

# Rapport d'activités 2014-2015



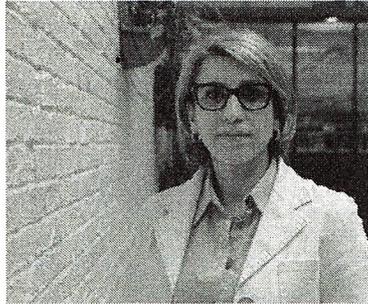


## Table des matières

Mot de la présidente	4
Le conseil d'administration	5
Mot de la directrice générale	6
L'équipe du CSAI	7
Le CSAI en bref...	8
Résumé de la planification stratégique	9
Organigramme des services	10
Rappel des priorités 2013-2014	11
<i>Priorité 1: Amélioration des services offerts et de la satisfaction des usagers</i>	12
<b>SERVICE D'INTERVENTION</b>	13
Accueil et intégration	14
Accueil et installation	15
<b>SERVICE D'AIDE À L'EMPLOI</b>	18
<b>SERVICE DE FRANCISATION</b>	20
<b>PROJETS SPÉCIAUX</b>	21
Formation en lancement d'entreprise	21
Projet Jeunes immigrants: futurs employés	22
Projet Parole d'honneur	23
<b>POINT DE SERVICE À VERDUN</b>	24
Accueil et intégration	24
Service de francisation	24
Implication et partenariats	24
<i>Priorité 2: Restructuration et amélioration de l'efficacité de la gestion interne</i>	26
<b>GESTION INTERNE ET RESSOURCES HUMAINES</b>	26
<i>Priorité 3: Amélioration de la visibilité et des communications</i>	28
<b>IMPLICATION DANS LA COMMUNAUTÉ</b>	29
<b>PARTENARIATS</b>	30
<b>COMMUNICATION</b>	31
<i>Priorité 4: Revitalisation de la vie associative</i>	32
<b>MEMBERSHIP</b>	33
<b>BÉNÉVOLAT</b>	34
<b>ACTIVITÉS TENUES</b>	36
Priorités 2015-2016	37
Merci à nos bailleurs de fonds	38
Annexe I - Liste des organismes et institutions partenaires du CSAI	40
Annexe II - Tableau des activités 2014-2015	41

## Mot de la directrice générale

Vous constaterez, à la lecture de ce bilan annuel, que 2014-2015 a été une année bien remplie pour le CSAI. De nombreuses et impressionnantes actions ont été entreprises dans le cadre des quatre priorités retenues par le conseil d'administration pour 2014-2015.



Cette année, une réflexion majeure a été menée lors de notre exercice de planification stratégique. Cette démarche, qui a impliqué toutes les parties prenantes, nous a permis de rêver tout en restant réalistes, sur notre avenir et de préparer un plan d'action détaillé pour les trois prochaines années. Bien sûr, chaque année entraîne aussi ses enjeux et ses défis. Parmi ceux-ci, mentionnons le point de service Verdun qui a subi d'importants changements. Grâce à la collaboration de l'arrondissement de Verdun et à la flexibilité et la compréhension de notre personnel sur place, nous avons pu adapter notre fonctionnement.

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

Nous avons procédé à un renouvellement organisationnel cette année, tant sur le plan de la culture de notre organisme que sur le plan de la restructuration de la gestion interne. L'élément clé de cette structuration a été la création de structures de coordination des services. Cette nouvelle structure se résume par l'acquisition d'un pouvoir participatif par les employés et par des rapports de travail horizontaux entre les diverses unités.

Amélioration de la visibilité et des communications du CSAI

Le CSAI continue de jouer son rôle dans la communauté et jouit d'une crédibilité certaine auprès de sa communauté. Cette année, nous avons été impliqués au sein de 18 comités de concertation et davantage présents lors de divers événements et au sein d'organismes partenaires. Un des éléments majeurs au niveau des communications fut la création d'un nouveau site web.

Revitalisation de la vie associative

Une journée de réflexion-bilan a été réalisée avec les membres de l'équipe et un comité de travail a été formé afin de se pencher sur la question du membership. Le nombre de nos membres ayant doublé cette année, nous avons dû tenir notre AGA devant plus de 70 personnes à l'extérieur de nos locaux. Une autre réalisation importante fut le développement de l'Espace famille, un lieu informel de rencontre consacré entièrement au service de nos membres et de nos usagers.

Amélioration des services offerts et de la satisfaction des usagers

Étant le seul organisme offrant le Service d'accueil et d'installation des RPCE (réfugiés pris en charge par l'État) à Montréal, nous avons procédé à une évaluation auprès des femmes haïtiennes qui ont été accueillies de 2012 à 2014 dans le cadre d'un programme spécial du Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés (HCR). Également, cette année, nous avons augmenté notre offre de cours de francisation et, à partir de septembre 2015, le CSAI pourra enrichir son offre de service d'une halte-garderie pour les participants des cours de français. L'année 2014-2015 aura aussi été marquée par l'établissement de nouvelles ententes de service notamment, avec Emploi Québec, qui viennent renforcer notre capacité d'action.

## L'équipe du CSAI



Voilà l'ambitieux projet que nous sommes tous en train de réaliser. La réalisation de ce projet ne serait pas possible sans le professionnalisme de mes collègues que je tiens à remercier par cette occasion. Aussi, je dois souligner le travail exceptionnel de nos bénévoles qui nous appuient avec leur temps, leur expertise et leur générosité. Pareillement, je remercie les membres de notre conseil d'administration qui ont su adopter tout au long d'année, nos priorités de travail et maintenir le cap sur l'essentiel. Un merci spécial de la part de toute l'équipe à Madame Monique Jutras qui nous a appuyé durant les trois dernières années à titre d'administratrice et, dans la dernière année, en tant que présidente du conseil d'administration, puisqu'elle quittera son poste cette année. Merci Madame Jutras pour votre appui et votre engagement envers le CSAI. Enfin, nous aimerions adresser notre profonde gratitude à tous nos partenaires et bailleurs de fonds pour leur confiance et leur soutien.

Lida Aghasi

**Lida Aghasi**  
Directrice générale

**Marthe Lekana**  
Adjointe administrative

**Aline Ayétola**  
Réceptionniste

**Mahmoud Bahig**  
Agent aux ressources  
matérielles et à la  
comptabilité

**Carmen Gabriel**  
Responsable des  
communications et du  
développement

**Ahmed Azour/Adinet Velandía**  
Agent/e de développement  
communautaire et du service  
aux membres

**Luz Elena Caceres**  
Coordonnatrice des  
interventions sociales

**Dusan Babic**  
Coordonnateur du service  
d'accueil et installation des  
réfugiés

**Xiaohui Wang**  
Intervenante sociale

**Pascale Romain**  
Agente d'accueil

**Pourang Nazari**  
Agent d'accueil

**Placide Mayamona**  
Agent d'accueil

**Fatemeh Kalili**  
Agente d'accueil

**Mahsa Ksabiri**  
Conseillère juridique familiale

**Astrid Vargas**  
Stagiaire en travail social

**Naouale El Yaagoubi**  
Coordonnatrice du service  
d'aide à l'emploi

**Fadima Diallo**  
Conseillère en emploi

**Thierno Sow**  
Conseiller en emploi

**Chrissy Diavatopoulos**  
Conseillère en emploi

**Josette Nonone**  
Coordonnatrice de la  
francisation

**Mariame Diarra**  
Agente de soutien à la  
francisation et administration

**Madeline Lamboley**  
Chargée de projet Condition  
féminine Canada

**Eve Amabili-Rivet**  
Chargée de projet Connexion  
Compétences

## Mot de la présidente



L'année terminée au 30 juin 2015 a été une année que je qualifie de « stabilisation » et ayant sollicité l'esprit d'équipe, la communication, la collaboration et la générosité. Le changement à la présidence en octobre dernier et la continuité des mandats en cours ont grandement contribué à une nouvelle aire de communication. Comme dit le vieux proverbe africain de Christophe Lerolle, « Seul, on va plus vite; Ensemble, on va plus loin ! » Alors, nous avons vécu une merveilleuse année, ensemble.

### Planification stratégique

Le Centre social d'aide aux immigrants a vécu sa première planification stratégique sous la direction d'une consultante externe qui avait déjà réalisé la première phase l'an dernier. Un Lac-à-l'épaule a été organisé en novembre dernier, réunissant administrateurs, employés et bénévoles, afin de réfléchir ensemble sur nos orientations pour les trois prochaines années. Une journée marquée par la solidarité. L'exercice de planification stratégique nous a permis de bien définir notre vision, de nous recadrer sur notre mission, nos buts et nos valeurs en plus d'établir nos orientations stratégiques et de créer un plan d'action triennal.

### Formation des administrateurs

Afin de mettre à jour leurs connaissances au niveau de la saine gouvernance, les administrateurs ont reçu plusieurs documents de référence à lire tout au long de l'année et ont eu l'opportunité de suivre une formation

présentée par le Centre Saint-Pierre. De plus, une formation sur les différents programmes et la vie associative sera offerte dès l'automne afin d'améliorer l'intégration des nouveaux administrateurs.

