



# RAPPORT D'ACTIVITÉS

2011-2012





## TABLE DES MATIÈRES

---

MOT DE LA DIRECTION GÉNÉRALE	6
AVANT-PROPOS	8
MISSION ET OBJECTIFS	9
ADMINISTRATION	10
SERVICE D'ACCUEIL ET D'INTÉGRATION	14
SERVICE DE SOUTIEN AUX FAMILLES	24
ACTION ALIMENTAIRE	28
SERVICE DE LA FRANCISATION	31
SERVICE DE SOUTIEN SCOLAIRE	42
SERVICE D'AIDE À L'EMPLOI	50
SERVICE DE LA RÉGIONALISATION	56
SERVICE D'HÉBERGEMENT	62
ÉVÉNEMENTS SPÉCIAUX	66
PRIORITÉ 2012-2013	67
CONCERTATIONS ET PARTENARIATS	68
REMERCIEMENTS	69
CONSEIL D'ADMINISTRATION	70
ORGANIGRAMME	71

---



## « Mille Mercis

C'est la Semaine des bénévoles, et le Québec a voulu montrer au monde ces gens, ces inconnus qui veulent aider les démunis, les oubliés, les nécessiteux et les étrangers vivant sur le territoire. J'ai vu le documentaire hier soir, on a omis de faire mention de PROMIS.

Je suis témoin oculaire et j'ai eu à bénéficier des bienfaits de PROMIS à des moments cruciaux de ma vie au Québec. Vous ne pouvez pas savoir l'effet que cela fait, quand on se sent seul au monde, qu'il n'y a personne sur qui compter en un moment de crise, et que l'on vous rencontre « in extremis » : la voix réconfortante de Joëlle ou de Carole vous dit « PROMIS, bonjour; je vous réfère à... C'est comme la planche de salut lancée à celui qui se noie. Ces hommes et ces femmes de cœur, vont faire des acrobaties dignes du Cirque du Soleil, pour vous sortir « du pétrin ».

Cela m'a réchauffé le cœur de vous entendre aujourd'hui, monsieur le Directeur de PROMIS, madame Ginette Bibeau, Sœur Colette Belley, Sœur Lucille Lasalle, madame Paulina Robles, madame Joëlle Charles Léveillé, cela flatte notre ego de faire partie de votre équipe. Mais ce serait injuste de ne pas rendre hommage à qui il est dû. Le chef d'orchestre, le premier violon et les instruments à cordes et à vent. Nous ne faisons que vous suivre et marcher à votre rythme.

Merci du fond du cœur pour votre aimable réception et le repas exquis que vous nous avez offerts.

Succès continu à toute l'équipe de PROMIS ! »»

MARIE-THÉRÈSE LALANNE

---

# MOT DE LA PRÉSIDENTE ET DE LA DIRECTION GÉNÉRALE

---

L'année 2011-2012 à PROMIS a été fortement marquée par le changement. En suivant le courant établi l'an dernier, la vie quotidienne de l'organisme s'est articulée sous l'influence de trois « R » : la réorganisation, la réconciliation et le renouvellement.

## La réorganisation :

Premièrement, l'organisme a vécu une réorganisation de sa structure de gestion afin de clarifier et simplifier les rôles et les procédés administratifs dans le but d'améliorer l'efficacité de son fonctionnement. Par son fonctionnement, on veut dire la planification des activités, des budgets, la coordination et la prise des décisions. Il s'agit aussi d'assurer un suivi régulier avec les équipes de travail dans l'organisation et la livraison des services.

L'axe principal de cette réorganisation a été la réalisation et la mise en place d'une planification intégrée des services et opérations de l'organisme. Le résultat principal, un premier plan directeur, a servi à mieux baliser les actions de l'organisme auprès de la clientèle à travers les services. Ce plan a servi aussi à identifier les liens transversaux entre les services afin d'assurer une meilleure intégration des diverses composantes et une meilleure complémentarité d'actions.

Un deuxième axe a été la refonte des structures de coordination des services (secteurs: emploi-régionalisation, éducation et intégration); d'où le rattachement de ces équipes de

travail au plan de la supervision à la direction générale. En conséquence, les équipes de travail ont été investies d'une plus grande autonomie de fonctionnement. Ces secteurs étant façonnés pour répondre à une situation organisationnelle maintenant révolue, il a été décidé de recentrer les équipes autour de services cohérents poursuivant les mêmes objectifs et appliquant les mêmes approches d'intervention.

Un troisième axe de la réorganisation a été d'intégrer une approche de gestion du risque au plan financier et non financier. Cette approche a été assurée par de nouvelles mesures et a surtout introduit une nouvelle sensibilité au plan de l'équipe de direction en ce qui a trait aux risques auxquels pourrait s'exposer l'organisme tant dans ses opérations financières que dans ses interventions auprès de la clientèle (aspect non financier).

Une autre initiative importante a été le refinancement de l'hypothèque de notre immeuble, négocié avec notre institution financière, qui a permis, entre autres, d'entamer des travaux de rénovation et de remise aux normes essentiels pour assurer la conformité du bâtiment aux codes provincial et municipal.

Un nouveau comité de gestion regroupant l'équipe de direction a été responsable d'assurer l'application et le suivi du plan directeur et de la planification budgétaire. Pour la prochaine année, les alignements de cette gestion intégrée seront maintenus.



### **La réconciliation :**

L'année a aussi été une de réconciliation avec les effets du changement à différents niveaux. Après certaines tensions ces dernières années au sein de l'organisation qui ont été à l'origine de la syndicalisation, nous avons entamé un virage misant sur l'amélioration du climat de travail dans le respect des rôles et mandats des employés, de la direction et des administrateurs. Aussi, la mise en œuvre d'un comité des relations de travail réunissant des représentants du syndicat (CSQ) et de l'employeur a assuré un mécanisme stable de discussion, de médiation et de résolution de questions litigieuses. Le résultat principal étant un organisme avec un degré plus élevé de complexité, mais fondé sur une approche moderne et saine de gestion des relations de travail.

Aussi, la mise en place d'une nouvelle direction générale après 23 ans a apporté quelques ajustements au plan du fonctionnement afin de mieux faire face aux défis concrets d'un organisme communautaire de taille et aux services multiples. Ce changement important a suscité une démarche critique de réflexion sur notre philosophie de gestion dans le simple but de réconcilier le passé au présent pour mieux confronter l'avenir.

### **Le renouvellement :**

Au terme d'une année à la fois difficile et stimulante, nous pouvons dire que nous avons collectivement misé sur le renouvellement de notre organisme. Le renouvellement des structures de gestion et de

planification, mais aussi du sens de l'engagement des employés, de la direction et des administrateurs à la mission de l'organisme et aux personnes immigrantes et réfugiées qui utilisent nos services.

C'est aussi un renouvellement de notre implication au sein de la communauté, de ses lieux de concertation et d'action, et au sein de nos regroupements externes avec un regain d'énergie et de solidarité.

En ce sens, nous pouvons souligner l'exceptionnel effort de nos employés (employés syndiqués et gestionnaires), nos bénévoles et nos administrateurs dans la réalisation des mandats et des activités de PROMIS. Sans cet effort collectif coordonné, nous ne pourrions pas espérer réaliser nos objectifs de façon cohérente.

En fin de parcours, nous reconnaissons le fruit de nos efforts dans la nouvelle vision qui nous anime portant sur le sens profond de notre travail auprès des personnes immigrantes et réfugiées et de nos engagements solidaires auprès des partenaires et des alliés qui nous ont soutenus dans ces changements. Le renouvellement de notre démarche collective est fondé sur les espoirs et la volonté des gens oeuvrant à PROMIS, comme employé ou bénévole, qui ont décidé de participer à sa transformation organisationnelle et à son renouveau comme acteur communautaire engagé.

**Denise Belec**  
Présidente

**Delfino Campanile**  
Directeur général

# AVANT-PROPOS

En guise d'introduction, nous ramenons le lecteur aux priorités 2011-2012 adoptées par l'assemblée générale annuelle de juin 2011 et des résultats obtenus, sous forme sommaire, au cours de l'année.

## ✈ **Consolider les services actuels et explorer des pistes complémentaires de développement**

Au cours de l'année, nous avons travaillé à assurer l'offre de l'ensemble de nos services d'aide à la clientèle immigrante. De plus, les équipes de travail ont identifié des activités complémentaires qui pouvaient être intégrées dans le plan d'action de cette année avec de nouveaux projets en soutien famille et soutien scolaire.

