion interne du CSAI. Pour ce faire, nous avons commencé par l'exercice de l'équité salariale. Une mise à jour des descriptions de tâches de chaque employé a été également effectuée. Un consultant agréé en ressources humaines a finalisé les travaux amorcés en ce sens et travaille à la préparation des profils d'emploi, du manuel de l'employé et de l'enquête salariale.

Priorité 3 : Revitalisation de la vie associative

Cette année, nous allons porter une attention particulière à la promotion du membership auprès de nos usagers et à la revitalisation de la vie associative. Nous avons créé un nouveau poste d'agent de liaison et de développement communautaire, également responsable du membership. Un comité membership a été mis sur pied et nous avons commencé à élaborer une politique de gestion des bénévoles et des membres. Le projet *Espace famille*, qui sera tenu dans un de nos logements locatifs, permettra un espace d'échange et de partage avec nos membres et nos autres partenaires communautaires du Sud-Ouest.

Priorité 2 : Amélioration de la visibilité et des communications du CSAI

Nous avons créé un poste d'agente de communication ainsi qu'un comité communication pour revoir et améliorer nos outils de communication. Nous avons constaté que notre image graphique et notre logo ne représentaient pas notre mission. Pour le logo, nous avons décidé de mettre l'accent sur la famille et notre terre d'accueil, le Québec. Nous travaillerons cette année à refaire notre site internet et nos autres outils promotionnels (dépliants, affiches etc.).

Priorité 4 : Amélioration des services offerts et satisfaction des usagers

Nous travaillons actuellement sur une mise à jour de nos outils d'évaluation des services et des programmes offerts dans notre organisme et sur le sondage du niveau de la satisfaction des usagers. Par la suite, nous élaborerons une politique et un système de traitement des commentaires et des plaintes pour s'assurer de la qualité de nos services.

Bailleurs de fonds

Le CSAI reconnaît l'apport essentiel des partenaires institutionnels qui contribuent de façon significative à la réalisation de sa mission. Nous adressons notre profonde gratitude à nos bailleurs de fonds pour leur confiance et leur soutien.

Immigration,
Diversité
et Inclusion

Québec



Emploi

Québec

Île-de-Montréal



Condition féminine
Canada

Status of Women
Canada

Service
Canada

Nous remercions également nos partenaires qui appuient les activités du CSAI : **Caisse Desjardins Atwater-Centre** et les **étudiants du cours Événements spéciaux et commandites en relations publiques à l'UQÀM.**

Témoignages de réussite

En tant qu'équipe, nous sommes extrêmement fiers des accomplissements de nos usagers et des efforts qu'ils fournissent pour réussir leur parcours d'intégration au Québec.

Témoignage d'un bénévole ayant œuvré pendant sept ans au CSAI, maintenant employé au sein de l'équipe

Ainsi, depuis 2008, comme les autres bénévoles en francisation, et étant moi-même francophile par la culture et francophone de par mon expression, je me suis donné la tâche d'aider – par le biais de la parole française –, celles et ceux qui, pour une raison ou une autre, choisissent ou décident de s'installer au Québec. Ma motivation ne baisse pas d'un cran. Elle est toujours la même vu que, pour les nouveaux venus, le défi de connaître, d'approfondir et de parfaire cette langue française est énorme. Il se dégage donc une façon bien particulière de «faire» de la francisation au CSAI. (...) C'est ainsi que comme bénévole, je suis bien enthousiaste de voir ce Centre en recevoir le mérite. Cela soulignerait non pas seulement le travail abattu chaque année, mais aussi la volonté du CSAI à aider à tout prix celles et ceux qui arrivent à trouver pied dans la société québécoise par le biais de ce qui constitue un des points cardinaux de et dans l'immigration : la connaissance de langue de la société d'accueil.

Placide Mayamona

Témoignage d'un ex-bénévole, aujourd'hui partenaire référencier du CSAI

L'expérience que nous avons acquise comme bénévole au Centre social d'aide aux immigrants (CSAI) nous a ouvert les portes d'un emploi comme conseiller en immersion professionnelle à l'organisme PROMotion – Intégration – Société nouvelle (PROMIS).

Nous avons pu valoriser cette expérience lors de notre entrevue en donnant des exemples concrets de tâches effectuées et de compétences développées. Le bénévolat nous a permis également d'obtenir une troisième référence dans le cadre des entrevues de sélection.

La semaine de l'action bénévole qui se tient souvent au mois d'avril constitue le meilleur moyen de rappeler l'importance de cette action citoyenne.

Doudou SOW

Sociologue-blogueur, auteur et conférencier
Conseiller en emploi au CJE Bourassa-Sauvé

Un témoignage extrait du livre intitulé *Intégration professionnelle des personnes immigrantes et identité québécoise : une réflexion sociologique*

Rédaction : L'équipe du CSAI
Photographie : Narges E. Esfahani
Graphisme : Turbinegraphique.ca
Impression : Groupe Laurier
Page couverture : Mariam Sheriff



Siège social

6201, rue Laurendeau, Montréal
Québec H4E 3X8
Téléphone : 514 932.2953
Télécopieur : 514 932.4544

Point de service

4400, boul. Lasalle, Verdun
Québec H4G 2A8
Téléphone : 514 362.0177
Télécopieur : 514 362.8199

centrecsai.org