### Dossiers traités

Outre un soutien à la direction et à l'équipe, plusieurs dossiers ont nécessité l'attention du conseil d'administration cette année. Voici un survol des principaux dossiers traités par l'entremise des comités :



## Le conseil d'administration

Monique Jutras – Présidente

Jean-Pierre Beaudry – Vice-président

Martine Breuillaud – Secrétaire

Alexandru Moise – Trésorier

Esther Champagne – Administratrice

Louise Boyd – Administratrice

Patricia Gagné – Administratrice

Pierre-Franck Honorin – Administrateur

Stéphanie Dubé – Administratrice

Représentantes du personnel

Carmen Gabriel

Luz Elena Cáceres

« Seul, on va plus vite,  
Ensemble, on va plus loin ! »

- Christophe Lerolle

### Comité Gouvernance

- Révision et mise à jour des règlements généraux
- Réflexion et révision du statut de membre au CSAI
- Révision du code d'éthique

### Comité Ressource humaine

- Révision et mise à jour du manuel de l'employé
- Mise à jour des profils d'emploi pour tous les employés
- Enquête salariale et ajustements salariaux

### Comité Finances

- Suivis trimestriels du budget interne
- Analyse des états financiers internes

### Conclusion

Conscient de notre rôle et notre mission, le conseil d'administration reste vigilant et communicatif. Nos décisions, nos préoccupations et nos pratiques sont ancrées à notre mission, notre vision et nos valeurs.

Le conseil d'administration n'aurait pas pu réaliser sa mission et tout ce qui a été accompli sans l'étroite collaboration de la direction générale, de l'équipe et des bénévoles dévoués.

Je tiens également à souligner la participation financière du Ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion, de Centraide, d'Emploi-Québec, de Condition féminine Canada et des autres partenaires, car sans leur soutien, nous ne pourrions pas réaliser notre mission.

Finalement, je tiens à remercier tous les administrateurs, qui par leur présence, leur assiduité, leur générosité et leur engagement ont créé une réelle différence dans l'accomplissement de notre mission et qui ont su assurer la pérennité de l'organisme.

« ... ENSEMBLE, on va plus loin ... »

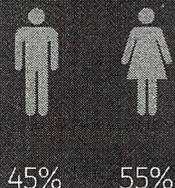
Monique Jutras, BAA M SCA

# Le CSAI en bref...

LES STATISTIQUES POUR L'ANNÉE 2014-2015

LES  
PRINCIPAUX  
PAYS  
D'ORIGINE  
DES USAGERS  
DU CSAI :

- IRAN
- CHINE
- HAÏTI
- IRAQ
- COLOMBIE



## 159

RÉFUGIÉS PRIS EN CHARGE PAR  
L'ÉTAT (RPCE) ONT ÉTÉ REÇUS  
CETTE ANNÉE

LE CSAI EST LE SEUL  
ORGANISME À MONTREAL  
MANDATÉ POUR LES  
ACCUEILLIR ET LES INSTALLER

## 2 882

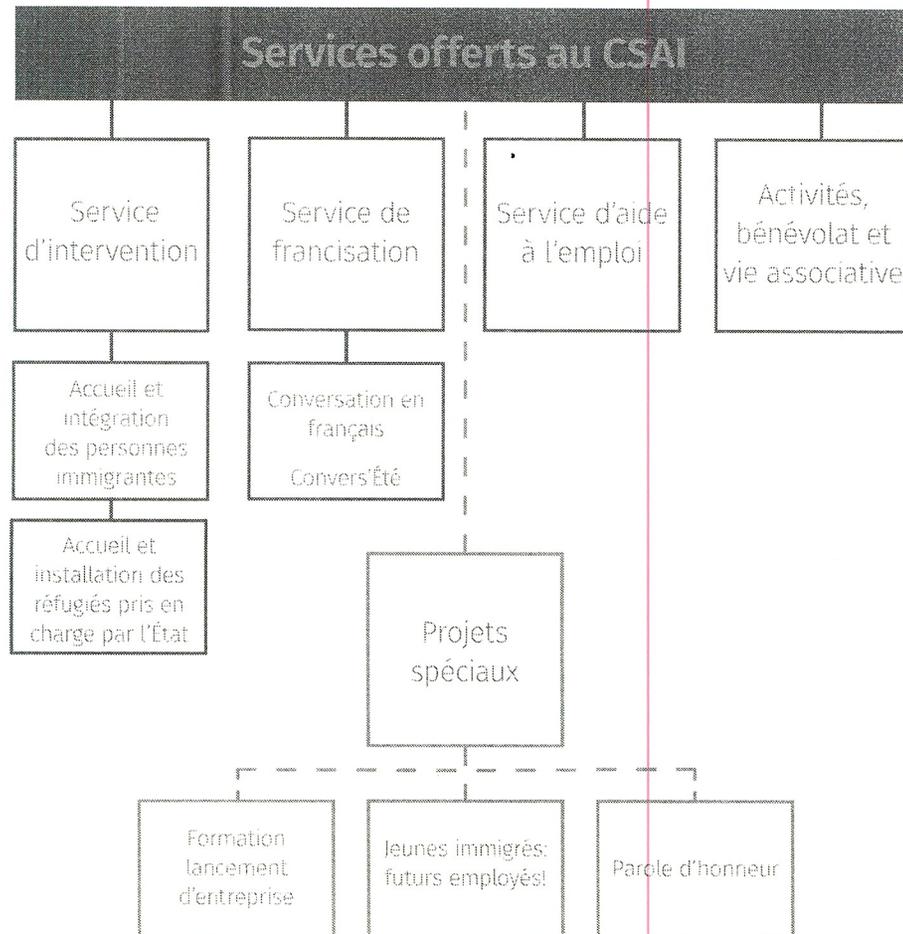
PERSONNES IMMIGRANTES  
ET RÉFUGIÉES ONT ÉTÉ DESSERVIES  
AU CSAI POUR 2014-2015

## Résumé de la planification stratégique

Afin de repositionner son action au regard d'une vision à plus long terme et pour être plus pertinent dans la réalisation de sa mission, le Centre social d'aide aux immigrants a procédé à la première démarche de planification stratégique de son histoire. Cette réflexion, amorcée en 2013 et finalisée au début de l'année 2015, a permis de réactualiser la définition, la mission, la vision, les valeurs et les objectifs du CSAI.

	<h3>Définition renouvelée</h3> <p>Le Centre social d'aide aux immigrants (CSAI), fondé en 1947, est un organisme communautaire à but non lucratif voué à l'accueil des personnes immigrantes et des réfugiés pris en charge par l'État. Avec ses deux points de service situés à Ville-Émard/Côte-Saint-Paul et à Verdun, le CSAI offre des services et activités facilitant l'intégration socioprofessionnelle des personnes immigrantes à la société d'accueil.</p>	<h3>Objectifs corporatifs</h3> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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 ;</li> </ul>
	<h3>Mission</h3> <p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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 ;</li> </ul>
	<h3>Valeurs</h3> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Respect</li> <li>• Empathie</li> <li>• Égalité</li> <li>• Entraide</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Défendre les droits et intérêts des personnes immigrantes et des réfugiés pris en charge par l'État ;</li> </ul>
	<h3>Vision</h3> <p>Être reconnu comme l'organisme de référence en matière d'immigration à Montréal pour son expertise et la qualité de ses services.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encourager le rapprochement intercommunautaire et interculturel en sensibilisant et suscitant l'entraide tant auprès de la société d'accueil que des personnes immigrantes et réfugiés pris en charge par l'État.</li> </ul>

## Organigramme des services



## Rappel des priorités 2013-2014

Voici les priorités identifiées pour l'année qui se termine:

### Priorité 1

Amélioration des services offerts et satisfaction des usagers



### Priorité 2

Restructuration et amélioration de l'efficacité de la gestion interne



### Priorité 3

Amélioration de la visibilité et des communications



### Priorité 4

Revitalisation de la vie associative



## SERVICE D'INTERVENTION

Cette année, une nouvelle structure de fonctionnement a vu le jour au sein du service d'intervention. Doté d'un nouveau nom, l'équipe, formée d'intervenant(e)s et d'agent(e)s d'accueil, travaille tant auprès des résidents permanents que des réfugiés pris en charge par l'État. Cette mise en commun des interventions vise une distribution plus équitable de la charge de travail et le renforcement du travail en équipe. L'équipe a été dirigée, accompagnée et supervisée par la coordonnatrice des interventions sociales et le coordonnateur du service d'accueil et d'installation des réfugiés. Des rencontres d'équipe hebdomadaires et de la formation accrue à l'interne, ont fait partie de cette nouvelle structure. Ces formations se voulaient plutôt un transfert du « savoir-faire » et de l'expertise des plus anciens aux nouveaux membres de l'équipe.

La préoccupation pour l'amélioration constante des services offerts s'est matérialisée cette année avec l'élaboration et l'implantation d'un « Protocole d'intervention » préparé et rédigé par les responsables du service d'intervention. Les objectifs principaux du protocole étaient d'unifier les critères, de favoriser les pratiques et les pratiques innovatrices et ainsi, de favoriser davantage la qualité du travail effectué auprès des usagers.