## ✈ **Assurer un financement adéquat (consolider du côté des agences publiques et développer du côté du secteur privé et des fondations)**

Nous avons maintenu nos accords de financement pour l'ensemble des services offerts en cours d'année. Dans le cadre de la planification annuelle, nous avons mis l'emphase sur l'identification des fondations privées qui pourraient financer nos activités/projets dans les services de soutien famille et de soutien scolaire. Dans ce sens, plus d'une douzaine de demandes ont été préparées et déposées. À ce jour, nous avons reçu cinq réponses positives.

## ✈ **Consolider une approche de planification opérationnelle annuelle**

Cette année, nous avons aussi inauguré une planification opérationnelle pour chaque service offert par l'organisme. Cette planification sectorielle regroupée a abouti à un premier plan directeur pour l'année en cours et l'année prochaine.

## ✈ **Se doter d'un plan de développement des ressources humaines**

Nous avons plutôt identifié des besoins en formation parmi les membres du personnel portant sur l'intervention sociale, la communication efficace en équipe, la réanimation cardiorespiratoire (RCR) et les premiers soins. La prochaine étape sera d'approfondir le processus pour élaborer un réel plan de développement des ressources humaines.

## ✈ **Développer une approche de gestion du risque**

De concert avec notre comptable agréé, nous avons revu et resserré des mesures pour éliminer les risques dans la gestion financière et non financière. L'aspect financier avait pour but de mieux suivre la circulation d'argent liquide dans l'organisation (exemple : l'utilisation de petites caisses dans divers services à consolider en une seule). L'aspect du risque non financier porte sur le risque à la sécurité physique de bénévoles apportant un soutien à des familles à domicile. Il s'agit ici d'un faible risque, mais des dispositifs pour mieux évaluer le risque ont été élaborés et seront mis en place.

# MISSION ET OBJECTIF

## MISSION

PROMIS (**PROMotion Intégration Société nouvelle**) est un organisme à but non lucratif créé en 1988 dont la mission consiste à favoriser l'intégration des personnes immigrantes et réfugiées à la société québécoise et à défendre leurs droits dans une vision de développement social.

En pratique, PROMIS offre aux réfugiés et aux immigrants des services regroupés dans huit champs d'intervention :

- ✈ Service d'accueil et d'intégration ;
- ✈ Service de soutien aux familles ;
- ✈ Action alimentaire ;
- ✈ Service de la francisation ;
- ✈ Service de soutien scolaire ;
- ✈ Service d'aide à l'emploi ;
- ✈ Service de la régionalisation ;
- ✈ Service d'hébergement.

Dans la poursuite de sa mission telle qu'énoncée ci-dessus, PROMIS met en pratique les valeurs suivantes : l'autonomie, le renforcement des capacités individuelles (empowerment), le respect des différences, l'empathie, l'égalité, l'inclusion et l'ouverture, l'entraide et la solidarité.

## OBJECTIFS

- ✈ Opérer un centre pour offrir des services d'éducation et d'animation aux réfugiés et aux immigrants du quartier Côte-des-Neiges;
- ✈ Organiser des rencontres, des ateliers, des conférences sur des sujets qui incitent à une meilleure intégration et adaptation à la société québécoise;
- ✈ Être solidaires des personnes les plus démunies, des réfugiés, des immigrants des femmes et travailler à leur promotion sociale;
- ✈ Développer le sens de l'entraide dans un cadre communautaire;
- ✈ Défendre les droits des personnes et des groupes aux prises avec des situations difficiles.

# ADMINISTRATION

## ÉQUIPE

Delfino Campanile  
Directeur général

Naïma Sedraty  
Directrice adjointe aux finances, aux ressources  
humaines et matérielles

Micheline Boisseau  
Directrice adjointe au développement  
et aux communications

Ariane Foadé  
Technicienne en administration  
(jusqu'à novembre 2011)

Marc Brien  
Gestionnaire de la Résidence Maria-Goretti

Jamila Lemrami  
Coordonnatrice du service d'hébergement

Soeur Maria Goretti de Souza  
Soutien administratif - bénévole

## DIRECTION

Le mandat intérimaire de la direction générale a pris fin en décembre 2011 et à la suite d'une évaluation, le Conseil d'administration a procédé à la confirmation de Delfino campanile comme directeur général en titre.

## PRINCIPALES RÉALISATIONS :

Cette année, l'administration générale a surtout mis l'accent sur la restructuration des services, la consolidation des démarches et l'identification d'objectifs à atteindre au sein de chaque équipe de travail.

- ✈ Consolidation de la planification annuelle des opérations (plan directeur intégré);
- ✈ Développement d'une approche de services intégrés au fonctionnement de l'organisme;
- ✈ Réorganisation de la structure de gestion et des services;
- ✈ Négociation d'une nouvelle entente majeure de refinancement avec notre institution financière, la Banque Nationale du Canada;
- ✈ Suivi des travaux majeurs de mise au norme et de réparation;
- ✈ Révision des services de soutien informatique au sein de l'organisme;
- ✈ Préparation d'un protocole d'intervention avec le personnel de la Résidence sur des cas psychosociaux (avec l'équipe PANA/Soutien aux familles) en voie de préparation;
- ✈ Instauration de nouveaux modes de fonctionnement des équipes régionalisation, emploi, soutien scolaire et francisation;
- ✈ Révision de nos participations/représentations externes;
- ✈ Mise en oeuvre d'une procédure de référence interne avec outils;
- ✈ Supervision des équipes de travail dans les différents services;
- ✈ Organisation de la série Québec des conférences-midi (trois sessions pour la série Québec: identité et culture, développement régional, mouvements sociaux et populaires face à l'État);
- ✈ Élaboration d'une politique de traitement des plaintes à l'intention de la clientèle;
- ✈ Élaboration d'une politique de gestion du personnel d'encadrement;
- ✈ Révision du plan d'urgence de l'organisme.

**Organiser diverses formations pour le personnel sur les thématiques suivantes:**

- ✈ Réanimation Cardiorespiratoire (RCR);
- ✈ Hépatite C avec le CSSS;
- ✈ Avec le Centre St-Pierre (à venir en juin 2012):
  - Relation d'aide de base: savoir-être / savoir-faire / écoute active;
  - Communiquer en équipe de travail;
  - Microsoft Office suite (pour le personnel);
- ✈ Mettre en place une démarche de counselling clinique (1 fois par mois /3heures) avec Monique Tremblay, psychologue, pour l'équipe intégration et soutien famille.

**Poursuite de la mise en œuvre de la gestion participative par le biais de comités de travail :**

- ✈ Comité sur les pratiques et le perfectionnement;
- ✈ Comité de travail sur la référence de la clientèle;
- ✈ Comité de travail sur la satisfaction de la clientèle;

✈ Assurer la mise en application des dispositions de la convention collective;

✈ Participer au comité des relations de travail conjointement avec le syndicat local.

De plus, cette année, la direction a été active au sein de notre regroupement de la Table de concertation des organismes au service des personnes réfugiées et immigrantes (TCRI) et ses instances: le Regroupement des organismes au service des nouveaux arrivants (ROSNA), le Réseau national des organismes spécialisés dans l'intégration en emploi des nouveaux immigrants (ROSINI) et le Comité régionalisation.

Parmi les actions menées par la TCRI auxquelles nous avons participé activement, soulignons une manifestation pour revendiquer un financement adéquat des organismes communautaires en intégration par le ministère de l'Immigration et des communautés culturelles (MICC) le 6 juin 2011 et notre participation au comité de négociation de la TCRI pour négocier les impacts de changements aux programmes de financement annoncés par le MICC en janvier dernier.



## FINANCES, RESSOURCES HUMAINES ET MATÉRIELLES

Cette année encore, la direction adjointe aux finances, aux ressources humaines et matérielles a maintenu un soutien important à l'ensemble des secteurs d'activités de l'organisme. Ce service se traduit tant au niveau des suivis budgétaires et de la comptabilité que de la préparation des rapports financiers, de la gestion du matériel des équipements et des fournitures de bureau.

### Les réalisations principales :

- ✈ Intégration de l'approche de gestion du risque au plan des opérations financières;
- ✈ Création et supervision d'un poste de technicienne en administration;
- ✈ Renouvellement du matériel informatique et des équipements audiovisuels.



## DÉVELOPPEMENT ET COMMUNICATIONS

L'année 2011-2012 a été consacrée principalement au renouvellement de tous les outils de communication afin de créer une nouvelle image de l'organisme, de refléter son dynamisme et sa nouvelle phase de développement. Fort est de constater qu'une bonne connaissance de tous les services est primordiale pour choisir la meilleure stratégie de promotion et pour trouver le financement adéquat. L'échange d'informations avec toutes les équipes est donc un facteur important dans le succès du mandat de développement et des communications.