### Priorité 1 Amélioration des services offerts et de la satisfaction des usagers

#### Formations suivies

- Soutien aux enfants et régime des rentes du Québec - Régie des rentes du Québec
- Tout ce que vous avez toujours voulu savoir sur l'immigration - Comité interculturel Bordeaux-Cartier-ville: riche de sa diversité
- Le stress et le trauma liés à la migration: comprendre pour mieux intervenir - Association canadienne pour la santé mentale (ACSM)
- Formation transgenre I & II - Étudiant de l'Université de Sherbrooke & Étudiants de l'Université de Montréal (UdM)
- Modelling the Interaction of Multidimensional Risk Factors in Caries Disparity - Faculté dentaire de l'UdM
- Consultation du Conseil canadien pour les réfugiés (CCR) à Gatineau - CCR
- Dynamique de la famille immigrante et approche interculturelle à la relation d'aide - Kalpana Das
- L'évaluation des élèves immigrants en période d'adaptation culturelle - ACSM
- Projet Constellation : Présentation des résultats de l'analyse des conditions de réussite pour rejoindre les familles isolées - Horizon 0-5
- Les violences basées sur l'honneur - à l'interne

#### Nos perspectives

- Consolider l'équipe d'intervention
- Consolider notre partenariat avec l'Université du Québec à Montréal (UQAM)
- Accroître la formation et les partenariats afin de mieux répondre aux besoins changeants de nos usagers
- Ajuster et améliorer le service d'intervention suite aux résultats de l'évaluation du programme des femmes haïtiennes. À cet effet, une demande de financement a été envoyée pour mieux répondre aux besoins identifiés des réfugiées haïtiennes.
- Évaluer le service d'accueil et d'installation des réfugiés pris en charge par l'État avec l'accompagnement du Centre de formation populaire (CFP)

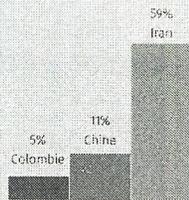
## Accueil et intégration

Le Service d'accueil et d'intégration du CSAI offre aux nouveaux arrivants un accompagnement dans leurs démarches d'installation et d'intégration à la société d'accueil. Financé par le Ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion (MIDI), le Programme Réussir l'Intégration (PRIInt) vise à soutenir le processus d'intégration des personnes immigrantes de manière qu'elles puissent devenir des membres actifs de la société québécoise.

1 487

usagers desservis pour un total de 5 613 interventions

Origine des usagers



59%



41%

### Nos réalisations

- Nouveau partenariat avec l'**École Notre-Dame du Perpétuel Secours** depuis mars 2015. Une de nos intervenantes d'origine chinoise est présente deux heures par semaine dans le but d'offrir des services en mandarin aux parents des élèves dont une grande partie est d'origine chinoise.
- Implantation d'un nouveau projet d'intervention basée sur l'approche narrative pour permettre la réflexion sur les **pertes liées à l'immigration chez les immigrants travailleurs qualifiés**. Le projet, développé par une étudiante de maîtrise en travail social à l'UQAM a connu un grand succès grâce à sa pertinence, mais aussi à la qualité des interventions de la stagiaire.

Le projet, d'une durée de six mois, prévoyait des interventions auprès de six participants avec 10 rencontres d'une heure par personne. Du à la grande demande du service, notre stagiaire a rencontré finalement 13 personnes, avec une moyenne de 10 interventions par participant. Dans leurs évaluations, les participants ont exprimé leur satisfaction à cause des bons résultats et des bienfaits du projet mais aussi, et presque à l'unanimité, ils ont réitéré la nécessité du service parmi les nouveaux arrivants dans la catégorie de travailleur qualifié.

### Nos défis

- Répondre à la demande grandissante pour le projet d'intervention auprès des travailleurs qualifiés
- Élargir et diversifier l'offre de service par le développement de partenariats avec d'autres organismes communautaires ou institutions

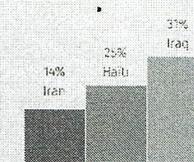
## Accueil et installation

En vertu d'une entente avec le MIDI dans le cadre du PRIInt, **le CSAI est le seul organisme à Montréal mandaté pour accueillir et installer les réfugiés pris en charge par l'État (RPCE)**. Le Service d'accueil et d'installation du CSAI offre un accompagnement des RPCE, dans leur langue si possible, afin de leur assurer une intégration réussie à Montréal.

159

réfugiés pris en charge par l'État desservis pour un total de 7 400 interventions

Origine des usagers



53%



47%

### Nos réalisations

• Avec l'**arrivée importante de personnes transgenres** cette année, le CSAI a décidé d'approfondir ses connaissances sur cette clientèle. De nouveaux partenariats ont vu le jour. D'abord, un étudiant en médecine de l'Université de Sherbrooke a préparé un atelier spécialement adressé aux intervenants et agent(e)s d'accueil du CSAI pour mieux comprendre la population transgenre, leur réalité et leurs besoins. Ensuite, un groupe d'étudiants en pharmacologie de l'Université de Montréal a présenté à l'équipe du CSAI les résultats de leur recherche sur les différentes ressources disponibles à Montréal pour la communauté LGBT. Les informations ont été compilées dans un guide des ressources ainsi qu'un outil interactif à disposition des intervenants. Finalement, un nouveau partenariat a été développé avec **Immigrant Services Society of British Columbia**, afin que les intervenants du CSAI accompagnent les personnes transgenres devant subir une intervention chirurgicale à Montréal.

• Toujours soucieux d'améliorer la qualité des services offerts aux personnes réfugiées, le CSAI a effectué un **processus d'évaluation auprès des femmes haïtiennes** qui ont été accueillies dans le cadre du programme spécial du HCR de 2012 à 2014. Des entrevues individuelles ont été menées par une employée externe au service d'accueil et d'installation auprès de toutes les femmes reçues dans la dernière année. Avec les informations collectées sur les services reçus et les processus d'installation et d'intégration des femmes haïtiennes, l'équipe d'intervention a pu cibler ses points forts, mais également les aspects à améliorer pour optimiser la qualité des services rendus.

- Répondre aux profils diversifiés des usagers :

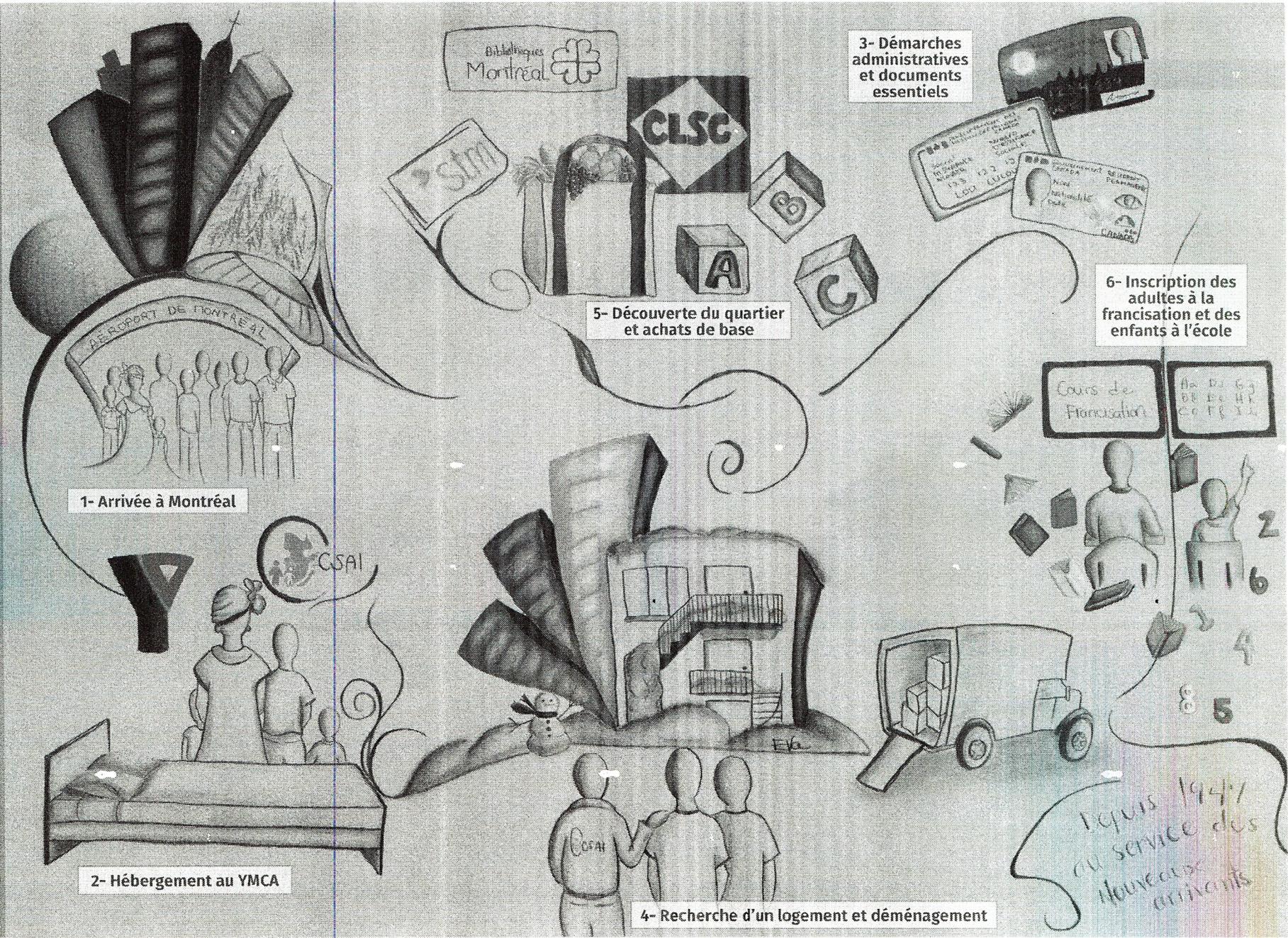
- mères monoparentales, personnes handicapées, présence de problèmes de santé mentale, parfois très sérieux, etc.

- La diversité et la complexité des problématiques des personnes et des familles reçues demandent un niveau très élevé d'expertise, d'exigence et de souplesse de la part des intervenants dans leur travail auprès des réfugiés.