### PRINCIPALES RÉALISATIONS

- ✈ Création d'une brochure sur l'ensemble des services de PROMIS;
- ✈ Mise à jour des dépliants suivants:
  - Ensemble des services de PROMIS;
  - Service de la régionalisation;
  - Service du soutien scolaire;

- ✈ Création d'un dépliant sur la politique de plainte;
- ✈ Refonte complète du site Internet;
- ✈ Création d'une page Facebook;
- ✈ Renouvellement du rapport d'activités dans sa forme et son contenu;
- ✈ Évaluation des besoins en matière de signalétique pour les 8 étages de la bâtisse;
- ✈ Étude de faisabilité auprès de fournisseurs de produits de signalisation;
- ✈ Élaboration du concept général avec la designer Patricia Boudreault en tenant compte de l'image véhiculée dans l'ensemble des outils de communication auxquels elle a d'ailleurs largement contribué avec succès;

## DIRECTION DE LA RÉSIDENCE MARIA-GORETTI

- ✈ Évaluation et planification des travaux de rénovation de la réception en lien avec la signalétique de la bâtisse;
- ✈ Rédaction des demandes de soutien financier pour les services de soutien scolaire, de soutien aux familles et de l'Action alimentaire;
- ✈ Organisation de quatre conférences-midi:
  - 1er épisode du Phénomène Tanguy;
  - 3 conférences dans le cadre de la Série Québec;
- ✈ Promotion des services de PROMIS à l'interne et à l'externe : un effort particulier a été fait au niveau de la promotion des cours de français à temps partiel dans les journaux locaux et ceux à grand tirage, ainsi que de l'affichage dans des lieux publics à CDN.

La gestion du service de la Résidence Maria-Goretti est assumée par Marc Brien de l'OBNL GèreLoge. La coordination des services à la clientèle est assurée par Jamila Lemrami.

### Les réalisations principales :

Deux mandats principaux ont retenu l'attention de la résidence :

- ✈ Assurer les suivis sur les travaux de réparation et de mise aux normes sur les étages de la résidence;
- ✈ Assurer l'informatisation de l'administration et des services de soutien de la résidence. Un projet qui a été partiellement réalisé et se poursuivra l'année suivante (voir section sur la résidence).

### PERSPECTIVES 2012 - 2013

- ✈ Instaurer des indicateurs d'évaluation des services administratifs et des services à la clientèle;
- ✈ Développer une plateforme commune de base de données pour tous les services;
- ✈ Négocier et signer une deuxième convention collective;
- ✈ Développer un plan de développement des ressources humaines;
- ✈ Réviser les descriptions des postes des employés en lien avec les services offerts;
- ✈ Réviser le code d'éthique de concert avec les équipes de travail et le Conseil d'administration.
- ✈ Bonification du site Internet et de la page Facebook;
- ✈ Recherche et rétention de donateurs (du secteur privé, des communautés religieuses et des fondations) et rédaction de demandes de soutien financier;
- ✈ Mise en place de la politique d'affichage et d'une nouvelle signalisation;
- ✈ Organisation de conférences-midi et d'événements thématiques offrant une visibilité à l'organisme;
- ✈ Soutien aux services dans la promotion de leurs activités : notamment la production de nouveaux outils promotionnels ;
- ✈ Recherche et rétention des membres : explorer de nouvelles avenues pour augmenter le nombre et maintenir leur intérêt envers l'organisme.

**SERVICE  
D'ACCUEIL ET  
D'INTÉGRATION**

« Bonjour ! Madame Myrna,

Par la présente, je voudrais vous témoigner toute ma gratitude pour votre apport significatif à la réussite de notre dossier d'immigration au Canada. La manière dont vous avez aidé mon épouse pour le suivi dudit dossier, l'accueil aimable que vous nous aviez réservé dans votre bureau à notre arrivée, vos conseils pour la réussite de notre intégration et la recherche d'emploi. Aujourd'hui encore, grâce à vous, je suis en train de suivre une formation sur le logiciel Simple Comptable qui me permet de comprendre le système comptable canadien, la comptabilité étant du reste mon domaine d'études.

Merci beaucoup, Madame Myrna »

DENIS OLELA OTEPA

---

## ÉQUIPE

---

Ginette Bibeau  
Conseillère en intégration sociale

Juan Jose Fernandez  
Conseiller en intégration sociale  
et chef d'équipe PANA

Malik Latef  
Conseiller en intégration sociale  
et préemployabilité (depuis le 1er février 2012)

Karine Manukyan  
Conseillère en intégration sociale

Myrna Zogheib  
Conseillère en intégration sociale

# PROGRAMME D'ACCOMPAGNEMENT DES NOUVEAUX ARRIVANTS (PANA)

## VOLET 1 : INSTALLATION ET ÉTABLISSEMENT

### OBJECTIF

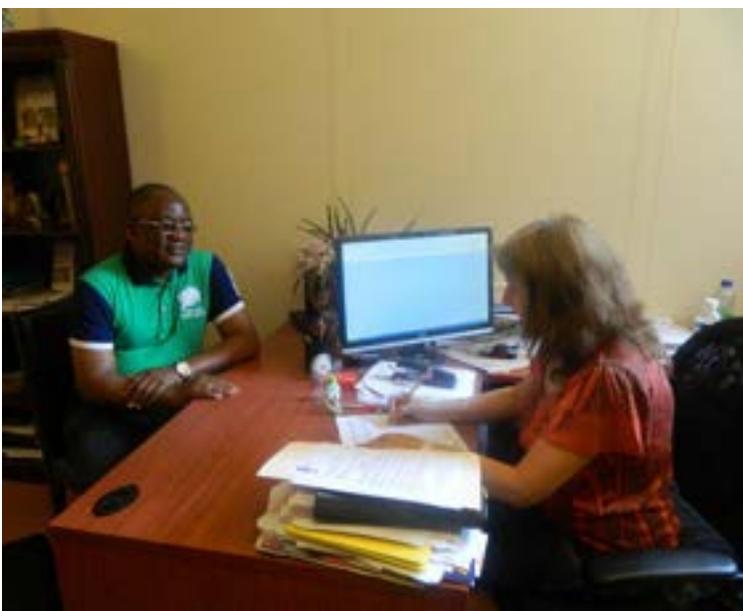
---

Accompagner les nouveaux arrivants dans leurs démarches d'intégration, de manière à ce qu'ils puissent devenir rapidement des membres actifs de la société québécoise.

### PRIORITÉS

---

- ✈ Réaffirmer l'importance de l'accueil pour une intégration réussie;
- ✈ Valoriser et respecter les valeurs et les cultures des autres;
- ✈ Promouvoir le français comme aide à l'intégration;
- ✈ Favoriser le rapprochement social, économique et culturel entre les nouveaux arrivants et la société québécoise afin d'y développer des sentiments d'appartenance;
- ✈ Assurer la qualité des services offerts à travers la formation continue de l'équipe;
- ✈ Développer de nouvelles solidarités entre la société d'accueil et les nouveaux arrivants.



## MOYENS

### Intervention individuelle

Notre rôle, comme intervenant, est d'accueillir une personne qu'il faut valoriser et encourager dans son nouveau projet de vie. Notre équipe a établi quelques principes qui sont à la base même de la pratique.

- ✈ Une approche interculturelle est un impératif dans notre action. Nous essayons de l'ajuster à travers une réflexion collective, alimentée par nos expériences et nos interventions quotidiennes;
- ✈ Pour nous, l'accent est mis, avant tout, sur la personne;
- ✈ Notre intervention couvre, non seulement les procédures légales, l'installation matérielle, l'information et autres services, mais elle touche aussi surtout la prise de conscience, par les nouveaux arrivants, de leur situation, de leur connaissance du pays d'accueil et de l'acceptation de leurs nouvelles conditions de vie;
- ✈ Dans nos interventions individuelles et collectives, des valeurs comme la tolérance, la compréhension et la solidarité font partie intégrante de nos rencontres quotidiennes;
- ✈ Les relations personnelles, amicales et égalitaires, établies entre intervenants et nouveaux arrivants, visent à valoriser leurs propres traditions, leur savoir, leur sagesse, de même qu'à respecter leur identité et leur rythme de vie. C'est autour de ces principes que notre pratique s'articule, se fait et se refait. Cette approche personnalisée favorise le développement des capacités individuelles et collectives;

Nos moyens d'action : entrevues, contacts, accompagnement, information, écoute active, médiation, interprétariat, orientation et références facilitent l'apprentissage, la connaissance du mode de vie québécois et la compréhension de la nouvelle société.