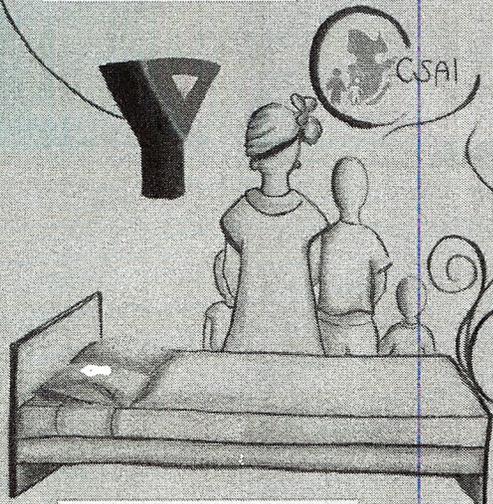
### Nos défis

PARCOURS DES RÉFUGIÉS PRIS EN CHARGE PAR L'ÉTAT

Illustration réalisée par Lise Maréchal. Événement organisé par le CLSC pour voir son appareil, consulter le Facebook et faire des dons.



1- Arrivée à Montréal



2- Hébergement au YMCA

Bibliothèques  
Montréal

CLSC

STM

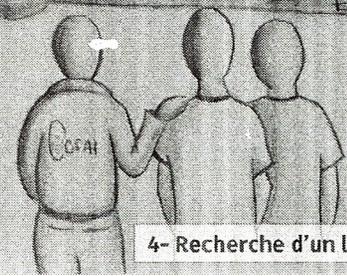
5- Découverte du quartier  
et achats de base

3- Démarches  
administratives  
et documents  
essentiels

6- Inscription des  
adultes à la  
francisation et des  
enfants à l'école

Cours de  
Francisation

Aa	Bb	Gg
Dd	Ee	Hh
Cc	Ff	Ii

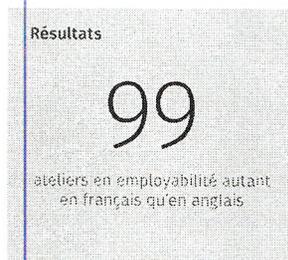
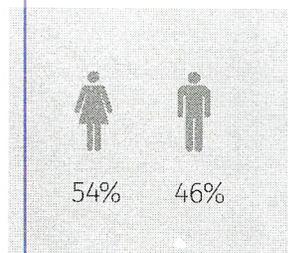
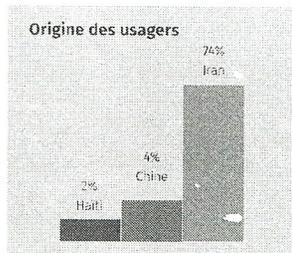


4- Recherche d'un logement et déménagement

Depuis 1947  
au service des  
Nouveaux  
arrivants

# SERVICE D'AIDE À L'EMPLOI

Tout comme le service d'intervention, le service d'aide à l'emploi a subi une restructuration importante au sein de son équipe de travail. Avec l'augmentation du nombre d'employés ouvrant dans ce service, un partage plus efficace des tâches a été effectué et des réunions d'équipe sont tenues régulièrement afin de favoriser une meilleure organisation et collaboration. De plus, l'équipe a su s'adapter aux nouvelles exigences d'Emploi-Québec puisqu'il s'agissait d'une première année en tant qu'organisme externe d'Emploi-Québec. Finalement, l'équipe a bénéficié d'une meilleure visibilité grâce à son implication sur différentes tables de concertation et à ses nombreuses occasions de réseautage lors de divers colloques, formations et salons.



**Témoignage**

Je tiens à remercier toute l'équipe de CSAI MONTREAL et particulièrement mes conseillères pour leur professionnalisme, qu'elles démontrent envers moi, pour leur soutien moral dans mes moments d'incertitude, j'ai vraiment envie de remercier leur aspect humain.

En arrivant au CSAI j'étais dans un état de découragement... Après avoir rencontré ma conseillère d'emploi qui a eu le souci de m'aider ainsi que tout le personnel qui m'a démontré un sincère intérêt à la réussite, j'ai trouvé un emploi recherché en deux mois. Merci pour les outils proposés qui étaient vraiment utiles, merci de m'avoir fait sourire malgré une période de grands bouleversements dans ma vie. Vos méthodes sont très efficaces.

- Lynda B. participante au service d'aide à l'emploi

## Nos réalisations

- 62 ateliers en français, 37 ateliers en anglais, 20 ateliers au Cégep André-Laurendeau et 87 cours en informatique
- 8 ateliers promotionnels dans les classes de francisation, les bibliothèques et lors du salon d'emploi
- Ateliers thématiques et séances de réseautage
- Présence au Salon de l'immigration, Salon Événement Carrières, Salon de l'immigration de LaSalle
- Nouveau partenariat avec le Centre d'éducation des adultes Champplain et le Services d'Accueil, de Référence, de Conseil et d'Accompagnement (SARCA)

- Consolider l'équipe d'employabilité
- Diversifier la stratégie de recrutement
- Renouveler le matériel informatique
- S'adapter au nombre grandissant des usagers anglophones

## Nos défis

## Formations suivies

- Les jeunes issus de minorités visibles, défis et enjeux de l'intégration en emploi - Engagement jeunesse Montréal
- L'approche ROSINI et ses indicateurs - Table de concertation des organismes au service des personnes réfugiées et immigrantes (TCRI)
- Les trajectoires socioéconomiques des immigrants : quel rôle pour les divers acteurs? - Centre d'études ethniques des universités montréalaises (CEETUM)
- Informer et sensibiliser les personnes immigrantes à la santé et à la sécurité du travail - TCRI
- La gestion des ressources humaines: catalyseur des PME innovantes - Emploi-Québec

## Nos perspectives

- Offrir une nouvelle offre de service comportant des ateliers à temps plein
- Mettre à jour le contenu des ateliers et en développer de nouveaux
- Aménager un local réservé aux ateliers d'employabilité
- Développer de nouveaux partenariats avec les employeurs
- Offrir des ateliers en anglais (traduction des outils et des documents en anglais)
- Améliorer la base de données des participants



Participants d'un atelier en employabilité



Atelier thématique

## SERVICE DE FRANCISATION

### Nos réalisations

- Ouverture d'une nouvelle classe de niveau avancé avec renforcement de l'écrit
- Ouverture d'un sixième groupe à la session de printemps 2015
- Mise en œuvre du nouveau programme pédagogique du MIDI et mise à jour des outils technologiques
- Animation d'ateliers de conversation française par des bénévoles expérimentés 3 jours par semaine, à midi et le soir. Ces ateliers ont rejoint plus de 60 étudiants qui ont pu perfectionner et enrichir leur vocabulaire en langue française !
- Convers'Été: programme d'ateliers de conversation en français et de sorties tenues pendant la période estivale auquel plus de 40 personnes ont participé!

- S'adapter aux nouvelles exigences du MIDI

### Nos perspectives

- Consolider cette nouvelle offre de services ;
- Offrir des services complémentaires adaptés aux besoins de notre clientèle ;
- Offrir un meilleur soutien et encadrement aux professeurs de francisation.

349

étudiants inscrits en francisation



Classe de francisation

### Formations suivies

- Séance d'évaluation et d'inscription - Regroupement des Organismes en Francisation du Québec (ROFQ) et MIDI
- Implantation du Programme: Cadre et l'Échelle de compétence-ROFQ et MIDI
- Implantation du Programme: Cadre/Évaluations sommatives finales/Modalités de fonctionnement - ROFQ et MIDI

## PROJETS SPÉCIAUX

### Formation en lancement d'entreprise

Depuis octobre 2013, le CSAI offre une 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. Suite à cette formation, les étudiants obtiennent une Attestation de spécialisation professionnelle (ASP).

Par ailleurs, les étudiants qui souhaitent démarrer leur propre garderie en milieu familial suivent une formation supplémentaire de 45h. En plus de leur diplôme, ces participants reçoivent la carte RCP (réanimation cardio-respiratoire) et la carte en hygiène et salubrité du Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation (MAPAQ), indispensables pour travailler dans ce domaine.

Entre juillet 2014 et janvier 2015, ce sont 3 cohortes de 20 personnes qui ont bénéficié de la formation.



Partie prenante des élèves du projet jeunes immigrants futurs employés

## Projet Jeunes immigrés: futurs employés

Le projet *Jeunes immigrés: futurs employés*, financé par Service Canada dans le cadre de son programme Connexion Compétences a pour objectif d'aider des jeunes (18 à 30 ans) nouvellement arrivés au pays à développer leur employabilité et trouver un emploi dans le secteur du service à la clientèle. En 2014-2015, ce sont deux cohortes de dix participants chaque qui ont suivi le programme.

### Nos réalisations

- Groupe 1 : **8 personnes sur 10 en emploi**, dont 4 étudiants également à temps partiel
- Groupe 2 : **8 personnes sur 10 en emploi**, 1 étudiante à temps plein et 1 à temps partiel
- Près de 200 employeurs contactés
- Première expérience de travail pour plusieurs candidats
- Sensibilisation des employeurs à la diversité culturelle
- Soirée de clôture organisée à la fin de chaque cohorte

- Augmenter l'employabilité de jeunes éloignés du marché du travail (faible niveau de scolarité, peu ou pas d'expérience de travail, problèmes personnels, etc.) en un court laps de temps
- Sensibiliser les employeurs au fait d'embaucher des jeunes nouveaux arrivants, avec peu ou pas d'expérience québécoise

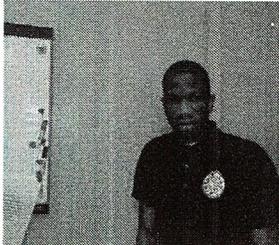
### Nos défis



Participant au Canadian Tire



Participant au IGA



Participant en emploi



Participant au Canadian Tire

### Histoire de succès

Gina, une personne très réservée, s'est vu refuser un emploi à plusieurs reprises pendant les entrevues. Grâce aux ateliers et au coaching individuel, elle a fait beaucoup de progrès et a finalement pu obtenir un emploi. Cette démarche a été très appréciée par l'employeur.