### Services d'accompagnement des nouveaux arrivants

Offrir au nouvel arrivant un soutien adapté à ses besoins pour permettre une meilleure prise en charge de sa démarche d'intégration. Ce soutien se traduit par les services suivants :

**ÉVALUATION** : aider le nouvel arrivant à identifier globalement ses besoins en matière d'intégration sociale, culturelle, linguistique ou économique et établir avec lui les démarches à réaliser à court et à moyen termes.

**ORIENTATION** : diriger le nouvel arrivant vers les ressources, services et programmes offerts à l'ensemble de la collectivité, entre autres, ceux concernant le logement, la santé et les services sociaux, l'éducation, la consommation ou le travail (reconnaissance des acquis, apprentissage du français langue seconde, connaissance de soi, deuil socioprofessionnel, etc.).

**SUIVI** : effectuer un suivi auprès du nouvel arrivant afin de s'assurer du succès de ses démarches et de lui apporter l'encouragement et le soutien nécessaires pour les poursuivre.

### Intervention collective

Les activités collectives sont un moyen de diffusion et d'information sur la réalité globale de la société d'accueil et, en particulier, sur la connaissance et la compréhension des valeurs fondamentales de la société québécoise.

## ACTIVITÉS

### L'équipe du Service d'accueil et d'intégration

#### organise :

- ✈ Des activités d'information sur les services de PROMIS, de nos partenaires du secteur public, parapublic;
- ✈ Des sessions d'informations sur les droits et les devoirs des nouveaux arrivants en tant que citoyens du Québec;
- ✈ Des activités culturelles d'information historique et sociale;
- ✈ Des séances d'information sur le logement, les transports, le système d'éducation, la société québécoise, son organisation politique, sociale et économique, ses réalités culturelles et linguistiques.

### 9 Sorties socioculturelles :

- ✈ Visite guidée au Musée des beaux-arts (2);
- ✈ Visite guidée du Centre d'histoire de Montréal (3);
- ✈ Visite guidée de la Bibliothèque nationale du Québec (2);
- ✈ Visite à la cabane à sucre : Sucrierie de la Montagne;
- ✈ Fête de Noël au complexe Desjardins.



### 26 sessions d'information :

- ✈ La fraude;
- ✈ La police de quartier;
- ✈ La violence conjugale;
- ✈ L'histoire du Québec (2);
- ✈ L'Office de la protection du consommateur;
- ✈ Les services offerts par PROMIS (7);
- ✈ Les services du CSSS de la Montagne (2);
- ✈ Les ressources disponibles à CDN (2);
- ✈ Être parents ici et ailleurs;
- ✈ Les droits et responsabilités des locataires;
- ✈ Le recyclage et l'environnement;

### ✈ Clinique d'impôts:

Cette année, la clinique d'impôts a eu lieu du 6 au 9 Mars 2012. Ainsi, pendant quatre jours, une équipe du programme des bénévoles de Revenu Québec et de Revenu Canada a aidé les nouveaux arrivants à remplir leur déclaration d'impôts.

**150**  
PERSONNES ONT  
EU ACCÈS À CETTE CLINIQUE

**Autres activités auxquelles nous avons participé:**

- ✈ Semaine québécoise des rencontres interculturelles;
- ✈ Fête nationale du Québec;
- ✈ Fête des bénévoles;
- ✈ Journée mondiale du réfugié;
- ✈ Journée internationale de la Femme;
- ✈ Marche aux mille parapluies de Centraide;
- ✈ Journée CDN en fête.
- ✈ Accueil d'une délégation malienne, en collaboration avec l'Unité de santé internationale/Université de Montréal/CHUM

**PARTICIPATIONS EXTERNES**

- ✈ Participation aux réunions du Regroupement des organismes au service des nouveaux arrivants (ROSNA) (2);
- ✈ Participation aux réunions de la Table du logement social CDN (9);
- ✈ Participation à la rencontre d'information de la Régie des rentes du Québec;
- ✈ Participation à la semaine des Travailleurs sociaux;
- ✈ Participation auprès de la TCRI sur le niveau d'intégration en commission parlementaire.

**CLIENTÈLE**

Elle provient de tous les horizons:

**119** PAYS

Afrique, Amérique latine,  
Amérique du Nord  
Asie, Caraïbes, Europe,  
Maghreb et Moyen-  
Orient.

**2 607**  
PERSONNES DESSERVIES

**12 720**  
INTERVENTIONS INDIVIDUELLES  
ET COLLECTIVES

Notre clientèle se compose de jeunes familles avec des enfants en bas âge à faible revenu, de familles monoparentales, de personnes seules. Un pourcentage considérable de ces personnes possède un haut degré de scolarité, mais beaucoup, cependant, éprouvent de grandes difficultés à s'intégrer au marché du travail.

Par ailleurs, des personnes en provenance de certains pays présentent des difficultés particulières d'adaptation et d'intégration. Cela semble être la conséquence d'un vécu douloureux durant la période prémigratoire. Cette clientèle exige des interventions plus fréquentes et plus approfondies.

Les personnes desservies sont de différents statuts: des résidents permanents (catégories : indépendants et familles), des revendicateurs du statut de réfugié, des réfugiés acceptés en processus d'étude de résidence permanente, des revendicateurs refusés, des étudiants, des visiteurs et des citoyens canadiens.

#### Statistiques générales selon le statut

Statut	Hommes		Femmes		Total	
	Nb	%	Nb	%	Nb	%
Résident permanent	897	93,34	899	89,28	1 796	91,26
Citoyen canadien	15	1,56	27	2,68	42	2,13
Demande de résidence à	0	0	7	0,70	7	0,36
Demandeur d'asile	17	1,77	19	1,89	36	1,83
Demandeur d'asile reconnu	24	2,50	39	3,87	63	3,20
Autre	3	0,31	12	1,19	15	0,76
<b>TOTAL</b>	<b>961</b>	<b>100</b>	<b>1 007</b>	<b>100</b>	<b>1 968</b>	<b>100</b>

#### Statistiques générales selon les groupes d'âge \*

Statut	Hommes		Femmes		Total	
	Nb	%	Nb	%	Nb	%
Adolescent (15-17)	0	0,00	1	0,13	1	0,06
Jeune adulte (18-29)	88	11,11	142	18,32	230	14,68
Adulte (30-54)	666	84,09	615	79,35	1 281	81,75
Préretraité (55-64)	34	4,29	16	2,06	50	3,19
Aîné (65 et +)	4	0,51	1	0,13	5	0,32
<b>TOTAL</b>	<b>792</b>	<b>100,00</b>	<b>775</b>	<b>100,00</b>	<b>1 567</b>	<b>100,00</b>

\* Statistiques basées sur 1 567 personnes.

La collaboration des organismes des quartiers Côte-des-Neiges, Notre-Dame-de-Grâce et de partout à Montréal nous a permis de répondre aux nombreux besoins des nouveaux arrivants. Cette contribution a assuré la qualité de nos services individuels et de nos activités collectives.

## VOLET 2 : ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ EN ADAPTATION AU MARCHÉ DU TRAVAIL AU QUÉBEC

L'accompagnement personnalisé en adaptation au marché du travail (AMT) est un volet spécifique du service d'aide à l'intégration, qui vise à offrir au nouvel arrivant des informations approfondies sur la situation du marché du travail québécois, sur le système scolaire, les cours professionnels et de mise-à-jour, la réorientation professionnelle, mais aussi sur les attitudes, les habiletés, les compétences et les outils recherchés par l'employeur. Comment réaliser une recherche d'emploi et une insertion au marché du travail rapide et efficace est donc le but premier de ce programme.

La période 2011-2012 est marquée par une augmentation significative des personnes ayant recours au service de préemployabilité et au dépassement des objectifs prévus.

### OBJECTIF

---

#### **Trouver sa place dans un nouveau contexte socioculturel et économique**

Le parcours d'intégration de chaque nouvel arrivant diffère selon les besoins et les objectifs individuels. Ce volet permet à la clientèle de mieux connaître le marché du travail et à effectuer les démarches appropriées.

### MOYENS

---

#### **L'accompagnement et le soutien**

L'accompagnateur est là pour orienter et aider l'immigrant, l'amener à faire ses démarches lui-même, pour enclencher un processus d'autonomisation pour que l'immigrant s'approprie lui-même le marché

du travail québécois. Les séances d'information organisées par la préemployabilité ont permis aux nouveaux immigrants de se familiariser avec les outils et habiletés requis pour réaliser une recherche d'emploi dans un contexte québécois. L'importance du réseautage actif lors de la recherche d'emploi ainsi que du jumelage professionnel a aussi été soulignée.

#### **Les séances d'information organisées et les thèmes abordés sont:**

- ✈ Le système scolaire au Québec;
- ✈ Les normes du travail au Québec (2);
- ✈ La situation actuelle du Marché du travail au Québec;
- ✈ Le marché du travail-obstacles et solutions.

# 319

## PARTICIPANTS REJOINTS DANS LES SESSIONS ET LES ATELIERS

L'insertion au marché du travail est plus facile pour les 19 - 30 ans, les diplômés d'études supérieures et les personnes bilingues, peu importe l'origine.

### Les difficultés rencontrées citées le plus souvent pour trouver un travail sont :

- ✈ La non-reconnaissance de l'expérience et de la formation à l'étranger;
- ✈ La méconnaissance de l'anglais ou du français;
- ✈ Des attitudes possiblement discriminatoires quant au statut et à l'origine;
- ✈ Les problèmes d'accès au droit d'exercice d'une profession ou d'un métier régi.

L'accompagnement et le soutien à l'adaptation au marché du travail consiste aussi à inviter et à encourager le client à une participation active: tenir l'accompagnateur au courant de la progression de ses démarches et des difficultés rencontrées, analyser les obstacles majeurs à l'emploi, poser des questions, faire des recherches, suivre le plan d'action, s'appliquer à avoir une attitude proactive et une bonne présentation sur le marché du travail et devant l'employeur.

## CLIENTÈLE

Ce service a permis d'aider 247 nouveaux immigrants admissibles, dont 97 % sont des résidents permanents, travailleurs qualifiés et sélectionnés à l'extérieur du pays.

# 3 200

## INTERVENTIONS

### Statistiques des interventions d'employabilité

En majorité (80%) âgés de 18 à 39 ans

## PERSPECTIVES 2012-2013

- ✈ Créer de nouveaux outils pour faire connaître les différents services offerts aux nouveaux arrivants dans l'arrondissement Côte-des-Neiges/ Notre-Dame-de-Grâce;
- ✈ Participer davantage à des formations dans des domaines concernant nos pratiques d'intervention;
- ✈ Trouver des moyens de rejoindre les personnes immigrantes isolées;
- ✈ Organiser des kiosques de promotion dans les différentes écoles et centres de francisation des nouveaux arrivants;
- ✈ Trouver de nouveaux moyens d'intervention auprès des revendicateurs;
- ✈ Suite à une refonte des programmes du MICC, le volet 2 (Accompagnement personnalisé en adaptation au marché du travail au Québec) sera intégré au Service d'aide à l'emploi de PROMIS.



**SERVICE  
DE SOUTIEN  
AUX FAMILLES**

« Je m'appelle Martha Reyes Guadarrama et je viens du Mexique. J'ai trois enfants, je suis divorcée et je suis ingénieure. Quand je suis arrivée à Montréal, je suis allée à l'organisation PROMIS. Je suis très reconnaissante envers: Madame Colette, Madame Ginette, Madame Paulina, Madame Marthe et bien d'autres personnes qui m'ont aidée dans toutes mes démarches.

Depuis que je suis arrivée à PROMIS, mes enfants et moi, nous sentons comme si c'était notre famille. À travers tous les conseils et les orientations qui m'ont été donnés, je me sens bien.

Je suis reconnaissante envers toutes les personnes et envers l'organisation PROMIS pour le suivi qu'elles m'ont offert dans le but de m'intégrer dans la société.

Merci ! »

MARTHA REYES

---

## ÉQUIPE

Ginette Bibeau  
 Chef d'équipe du Soutien aux familles

Soeur Colette Belley, m.i.c  
 Intervenante-bénévole

25 intervenants-bénévoles  
 qui ont accompagné les familles tout au long de l'année



## OBJECTIF

Le service de Soutien aux familles mise sur le cheminement personnalisé de la famille avec son intervenant. Nos interventions auprès de chaque famille nous permettent de trouver, avec elle, une réponse adaptée aux différentes problématiques vécues dans l'ensemble de la famille : enfants, adolescents, parents et, parfois, grands-parents.

## CLIENTÈLE

Les clients sont souvent des familles avec des problématiques demandant plus de soutien pour diverses raisons telles que violence conjugale ou vécue dans un pays en guerre, des demandeurs d'asile en attente ou des demandeurs de recours humanitaires, des étudiants étrangers, des familles monoparentales, etc.

Nous avons un objectif de 50 familles et nous avons accueillis :

**65**  
 FAMILLES

**215**  
 PERSONNES

Voici la liste des 25 pays d'origine de nos familles :

- |               |         |
|---------------|---------|
| Afghanistan   | Iran    |
| Algérie       | Libéria |
| Arménie       | Maroc   |
| Burundi       | Mexique |
| Cameroun      | Nigéria |
| Chili         | Pérou   |
| Colombie      | Russie  |
| Congo         | Rwanda  |
| Côte d'Ivoire | Sénégal |
| Cuba          | Somalie |
| Équateur      | Togo    |
| Égypte        | Tunisie |
| Haïti         |         |

## MOYENS

L'accompagnement se fait à nos bureaux, au téléphone, à domicile par des intervenants bénévoles, par courrier électronique et par des activités de groupe.

### Entrevues effectuées

	Nb
Entrevues individuelles avec les familles	302
Entrevues avec les intervenants-bénévoles	41
Entrevues faites par les intervenants-bénévoles avec les familles	341
<b>TOTAL</b>	<b>702</b>

### Entrevues téléphoniques effectuées

	Nb
entrevues téléphoniques avec les familles	274
suisvis téléphoniques avec les intervenants-bénévoles	120
Interventions téléphoniques faites par les intervenants-bénévoles avec les familles	800
<b>TOTAL</b>	<b>1194</b>

3650 Courriels envoyés (activités, offres d'emploi, réponses aux demandes des familles, suivis des intervenants...).

En 2011-2012, 33 familles ont été jumelées avec 25 intervenants-bénévoles.

### Interventions effectuées

	Nb
Interventions à notre bureau	616
Interventions effectuées par nos intervenants-bénévoles	4659
<b>TOTAL</b>	<b>5275</b>

75% de nos familles sont des demandeurs d'asile. Nous les soutenons dans leurs différentes démarches afin d'obtenir leur statut de réfugié, de résident permanent et éventuellement de citoyenneté canadienne, mais aussi dans les échecs parfois liés à ces demandes. Nous les accompagnons dans les diverses difficultés et émotions vécues.

Nos autres familles ont des statuts d'immigration variés : parrainage, réfugié accepté et citoyen. Plusieurs sont monoparentales ou séparées de leur famille par leur statut d'immigration, par exemple, lorsqu'un des parents est ici et attend de recevoir son statut afin de réunir sa famille restée au pays.

### Suivi des intervenants-bénévoles

Selon le plan directeur 2011-2012, une grille de suivi a été ajoutée à notre liste de bénévoles auprès des familles afin de nous permettre de mieux encadrer les interventions de jumelage. Nous notons individuellement les dates d'interventions de suivi et nous partageons les résultats en réunion d'équipe. Notre objectif est un contact aux 4 semaines ou plus selon les besoins des intervenants et des familles. Cette méthode est à poursuivre et à améliorer si possible l'an prochain. Les bénévoles reçoivent notre trousse et celle du service d'accueil et d'intégration.

### Répondre aux besoins des familles tout en favorisant l'autonomie, l'implication citoyenne et le développement social

### Participations

	Nb de participants
Participations aux ateliers, formations et activités de Promis	251
Participations aux activités du quartier	546
<b>TOTAL</b>	<b>797</b>



## ACTIVITÉS

Participation des familles aux activités organisées par notre service, par PROMIS ou d'autres organismes du quartier

	Nb de participants	Nb de bénévoles
Côte-des-Neiges en fête	100	
Fête de la St-Jean de PROMIS	5	1
Opération Bonne mine (St-Vincent de Paul)	8	
Fête de Noël de Promis	34	1
Magasin-partage CDN	60	17
Chèques de la Gazette	180	
Journée d'action contre la violence aux femmes	50	
Marche Centraide	10	
Cabane à sucre	6	
Sortie Noël Complexe Desjardins	10	
Clinique d'impôt de Promis	20	5
Sortie de cueillette de pommes	33	
Insectarium	9	
La magie des Lanternes	37	

Biodôme	25	
La Ronde	18	
Pique-nique au Parc Kent	9	
Semaine interculturelle Promis	9	
Atelier sur le budget familial	7	
Être parent ici et ailleurs	8	
Atelier sur le recyclage	4	
Atelier Bien se nourrir	5	
Fête du 8 mars	8	
Hiver- en- fête à CDN	130	13
Conférence: Les aînés issus de l'immigration	2	
Conférences- midi de Promis	10	
<b>Total</b>	<b>797</b>	<b>37</b>



**Comité organisateur de la Journée de la Femme à Côte-des-Neiges:** Carole Deschamps, MICC; Conceptie Gervé, Pastorale Sociale; Marion Poirier, Multicaf; Patricia Vinci, Femmes du Monde; Daniela Roiban, Carrefour Jeunesse-Emploi; Jennifer Auchinleck, Corporation de Développement Communautaire; Karine Manukyan, PROMIS; Shelina Housseny, Femmes du Monde; Peggy Fillion, Club Ami; Yamina Chergui, Corporation de Développement Communautaire.