### Témoignage à la coordonnatrice du projet

Je voudrais vous remercier pour tout l'effort que tu as nous donné dans le CSAI et aussi vous ma aide de préparer mon CV et de trouver une travaille vous êtes toujours travail main à main avec nous. Merci beaucoup.

- Maria S.

## Projet Parole d'honneur

Le CSAI, avec l'appui financier de Condition féminine Canada, s'investit depuis l'été 2013, sur un projet visant à prévenir et réduire la violence faite aux femmes et aux filles au nom de l'honneur. Ce projet a comme objectifs de recenser les besoins des femmes et des filles victimes de cette forme de violence, ou à risque de l'être, de distinguer les conditions qui ont une influence sur le déroulement de l'intervention, et enfin, d'identifier des pratiques prometteuses pour lutter contre ce type de violence.

### Nos réalisations

- Journée Forum-Action au Centre culturel Georges-Vanier réunissant près de 50 participants
- Création et distribution de 1000 dépliants-synthèses de la Journée Forum-Action
- Synthèse du rapport sur la violence basée sur l'honneur (VBH) diffusé aux partenaires impliqués dans le projet
- Publication d'un article dans la revue « Ressources et Vous »
- 10 formations offertes entre janvier et juin 2015
- Création d'un comité de travail pour mettre en œuvre une activité de sensibilisation auprès du personnel non enseignant et des élèves des écoles secondaires de la Commission scolaire de Montréal
- Création de nouveaux partenariats (L'Anonyme, Bouclier d'Athéna, Centres jeunesse, Inform'Elle, Service de police de la ville de Montréal, etc.)
- Rencontre de travail sur la problématique de la violence faite aux femmes, basée sur l'honneur et les mariages forcés, avec Madame Lise Thériault, ministre de la Sécurité publique.
- Entrevue à CIBL (Radio Anonyme) sur le projet du CSAI
- Création d'un poster éducatif pour sensibiliser les jeunes et d'une capsule vidéo de présentation du projet

### Nos défis

- Délais importants dans la mise sur pied de certains partenariats institutionnels
- Difficulté à rejoindre les femmes et filles victimes de violence

### Témoignage

Dans les écoles primaires et secondaires, un des points noirs est au niveau des professeurs qui ne sont pas outillés, parce qu'ils sont les premiers à voir les signes. On commence à en parler, on suit des formations. Mais on se rend compte que les professeurs ne sont pas formés, ni outillés pour détecter et réagir et cela pourrait être très aidant. Ce côté-là manque et que cela pourrait être très aidant.

- Participante à l'étude des besoins

- Le projet pilote du CSAI prévu pour l'automne 2015 vise justement à combler le manque de formation au sein des écoles.

### Formations suivies

- Violences et résistances des femmes de l'Inde et Pakistan - Mouvement contre le Viol et l'inceste
- Table ronde sur les mariages précoces ou forcés d'enfants - Bureau international des droits des enfants et le Ministère des Affaires étrangères, Commerce et Développement Canada (MAECD)
- Zoom sur les filles Montréal - Fondation Filles d'Action
- S'attaquer aux mariages précoces et forcés et à la violence liée à « l'honneur » au Canada - Ministère de la Justice et MAECD
- Government of Canada measures aimed at protecting women and girls from abuse - Citoyenneté et Immigration Canada et Justice Canada
- Forced Marriage 101 - Tahrih Justice Center
- Lancement d'un répertoire sur les VBH: comprendre et agir - TCRI/Volet Femmes

## POINT DE SERVICE À VERDUN

En 2014-2015, le point de service Verdun a subi d'importants changements. Les bureaux et les salles de francisation étaient situés depuis décembre 2011 dans les locaux du Centre d'affaires de Verdun, dont la gestion était assumée par le Forum économique de Verdun. Ce dernier a cessé ses activités le 30 octobre 2014, forçant ainsi le CSAI à quitter les lieux. Grâce à la collaboration et l'appui de l'arrondissement de Verdun, les salles de francisation sont restées opérationnelles et un local a pu être loué à l'Hôtel de Ville de Verdun afin de pouvoir continuer à recevoir la clientèle. Suite à ces changements, nous avons dû considérablement adapter notre façon de fonctionner.

### Service d'accueil et d'intégration

- Séance d'information sur les allocations familiales et le crédit d'impôt
- Séance d'information sur le CV, la lettre de motivation et les questions d'entrevue
- Activité à la Maison de la culture Marie-Uguay

363

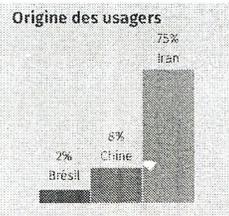
usagers rencontrés



54%



46%



262  
INSCRIPTIONS EN FRANCISATION

### Service de francisation

- 4 groupes de francisation pendant les sessions d'automne et d'hiver 2014 et de printemps 2015
- Ouverture d'une nouvelle classe de niveau avancé avec renforcement de l'écrit
- Mise en œuvre du nouveau programme pédagogique du MIDI et mise à jour des outils technologiques.

### Implication et partenariats

- Meilleure visibilité grâce à la relocalisation des bureaux du CSAI à l'Hôtel de Ville de Verdun
- Tenue de l'assemblée générale annuelle à Verdun
- Participation à la Table de concertation famille de Verdun
- Collaboration avec le Réseau d'entraide de Verdun
- Participation à la rencontre de priorisation des enjeux à Verdun en matière de conditions de vie des Verdunoises, de pauvreté et d'exclusion

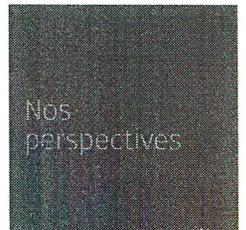


Source: www.les-etudiants.d'une-classe-de-francisation-a-verdun



- Fermeture du Centre d'affaires de Verdun en octobre 2014
- Déménagement des bureaux à l'Hôtel de Ville de Verdun
- Adaptation au nouveau mode de fonctionnement suite à la relocalisation des bureaux (déplacements quotidiens multiples entre les cours au Centre d'affaires et le bureau à la mairie)
- Transfert de certaines activités du point de service au siège social
- Répercussion du déménagement sur les capacités de fonctionnement (logistique, etc.)
- S'adapter à la clientèle et aux nouvelles exigences du MIDI
- Suspension des ateliers de conversation française à cause de la fermeture du Centre d'affaires de Verdun.

- Réaménager dans les locaux du Centre d'affaires de Verdun ou trouver un nouveau bureau
- Consolider l'offre de services en francisation et intervention
- Offrir de nouveau les ateliers de conversation
- S'adapter aux nouvelles exigences du MIDI en matière de francisation
- Améliorer l'offre de services aux familles immigrantes de Verdun
- S'impliquer davantage dans le milieu communautaire et institutionnel de Verdun
- Développer des partenariats avec divers acteurs communautaires de Verdun



- Séance d'évaluation et d'inscription - ROFQ et MIDI
- Implantation du Programme-Cadre et l'échelle de compétence- ROFQ et MIDI
- Implantation du Programme-Cadre/Évaluations sommatives finales/Modalités de fonctionnement - ROFQ et MIDI

## Gestion interne et ressources humaines

En 2014, le conseil d'administration a autorisé la modification de la structure organisationnelle du CSAI. L'objectif était de clarifier et simplifier les rôles et les processus administratifs dans le but d'améliorer notre efficacité dans la planification des activités, la coordination et la prise des décisions. Il s'agissait aussi d'assurer un suivi plus régulier avec les équipes de travail dans l'organisation et la livraison de notre offre de service. Ainsi, nous avons vécu cette année une importante réorganisation de notre structure de gestion interne.

Dorénavant, l'organisation du travail repose sur des équipes supervisées par un(e) coordonnateur(trice), qui possèdent une plus grande autonomie de fonctionnement, surtout sur le plan de la résolution des problèmes. Ces coordonnateurs représentent leurs équipes auprès du comité de gestion. L'implantation des changements organisationnels a exigé, tout au long de l'année, un suivi extrêmement rigoureux et constant de chacune des transformations introduites de la part des coordonnateurs/trices.

Également, à l'aide de deux consultants en gestion des ressources humaines et en dotation, nous avons travaillé sur différents dossiers en ressources humaines. Afin de clarifier le rôle et la responsabilité de chaque membre de l'équipe, nous avons travaillé sur un profil d'emploi. Une enquête salariale a été menée et les salaires de tous les postes ont été réévalués sur la base de l'expérience, de la scolarité requise ainsi que de leurs caractéristiques propres. Finalement, un manuel de l'employé a été rédigé afin de préciser les règles de fonctionnement du CSAI à nos employés et favoriser l'engagement de ces derniers envers notre centre.

Les changements de culture et d'habitudes de travail peuvent être un processus difficile et fragile. Cela exige parfois un encadrement et l'aide ponctuelle de tiers intervenants. À cet effet, notons une formation en gestion du changement animée par le Centre St-Pierre à toute l'équipe du CSAI.

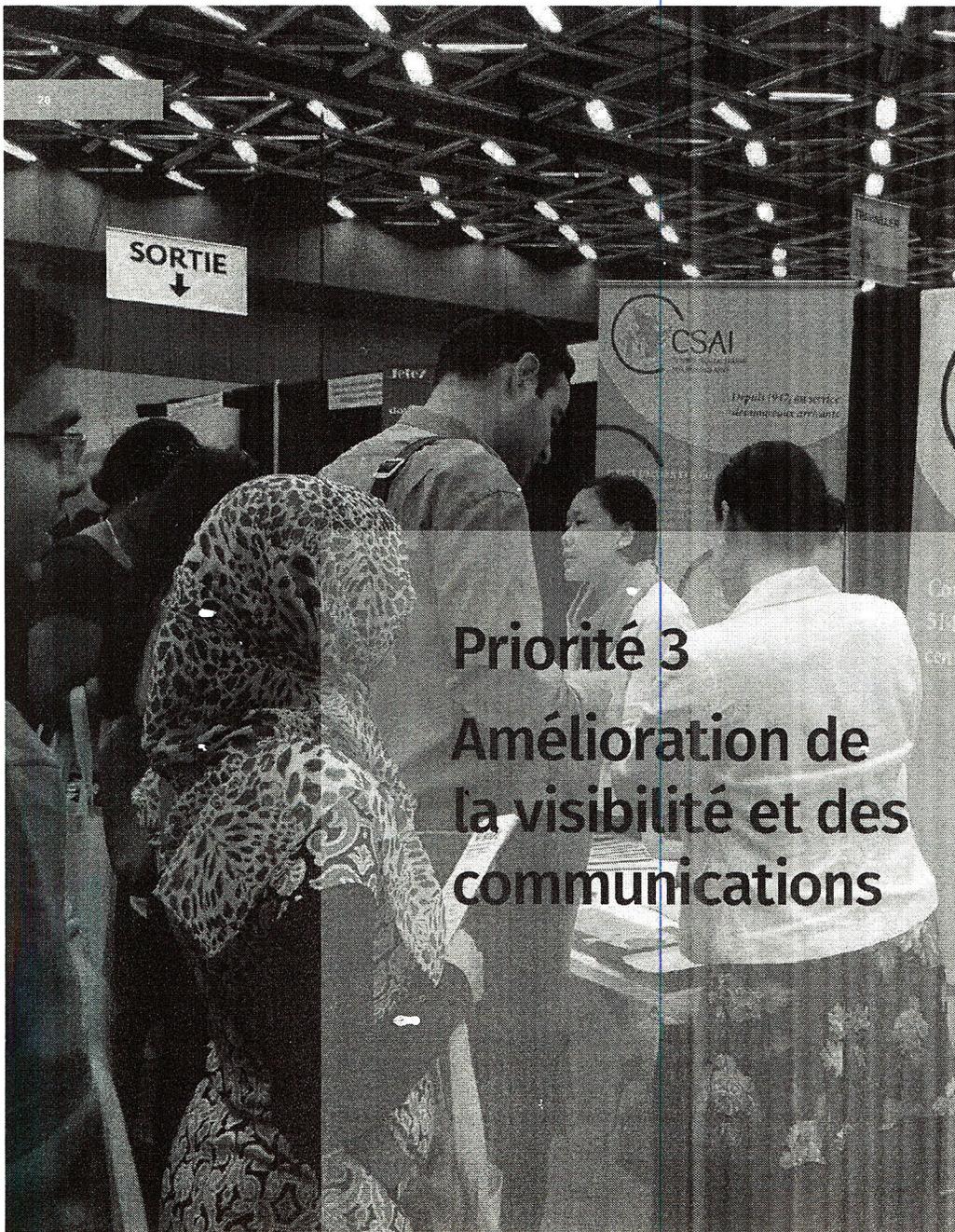
### Formations suivies

- Gestion du changement - Centre St-Pierre
- Nouvelles avenues de formation: gouvernance, gestion et planification - Centre St-Pierre
- Dextérité relationnelle: mieux se connaître comme gestionnaire pour mieux travailler ensemble - Dynamo et HEC Montréal
- La rédaction d'un procès-verbal - Centre St-Pierre
- Gestion de la formation - Emploi-Québec
- Forum participatif sur la formation continue - Centre d'action bénévole Montréal (CABM)
- Évaluation du personnel - Centre St-Pierre
- Accompagnement collectif en évaluation des résultats - Centre de formation populaire (CFP)
- Formation en securisisme - Ambulance St-Jean

## Priorité 2 Restructuration et amélioration de l'efficacité de la gestion interne



Journal de bord: Réflexion avec l'équipe du CSAI



## Priorité 3 Amélioration de la visibilité et des communications

## Implication dans la communauté

Cette année, le CSAI a choisi d'assumer son engagement par rapport à l'amélioration de sa visibilité en s'impliquant plus activement dans les communautés qui l'entourent. Les employés du CSAI se sont impliqués dans 18 comités différents portant sur des enjeux au cœur de nos préoccupations (personnes réfugiées et immigrantes, les jeunes, les femmes, la santé mentale).

### Comités de concertation 2014-2015

#### Table de concertation Ville-Émard/Côte-Saint-Paul

- Comité planification stratégique
- Comité Fête de quartier 2015
- Comité Sécurité alimentaire
- Comité Famille/Petite enfance
- Comité Jeunesse
- Sous-comité Aide aux devoirs
- Conseil d'administration de GALT

#### Concertation en développement social de Verdun (CDSV)

- Table de concertation famille

#### Table de concertation des organismes 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)
- Comité multisectoriel sur les violences basées sur l'honneur

#### Regroupement économique et social du Sud-Ouest de Montréal (RESO)

- Table de réseautage des organismes en employabilité

#### Réseau des Organismes en Francisation du Québec (ROFQ)

#### Table des partenaires en santé mentale et dépendances du Sud-Ouest/Verdun

#### Table des partenaires contre la violence conjugale et familiale du Sud-Ouest/Verdun

### Représentations

De plus, le CSAI a tenté d'augmenter sa visibilité en s'impliquant davantage dans différents événements et salons d'exposition tout au long de l'année:

- Salon de l'immigration et de l'intégration au Québec au Palais des Congrès de Montréal
- Salon de la santé mentale du Sud-Ouest/Verdun, Centre d'éducation des adultes Champlain
- Salon de l'immigration de LaSalle, Centre d'éducation des adultes de LaSalle
- Salon Carrières et développement professionnel, Palais des Congrès de Montréal
- Salon du bénévolat au HEC
- Fête du quartier Ville-Émard/Côte-Saint-Paul
- Forum d'échange et de mobilisation des citoyens de Verdun
- Activité-bénéfice organisée par les étudiants de l'UQAM
- Marche Centraide aux 1 000 parapluies
- Spin-O-Don : collecte de fonds pour Centraide
- Course Banque Scotia au profit d'Amnistie Internationale

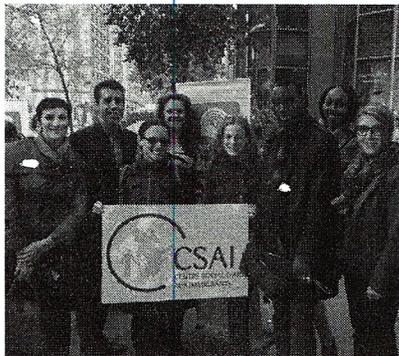
## Partenariats

Nos démarches avaient pour objectif de créer des partenariats actifs et continus avec les organismes communautaires et institutionnels du milieu. Notre principale réalisation dans ce sens est le développement d'un **projet de halte-garderie offert dans notre Espace famille** et élaboré conjointement par le CSAI et Station Familiales. Le financement, obtenu par l'entremise du Comité Famille/Petite enfance, dans le cadre du projet SIPPE (Services Intégrés en Périnatalité et Petite Enfance) nous permettra, dès septembre 2015, d'offrir un service de garde pour les enfants de 0-5 ans aux mères monoparentales et sans emploi inscrites à nos cours de francisation et à nos activités d'intégration.

Parmi nos autres partenariats actifs, mentionnons également le service d'interpréariat et de traduction de documents offert à l'École Notre-Dame-du-Perpetuel-Secours et au CPE Le Joyeux Carrousel ou encore, les ateliers de cuisine offerts en collaboration avec la Maison d'entraide Émard/St-Paul. Au total, ce sont plus de 40 partenaires avec lesquels collabore le CSAI (voir Annexe I).



Activités parents-enfants à l'Espace Famille



Marche Centre-ville aux 1 000 parapluies



Spin-0-Don Centre-ville



Coursé levée de fonds Annistie internationale

## Communication

Dans le même ordre d'idées, nous avons annoncé l'année passée notre volonté d'améliorer nos communications afin d'augmenter notre visibilité dans la communauté. Pour répondre à cet objectif majeur, un poste de responsable des communications est ouvert afin de structurer et coordonner les actions de communication et de promotion. En parallèle avec l'exercice de planification stratégique et avec la nomination de la nouvelle directrice générale, un travail de réflexion a été effectué pour repenser la façon dont communiquer le CSAI. De plus, il était important de trouver une manière de mieux refléter la nouvelle vision du CSAI.