### Bénévolat des familles recommandées par le Service de Soutien aux familles

#### Recommandations de bénévoles dans les autres services de Promis

	Nb
École du samedi	12
Action alimentaire	1
Francisation	4
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>

#### Recommandations de bénévoles aux autres organismes

	Nb
Cigogne	1
Revenu Canada	1
Femmes du monde à CDN	1
SIARI	1
SARPAD	1
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>

Durant la prochaine année, nous poursuivrons et améliorerons, si possible, la participation de nos familles aux diverses activités.

#### Projet de cuisines collectives

Le projet de cuisines collectives a évolué au cours de l'année pour créer un service autonome englobant divers projets pour la sécurité alimentaire des familles et des personnes seules.

Presque toute la clientèle du Service de Soutien aux familles participe aux diverses activités de l'Action alimentaire. Les deux services travaillent ensemble afin de répondre aux besoins complets de la clientèle. Cette collaboration prend forme dans des activités conjointes et de plus en plus dans la consolidation du suivi des intervenants et bénévoles.

### Promotion des services

Nous n'avons pas fait beaucoup de promotion cette année, sauf aux diverses tables de concertation, au Magasin-partage de CDN, à CDN-en-fête, à Hiver-en-fête et par le service Pana où la chef d'équipe travaille également. Je crois que cette méthode de promotion est adaptée à nos capacités actuelles de recevoir les familles. Nous irons aussi rencontrer les nouveaux étudiants en francisation.

### PARTICIPATIONS EXTERNES

- ✦ Membre de comités organisateurs de différents projets du quartier liés aux familles tels que : Magasin-partage, CDN-en-fête, Hiver-en-fête, développement du secteur Blue Bonnet.

### PERSPECTIVES 2012 - 2013

- ✦ Consolidation du financement du Service de Soutien aux familles (un défi annuel);
- ✦ Augmentation du nombre de familles desservies de 50 à 70 familles pour un total d'environ 250 personnes;
- ✦ Mise à jour de l'évolution de la clientèle du service;
- ✦ Amélioration de l'encadrement et de l'accès à des formations pertinentes de l'équipe et des bénévoles oeuvrant au sein du service;
- ✦ Collaboration plus étroite avec l'Action alimentaire et exploration de nouveaux projets conjoints;
- ✦ Renouvellement de l'adhésion au Regroupement des organismes communautaires familles de Montréal (ROCFM).

# **ACTION ALIMENTAIRE**

« Nous, à la cuisine d'Action alimentaire :

Nous sommes un groupe multiculturel, vivant à Montréal, nous réunissant à la cuisine d'Action alimentaire de PROMIS de temps à autre. Soit autour d'une tasse de thé ou de café pour discuter du prochain menu, que nous allons cuisiner sous la direction de Paulina Robles, organisatrice communautaire, soit pour réaliser notre menu du jour : un plat du Maroc, un d'Haïti, un d'Italie, du Mexique, etc.; ou pour prendre le sac de fruits et légumes qu'Action alimentaire nous fait trouver à des prix démocratiques, ou encore, pour récupérer notre panier d'épicerie que nous pouvons avoir en groupe à des prix plus qu'abordables. Mais, notre tâche la plus importante est de discuter, de réfléchir et de trouver des solutions pour nourrir nos familles d'une façon équilibrée à prix abordable.

Disons que la cuisine d'Action alimentaire de PROMIS est devenue notre Forum, notre salon de thé, notre laboratoire, notre lieu de travail. Remplie de toutes les langues parlées au Québec, d'éclats de rire et de chaleur humaine... qui ne nécessitent pas de traduction, le tout épicé de la bonne humeur et de la gentillesse de notre hôtesse. »

MARIE-THÉRÈSE LALANNE

---

## ÉQUIPE

Paulina Robles  
Organisatrice communautaire

## OBJECTIF

Action alimentaire contribue à faire des pas vers la sécurité alimentaire des familles, à bâtir des relations pour briser l'isolement des participants pour ultimement faciliter leur intégration socioéconomique et le renforcement de leurs capacités individuelles (empowerment).

Action alimentaire est un projet conçu pour aider les familles et personnes immigrantes à répondre aux besoins fondamentaux tels que l'alimentation. Dans les premiers mois de leur arrivée, elles sont confrontées aux grands défis : l'adaptation et l'intégration (au marché du travail, aux études, etc.) à leur nouvelle société.

## MOYENS

Depuis avril 2011, la mission d'Action alimentaire est de faciliter l'accès régulier des aliments sains, de qualité et en quantité suffisante, à prix juste à travers différentes actions :

- ✈ Cuisines collectives : groupe de 3 à 5 participants se rassemble pour préparer des repas nutritifs pour leurs familles.
- ✈ Coopérative alimentaire : groupe d'achats de paniers d'épicerie.
- ✈ Bonne Boîte Bonne Bouffe : groupe d'achats de fruits et légumes frais.
- ✈ Ateliers d'information sur la nutrition et l'économie familiale.

## CLIENTÈLE

**114** PERSONNES PARTICIPANTES  
(À UNE ACTIVITÉ OU +)

**283** BÉNÉFICIAIRES

	Nb
Hommes	35
Femmes	79
<b>TOTAL</b>	<b>114</b>

## ACTIVITÉS

Nous avons eu 52 activités collectives pour encourager le partage des outils et des expériences entre les participants.

### 7 ateliers d'information :

- ✈ Bien se nourrir à petit prix;
- ✈ Budget familial;
- ✈ Budget : Gestion des revenus et des dépenses (en collaboration Femmes du Monde);
- ✈ Agriculture urbaine;
- ✈ Technique de jardinage biologique;
- ✈ Comment faire pousser des légumes sur votre balcon;
- ✈ Recyclage-compostage;
- ✈ Être parent ici et ailleurs.

### 3 activités éducatives:

- ✈ Programme de francisation de PROMIS sur le vocabulaire en alimentation (2 séances pour 15 étudiantes adultes);
- ✈ Sensibilisation à l'alimentation saine (2 moniteurs et 14 enfants du camp d'été éducatif l'Envol);
- ✈ Activités socioculturelles en coordination avec l'équipe de Soutien aux familles (Pique-nique, sortie aux pommes, etc.).

### 26 séances de cuisines collectives :

- ✈ Réunions de planification de menus en utilisant les grilles conçues pour la gestion de budget et des achats (18);
- ✈ Plats préparés (Plus de 459 plats pour 58 familles);

- ✈ Nous avons facilité l'organisation de 3 séances de cuisine collective pour la JOC (Jeunesse Ouvrière Chrétienne) pour 10 hommes et femmes âgés de 15 à 30 ans;

- ✈ Organisation, coordination et animation d'une séance de cuisine collective pour le groupe SIPPE (Services intégrés en périnatalité et petite enfance) du CSSS – Côte-de-Neiges.

Pour améliorer l'alimentation de façon saine et nutritive, les participants ont reçu des informations liées à la nutrition publiées par Santé Canada, MAPAQ, Producteurs laitiers, le Bottin des ressources en alimentation de CDN.

### 8 groupes d'achats de Bonne Boîte Bonne Bouffe :

94 familles nouvellement arrivées ont participé aux groupes d'achat collectif autofinancé et ont profité de l'achat de 157 paniers de fruits et légumes frais à prix juste.

### 4 groupes d'achats à l'Épicerie PROMIS :

Nous avons constitué des groupes d'achats collectifs de paniers de produits de base (farine, huile, etc.) répondant davantage aux besoins des familles. Depuis décembre 2011, l'Épicerie PROMIS a permis d'offrir nos services à de nouveaux clients (étudiants de francisation et personnes habitant seules).

## PROMOTION

### Nous avons eu des:

- ✈ Rencontres de promotion (4 pour rejoindre plus de 300 personnes);
- ✈ Rencontres avec les responsables des programmes d'éducation de la Maison Bleue et un groupe d'infirmières et de nutritionnistes du CLSC CDN (3);
- ✈ Participation au salon d'information de l'école Simone-Monet;
- ✈ Recrutement et suivi de façon continue.

## PARTENAIRES

- ✦ Association Cigogne ;
- ✦ Multicaf ;
- ✦ St-Vincent-de-Paul conférence St-Pascal-Baylon ;
- ✦ Corporation de développement communautaire de Côte-des-Neiges ;

Dans chaque étape du projet, la collaboration de nos partenaires nous a permis d'envisager une approche plus globale, visant à répondre aux besoins en matière d'alimentation des familles nouvellement arrivées, pour leur permettre de reprendre leur pouvoir sur leur alimentation dans leur nouvelle société.

- ✦ Chefs des équipes des services sociaux et de nutrition de l'hôpital St-Mary's ;
- ✦ SOCENV qui a facilité la présentation des ateliers d'information ;
- ✦ Infirmières et nutritionnistes du CLSC CDN ;
- ✦ Moisson Montréal qui nous a permis de devenir un point de chute de fruits et légumes frais à prix juste.

## PARTICIPATIONS EXTERNES

✦ Nous avons participé à la première collecte de données de l'étude sur la sécurité alimentaire à Montréal intitulée : Enquête sur les effets des interventions communautaires en sécurité alimentaire en vue d'une réflexion sur les modalités d'intervention. Étude du CACIS (Chaire approches communautaires et inégalités de santé) Département de médecine sociale et préventive de l'Université de Montréal.

- ✦ Magasin partage 2011 ;
- ✦ Table de concertation sur la faim et le développement social du Montréal métropolitain;
- ✦ Table de réflexion sur la sécurité alimentaire du quartier Côte-des-Neiges.



## PERSPECTIVES 2012-2013

Action alimentaire poursuit son travail de consolidation de ses activités, à court et à long terme, afin d'offrir à ses participants et à leurs familles une meilleure option au dépannage alimentaire disponible dans le quartier Côte-des-Neiges.

Pour l'année 2012-2013, nous travaillons à mettre sur pied :

✦ Le Comité Action alimentaire de PROMIS (CAAP): groupe de réflexion sur la sécurité alimentaire. La tâche des participants est de discuter, de réfléchir et de trouver des solutions pour bien nourrir leurs familles d'une façon équilibrée à prix abordable ;

✦ L'info-lettre Action alimentaire. Bulletin d'information mensuel sur la nutrition, avec éditorial, rapport, recettes, informations pour faire des sorties en famille et sur les activités régulières d'Action alimentaire;

✦ Projet Agriculture urbaine (Jardin collectif et Culture de légumes et fines herbes sur le balcon);

Notre but est de cultiver ensemble des fruits et des légumes de manière écologique afin de favoriser l'intégration des familles sur le plan social, économique et culturel; la création de réseaux, et l'appropriation d'un espace vert pour favoriser l'autonomie et la sécurité alimentaire



**SERVICE  
DE LA  
FRANCISATION**

« Je suis réfugié accepté, âgé de 56 ans et d'origine mexicaine. En mai 2011, je suis allé à Emploi Québec, qui m'a envoyé tout de suite chez PROMIS pour apprendre le français. Le 15 mai 2011, j'ai commencé la francisation au niveau 2. Puis, après avoir terminé le 3e niveau en octobre 2011, une conseillère m'a incité à suivre la formation: Francisation sur mesure au Centre de Formation de l'Alimentation et du Commerce du Québec (CFCAQ). J'ai terminé la formation de 552 heures d'aide-boucher/aide-poissonnier. Ce programme a été développé spécialement pour nous, les immigrants. J'ai eu l'opportunité d'avoir un stage de 120 heures qui m'a donné une expérience concrète dans le milieu du travail.

Le 21 mars 2012, j'ai obtenu mon diplôme d'Attestation d'études professionnelles (AEP): Commis du commerce de l'alimentation, ainsi qu'une attestation en hygiène et salubrité alimentaires du Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec (MAPAQ).

Mon arrivée au Québec a changé ma vie. Je n'aurais jamais pensé qu'à mon âge, je pourrais étudier et apprendre un nouveau métier, un métier que j'adore et qui m'a donné l'opportunité de grandir. Maintenant, chaque jour, je découvre que je peux continuer toujours à évoluer, toujours en français. Un jour, je serai un boucher ! Tout ça a été possible grâce à l'appui et la motivation des conseillers de PROMIS. Et je serai toujours disponible à collaborer avec l'organisme. Aussi, je suis content de constater tous les services et programmes gratuits que le gouvernement du Québec a mis en place pour aider les immigrants à s'améliorer et à intégrer le marché de l'emploi québécois. »

PEDRO MARTINEZ

---

## ÉQUIPE

Faouzia Belferd  
Animatrice de soutien à la francisation

Mouna El Baz  
Agente de bureau au service aux étudiants

Ariane Foade  
Assistante à la francisation (remplacement)

Florence Leyssieux  
Assistante à la francisation

Personnel enseignant du MICC ( Ministère de l'Immigration et des Communautés Culturelles )  
rattaché à la francisation à PROMIS

### Professeurs:

Bernadette Ballerio  
Lise Bonneville  
Maryam Movafaghi  
Charles Bensoussan  
Esther Hamel  
Émilie Allard  
Garry Saint Jean  
Françoise Bérubé  
Marta Dikman  
Andre Murahovschi  
Danielle Naud  
Anna Chertkov  
Mohamed Al Akras  
Suzanne Arama

## OBJECTIF

Favoriser l'apprentissage de la langue française ainsi que la connaissance des valeurs, de la culture et de l'histoire de la société d'accueil québécoise chez les étudiants.

## MOYENS

Pour atteindre nos objectifs, nous offrons le Programme d'intégration linguistique pour les immigrants du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles. L'approche pédagogique du programme est communicative et interactive. Les objectifs situationnels des cours répondent aux besoins immédiats des adultes immigrants. Des ateliers de conversation française en petit groupe sont disponibles sur demande.

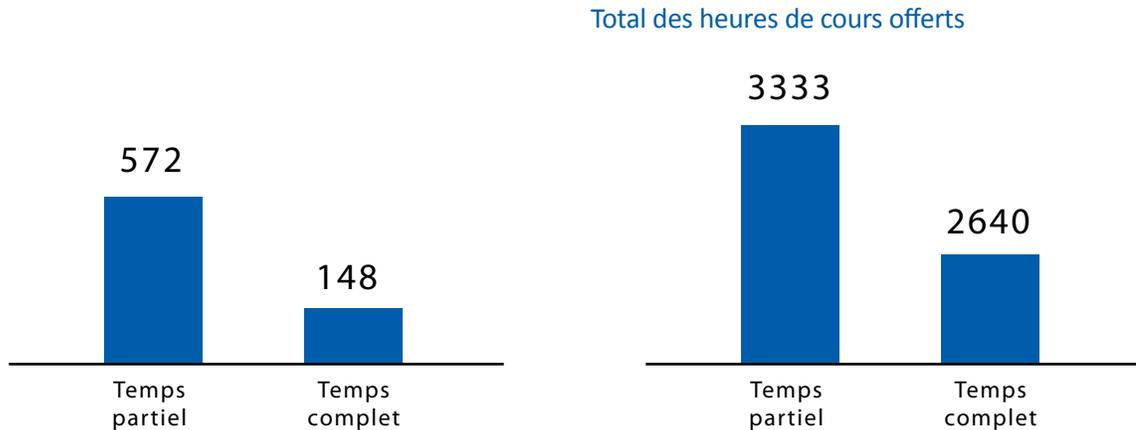


## ACTIVITÉS

Deux formules de cours et un service ont été offerts:

- ✈ Cours de francisation à temps complet;
- ✈ Cours de francisation à temps partiel;
- ✈ Service à la clientèle étudiante.

## Nombre de participants par activité



**43** COURS DE FRANCISATION  
À TEMPS COMPLET ET À  
TEMPS PARTIEL

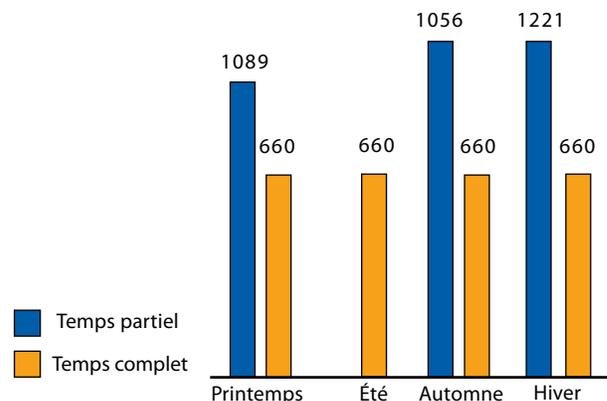
**5 973** HEURES DE COURS

## Cours de français à temps complet

Le calendrier annuel de la francisation offre quatre sessions (automne, hiver, printemps, été) de 11 semaines chacune. L'entente établie avec le MICC pour l'année 2011-2012 nous a permis d'offrir deux classes à temps complet pour chacune des sessions. PROMIS a dispensé 2 640 heures de cours aux étudiants.