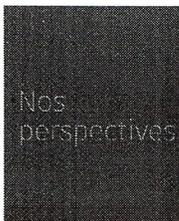
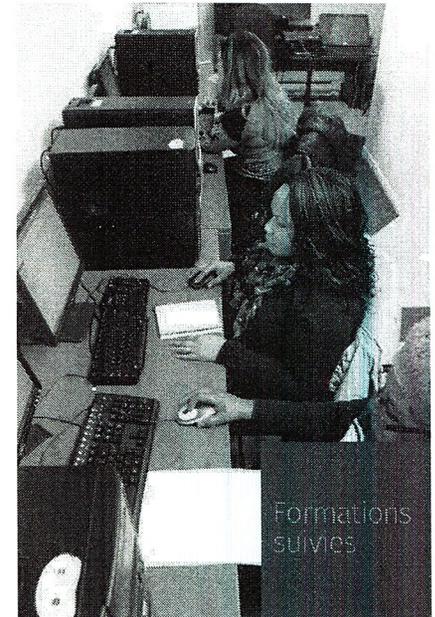
Une analyse des différents outils de communication et de promotion du CSAI a été menée dans cette optique. Ensuite, un comité s'est réuni pour travailler sur une version actualisée du logo du CSAI. Le résultat s'est avéré très concluant. Par la suite, le CSAI en a profité pour offrir une cure de rajeunissement à tous ses outils de communication et de promotion, en portant une plus grande importance à la qualité de ses photos.

Plusieurs autres investissements ont été faits pour augmenter la visibilité du CSAI. C'est le cas des deux enseignes commerciales qui ont été installées à l'extérieur du siège social ou encore du kiosque d'exposition, de la bannière et de la banderole développés pour les salons d'exposition et les événements.

Des capsules vidéo promotionnelles ont également été réalisées en partenariat avec CyberCap, un organisme à but non lucratif qui se consacre à la réintégration socioprofessionnelle des jeunes en difficulté à travers l'expérience du multimédia. Au total, ce sont six courtes vidéos en différentes langues d'une durée d'une minute qui sont disponibles sur le site internet du CSAI pour attirer les visiteurs allophones.

Finalement, l'élaboration d'un nouveau site internet fut la pierre angulaire de notre stratégie de visibilité. Projet d'envergure, les délais ont été plus importants que prévu, mais le Centre devrait lancer son site internet conçu et adapté aux technologies responsives à l'automne 2015.

La page Facebook du CSAI est de plus en plus active avec des interactions et des partages quotidiens de contenu. Le nombre de *J'aime* sur notre page a augmenté de près de 30 % en une année et nous sommes maintenant rendus à 1350 amis!



Pour l'année prochaine, le CSAI désire réfléchir plus en profondeur à l'image qu'il projette et développer une stratégie de marketing social. Il sera important de faire parler davantage les actions du Centre, en mettant notamment l'accent sur le fait que le CSAI est le seul organisme à Montréal avec le mandat d'accueil et d'installation des réfugiés pris en charge par l'État ! Le CSAI veut également, dans un deuxième temps, évaluer ses actions de communication et de promotion afin d'en mesurer l'impact réel et réajuster ses stratégies face à ses résultats.

- Formation InDesign-mise en page-Institut des Communications Graphiques et de l'Imprimabilité
- Le plan de communication - Centre St-Pierre

## Priorité 4 Revitalisation de la vie associative

## Membership

La revitalisation de la vie associative au CSAI fut ciblée comme une priorité pour 2014-2015. Tout au long de l'année, nous nous sommes penchés collectivement sur cette priorité en tentant d'améliorer le lien d'appartenance entre les usagers et les membres et le CSAI. En effet, le CSAI se considère comme un milieu de vie et de soutien et un réseau d'entraide et d'action. Pour répondre convenablement à cette priorité, un poste d'agent de développement communautaire et du service aux membres a été créé. Une réflexion a été menée sur la place à donner aux membres du CSAI puisque notre politique n'oblige pas nos usagers à devenir membres pour bénéficier de nos services. Nous avons plus que doublé notre nombre de membres, atteignant **maintenant 90 membres actifs!** Cette croissance rapide nous a obligés à tenir notre assemblée générale annuelle à l'extérieur de nos bureaux, au Centre culturel de Verdun, pour accommoder nos 70 membres présents!

Afin de mettre en place la nouvelle philosophie et le nouveau style de gestion participatif en lien avec la revitalisation de notre vie associative, plusieurs initiatives ont été menées :

- Journée de réflexion de style lac à l'épaule avec la participation des membres, bénévoles, membres de l'équipe et administrateurs, sœurs de Notre-Dame du Bon-Conseil, etc. ;
- Activité Portes ouvertes/Bazar ;
- Journée mondiale pour les réfugiés ;
- Projet Espace famille: un local réservé pour des activités destinées à la vie associative qui seront menées à l'automne 2015 : jumelage interculturel, cafés rencontre, projet de halte-garderie, aide aux devoirs, activités parents-enfants, etc.

### Formations suivies

- Encadrement des bénévoles – Centre d'action bénévole de Montréal
- Profession gestionnaire de bénévoles aujourd'hui: rôles, réalités, défis et opportunités – Centre d'action bénévole de Montréal
- Créer et actualiser son guide du bénévole - Centre d'action bénévole de Montréal

### Nos perspectives

Nos perspectives pour l'année prochaine sont d'encourager la participation des membres à la vie associative du CSAI, de mettre en place un comité d'usagers et de membres avec qui travailler pour développer des activités répondant à leurs besoins et finalement de structurer le service du bénévolat avec la création d'un comité de bénévoles et la rédaction d'une politique et d'un guide du bénévole.

**90** MEMBRES  
ACTIFS  
AU CSAI!

## Bénévolat

La revitalisation de la vie associative au CSAI fut ciblée comme une priorité pour 2014-2015. Tout au long de l'année, le CSAI a pu compter sur plusieurs bénévoles engagés qui, chacun à leur manière, soutiennent ses actions. Cette année, ce sont 34 bénévoles qui se sont impliqués pour un total de 435 heures dans diverses activités et comités de travail. Nous tenons à les remercier du fond du cœur pour leur appui précieux et leur soutien à notre mission.

7

BÉNÉVOLES POUR  
LA CLINIQUE  
D'IMPÔTS 2015

10

BÉNÉVOLES POUR LES  
ATELIERS DE CONVERSATION  
EN FRANÇAIS ET ANGLAIS

34

BÉNÉVOLES SE SONT IMPLIQUÉS  
POUR UN TOTAL DE 435 HEURES!

3

BÉNÉVOLES POUR LE  
PROJET JUMELAGE  
INTERCULTUREL ET  
LINGUISTIQUE

6

BÉNÉVOLES POUR  
L'ANIMATION DE NOTRE  
JOURNÉE MONDIALE DES  
RÉFUGIÉS

10

BÉNÉVOLES QUI ONT DONNÉ 70H  
DE LEUR TEMPS POUR LE TRI,  
L'ÉTIQUETAGE ET LA VENTE  
DES ITEMS POUR NOTRE  
BAZAR

## UN SINCÈRE MERCI À NOTRE BELLE ÉQUIPE DE BÉNÉVOLES !

Alain Presseau	Lin Lin
Amirhossein Zargari	Liping Zhou
Carmen Rosa Exebio Bances	Manuel Suarez Abascal
Cen Shao	Mariette Cliche-Galarza
Chantal Foucault	Marlin Sanchez
Diallo Cheich Hamallah	Maryan Zare
Diallo Kadidiatou Lmarana	Min Chen
Eilnaz Ghadimi	Mohammad Reza Fallah Nejad
Élida Rreshketa	Nancy Blair
Elnaz Alebrahim	Narges Esfahani
Frahnaz Alaei	Navid Mahmoodi
Françoise Martel	Nelly Lamboley
Ghazaleh Moradiyan	Samaneh Parilshah Zarmehr
Guillaume Bélanger	Sana Belgot
Guylaine Marion	Sheibanirad Pouria
Isabelle St-Onge	Sima Kavianfar
Jean Themens	Yanouk Lavigne
Jorge Torres	Yodalys Gonzalez
Katherine Gomez Orjuela	Yong Tian
Lamia Belgot	Yue Jin



### ••••• Témoignage •••••

• Mon temps en tant que bénévole chez le CSAI m'a apporté beaucoup de belles choses. D'abord le fait de travailler pour une organisation qui aide les immigrants m'a donné de la satisfaction car mon parcours d'immigrant n'a pas été le plus simple et possible. Les différentes tâches à accomplir m'ont permis de développer mes capacités d'organisation et de contact. Quand je suis arrivée je n'avais pas encore un vrai milieu social développé mais avec le temps j'ai réussi à créer des liens forts avec mes collègues et aussi à connaître des nouvelles personnes que j'appelle des amis maintenant, je me sens part de quelque chose et ça m'a aidé à briser mon isolement.

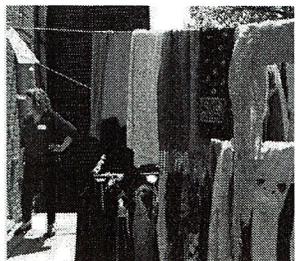
• En même temps j'ai appris à mieux connaître la culture québécoise, ses expressions et habitudes. Je trouve que le fait d'avoir une personne claire et motivante en tant que chef m'a donné beaucoup d'assurance et de l'espoir pour mon avenir dans le milieu professionnel. Je suis très reconnaissante pour l'opportunité de venir tous les jours et apporter mon petit grain de sable à cette organisation qui m'inspire tant.

— Marlin Sanchez, bénévole au CSAI

## Activités tenues

Cette année, ce sont 40 activités qui ont été tenues au siège social du CSAI, au point de service situé à Verdun et à l'extérieur, pour un total de 1328 présences. Pour la liste complète des activités 2014-2015, voir l'annexe II.

40 activités/  
1328 présences



Journée portes ouvertes / Bazar



Fête de Noël des enfants



Journée mondiale des réfugiés



Halloween - défilé de citrouilles



Journée mondiale des réfugiés



Journée portes ouvertes / Bazar



Sortie à la tabane à sucre



Atelier de cuisine



Nouvel An chinois

## Priorités 2015-2016

1

Consolidation  
du cadre de  
gouvernance  
et de gestion

2

Consolidation  
du positionnement  
du CSAI dans la  
communauté et  
accroissement  
de sa visibilité

3

Consolidation  
de l'offre de service

4

Revitalisation  
de la vie associative



Journée mondiale des réfugiés 2015

# Merci à nos bailleurs de fonds!



Condition féminine  
Canada

Status of Women  
Canada



Desjardins

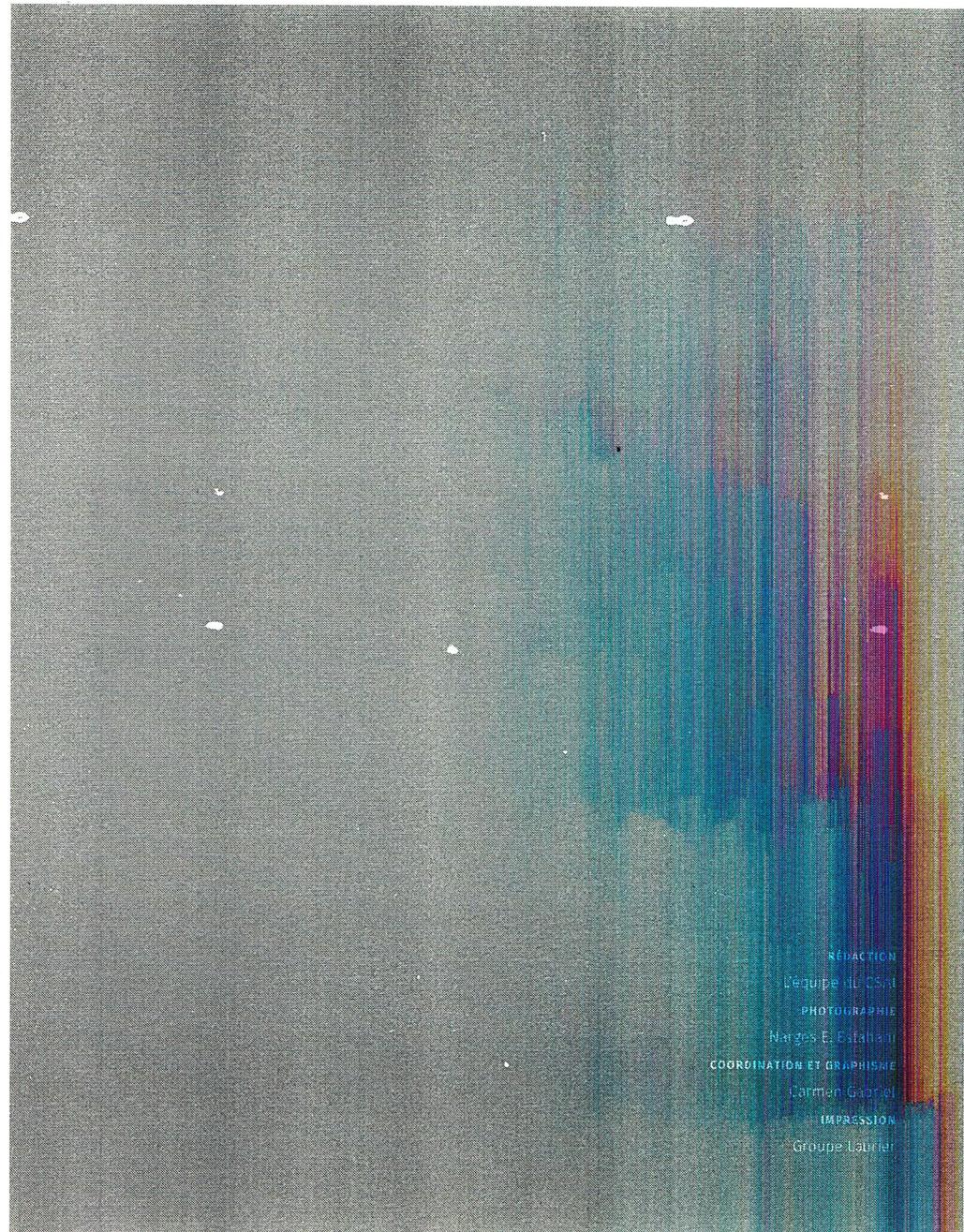


## Annexe I - Liste des organismes et institutions partenaires du CSAI

- Alliance des communautés culturelles pour l'égalité dans la santé et les services sociaux (ACCÉSSS)
- Association communautaire d'emprunt de Montréal (ACEM)
- Boulier d'Athéna Services familiaux
- Carrefour jeunesse-emploi du Sud-Ouest
- Cégep André-Laurendeau
- Centre Champlain
- Centre jeunesse de Montréal-Institut Universitaire
- Comité consultatif national du MICC (COCONAT)
- Comité mixte sur l'accueil et l'établissement des réfugiés
- Commission scolaire de Montréal
- Concertation en développement social de Verdun (CDSV)
- Concertation Ville-Émard/Côte Saint-Paul
- Conseil canadien pour les réfugiés (CCR)
- CPE Le Joyeux Carrousel
- Croix Rouge canadienne
- École Notre-Dame-du-Perpétuel-Secours
- Fondation du développement local de Verdun
- Forum des partenaires du Centre d'étude ethnique des universités montréalaises (CEETUM)
- Forum économique de Verdun
- Inform'Elle
- L'Anonyme
- Maison d'entraide Émard/St-Paul
- Mouvement contre le viol et l'inceste (MCVI)
- Programme régional d'accueil et d'intégration des demandeurs d'asile (PRAIDA)
- Radio Centre-Ville
- Regroupement des organismes du Montréal ethnique pour le logement (ROMEL)
- Réseau d'intervention auprès des personnes ayant subi la violence organisée (RIVO)
- Réseau des Organismes en Francisation du Québec (ROFQ)
- Regroupement économique et social du Sud-Ouest (RESO)
- Revenu Québec et Revenu Canada
- Service de police de la Ville de Montréal
- Services d'Accueil, de Référence, de Conseil et d'Accompagnement (SARCA)
- Station Familles
- Table de concertation au service des personnes réfugiées et immigrantes (TCRI)
- Table des organismes communautaires en santé mentale du Sud-Ouest
- Table des partenaires contre la violence conjugale et familiale du Sud-Ouest/Verdun
- Table des partenaires en santé mentale et dépendances du Sud-Ouest/Verdun
- Université du Québec à Montréal
- Université de Sherbrooke
- Université de Montréal

## Annexe II - Tableau des activités 2014-2015

Activités	Mois	Participants
Convers'Ftè	Juillet-Août	40
Ateliers de conversation en anglais	Automne, hiver et printemps	40
Séance d'information - Système scolaire québécois	Août	24
Visite de l'Assemblée nationale à Québec	Septembre	40
Sortie cueillette de pommes	Septembre	48
Ateliers de cuisine (5)	Septembre-Mars	25
Système scolaire québécois et formation aux adultes	Octobre	11
Séance d'information - Régime des rentes et soutien aux enfants	Octobre	11
Assemblée générale annuelle	Octobre	80
Halloween - découpage de citrouilles	Octobre	15
Soirée de reconnaissance des bénévoles	Novembre	12
Journée de réflexion Lac-à-l'Épaulé	Novembre	40
Forum-Action projet Parole d'honneur	Novembre	48
Séance d'information - Immigration et intégration	Décembre	17
Fête de Noël des enfants	Décembre	65
Soirée documentaire - Récits migratoires	Janvier	10
Séance d'information - normes du travail	Janvier	30
Atelier sur le choc culturel	Janvier	20
Crédits d'impôts, loyers subventionnés et allocation familiale	Janvier	7
Nouvel An chinois	Février	38
Atelier sur le choc culturel	Février	20
Soirée de clôture du projet <i>Jeunes immigrants: futurs employés.</i>	Février	15
Nouvel An iranien	Mars	17
Journée internationale des femmes	Mars	15
Atelier - Développer sa confiance en soi	Mars	15
Atelier - Développer sa confiance en soi	Mars	20
Sortie à la cabane à sucre	Mars	50
Clinique d'impôts	Mars-Avril	170
Sortie au théâtre (Projet Art de Vivre de Création Etc.)	Avril	8
Visite de la Maison de la culture Marie-Uguay	Mai	16
5@7 sur le domaine bancaire et financier	Mai	60
Journée de réflexion-bilan (à l'interne)	Mai	13
Séance d'information - Permis de conduire québécois	Mai	15
Portes ouvertes/Bazar	Jun	120
Séance d'information - cessation du statut de réfugiés (Me. Richard Coleman)	Jun	35
Journée mondiale de réfugiés	Jun	115



RÉDACTION  
L'équipe du CSAI  
PHOTOGRAPHIE  
Narges E. Estahani  
COORDINATION ET GRAPHISME  
Carmen Gabriel  
IMPRESSION  
Groupe Laurier



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

**Siège social**  
6201, rue Laurendeau  
Montréal, Qc. H4E 3X8  
514 932.2953

**Point de service**  
4400, boul. Lasalle  
Verdun, Qc. H4G 2A8  
514 458.4350