Dans le cadre des activités de soutien à l'apprentissage de la langue française et d'intégration socioculturelle, l'animatrice a réalisé 73 activités qui ont permis aux étudiants de vivre des expériences culturelles et de pratiquer le français dans des situations de vie réelles et dans divers contextes et milieux. Outre ces activités, l'animatrice de soutien à la francisation a créé une banque d'exercices que les étudiants peuvent consulter régulièrement au laboratoire de langue pour consolider leurs apprentissages du français en autoformation.

## Nombre d'heures de cours offerts en francisation



Cette année, nous nous sommes activés à appliquer la nouvelle programmation de soutien aux activités de francisation assumée par une animatrice (monitrice) d'expérience.

### Activités et sorties culturelles :

---

- ✈ Bibliothèque municipale de Côte-des-Neiges;
- ✈ Bibliothèque interculturelle de Côte-des-Neiges;
- ✈ Bibliothèque nationale du Québec;
- ✈ Cabane à sucre;
- ✈ Centre d'histoire de Montréal;
- ✈ Commission scolaire Pauline-Julien;
- ✈ Cueillette de pommes;
- ✈ Fête de Noël et Fête nationale de la St-Jean-Baptiste à PROMIS;
- ✈ Ferme Angrignon;
- ✈ Maison de la culture de Côte-des-Neiges;
- ✈ Musée des beaux-arts de Montréal;
- ✈ Musée de la Pointe-à-Callière;
- ✈ Oratoire Saint-Joseph (exposition des crèches de Noël du monde);
- ✈ Parc Kent;
- ✈ Services et commerces du quartier de Côte-des-Neiges.

### Sessions d'information offertes par des intervenants de PROMIS :

---

- ✈ Ressources pour l'établissement PANA;
- ✈ Préemployabilité  
Malik Latef;
- ✈ Les grandes orientations culturelles de la société québécoise et les valeurs du Québec  
Faouzia Belferd;
- ✈ Cuisines collectives  
Paulina Robles;
- ✈ Formation AMTQ/VEQ ( s'adapter au marché du travail québécois/ vivre ensemble au Québec)  
Faouzia Belferd;

### Sessions d'information offertes par des organismes partenaires :

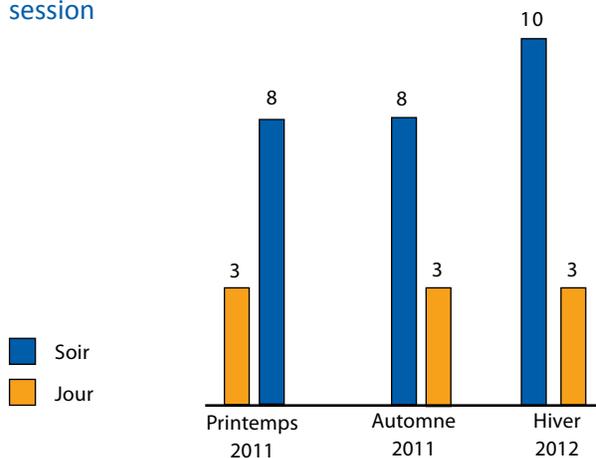
---

- ✈ Recyclage et environnement  
Éco-quartier de Côte-des-Neiges;
  - ✈ Expressions québécoises de la langue française  
Pierre Ramet,  
Société d'histoire de Côte-des-Neiges;
  - ✈ Histoire du Québec  
Pierre Ramet,  
Société d'histoire de Côte-des-Neiges;
  - ✈ Fraude et sollicitation  
Tandem;
  - ✈ Droits et obligations du locataire  
ROMEL;
  - ✈ Commission des normes du travail
  - ✈ La violence conjugale  
Femmes du Monde de Côte-des-Neiges;
  - ✈ Les transports en commun de la région métropolitaine  
Société de Transport de Montréal;
  - ✈ Les services du CSSS de la Montagne Intervenante du CSSS;
  - ✈ Police sociocommunautaire  
Elizabeth Kreska (PDQ 26);
  - ✈ Office de la protection du consommateur.
-

## Cours de français à temps partiel

Le programme de francisation à temps partiel, un total de 35 cours de différents niveaux (débutant, intermédiaire et avancé) ont été offerts pendant trois sessions: automne, hiver et printemps. Cela représente un total de 3 366 heures. Pour répondre adéquatement aux besoins de la clientèle étudiante, notre programmation a offert différents horaires de jour et de soir ainsi que des rythmes de formation offrant deux, trois et quatre cours par semaine.

### Nombre de cours à temps partiel offerts par session



De plus, PROMIS travaille en concertation avec les autres organismes communautaires du quartier Côte-des-Neiges, mandataires du MICC, pour assurer l'optimisation et l'harmonisation de l'offre des cours en regard de la demande du bassin de la clientèle étudiante.

### Service aux étudiants

Les étudiants actuels et futurs de PROMIS bénéficient d'un service à la clientèle personnalisé, accessible de jour et de soir. Le bureau du service à la clientèle de la francisation offre un service d'accueil, un soutien administratif et un service d'écoute et de référence.

Cette année, le Service a amélioré son matériel audiovisuel dans les classes et a renouvelé son parc informatique (20 postes de travail) dans le laboratoire informatique de langue accessible aux étudiants.

## CLIENTÈLE

**720**  
étudiants

	Nb
Hommes	223
Femmes	334

### Les 20 principaux pays d'origines sur les 75:

Chine	Israël
Iran	Maroc
Mexique	Roumanie
Philippines	Algérie
Moldavie	Bangladesh
Colombie	Sri Lanka
Russie	Inde
Brésil	Liban
Ukraine	Iraq
Chili	Vietnam

### Les 13 principales langues maternelles sur les 52:

Espagnol	Roumain	Portugais
Mandarin	Tagalog	Bangali
Russe	Anglais	Vietnamien
Farsi	Arabe	Tamoul
Hebreu		

## PERSPECTIVES 2012-2013

- ✦ Développer des activités pour répondre aux besoins des étudiants qui terminent le dernier niveau offert au temps complet (Intermédiaire), insuffisant pour accéder au marché de l'emploi;
- ✦ Développer les ateliers de conversation française;
- ✦ Consolider les cours à temps plein et à temps partiel.

**SERVICE  
DE SOUTIEN  
SCOLAIRE**

« Bonjour Madame Berberovic,

L'année scolaire tire déjà à sa fin. J'aimerais faire un retour sur le projet de soutien scolaire offert à nos jeunes de l'accueil.

D'abord, en novembre dernier, lorsqu'on a parlé de ce projet à nos élèves, plusieurs voulaient y participer. Au fil des mois, j'ai demandé aux participants ce que cela leur apportait. Ils ont aimé rencontrer les mêmes bénévoles semaine après semaine. Ils avaient ainsi la possibilité de développer un sentiment d'appartenance grâce au contact régulier, plus personnalisé, que celui offert par l'école (aide aux devoirs). Le fait d'aller à l'extérieur de l'école leur a permis d'élargir leur environnement social. Ils ont pu communiquer en français avec d'autres personnes que celles de l'école, tout en recevant de l'aide pour compléter leurs devoirs. Les élèves se disent donc heureux d'avoir pu vivre cette expérience.

J'espère que nous aurons encore la possibilité de bénéficier de ce très beau programme. »

LOUISE SABOURIN  
ENSEIGNANTE EN CLASSE D'ACCUEIL

---

## ÉQUIPE DU SERVICE DE SOUTIEN SCOLAIRE

Aïda Berberovic  
Conseillère au soutien scolaire

Sylvie Delgado  
Animatrice des 4-5 ans

Elena Hasardzhieva-Zlatanova  
Animatrice-parents

## ÉQUIPE DU CAMP DE JOUR ÉDUCATIF

Marc Antoine  
Animateur du 1<sup>er</sup> cycle

Amina Diallo-Lebreton  
Aide-animatrice du 1<sup>er</sup> cycle

Alexander Lachapelle  
Animateur du 2<sup>e</sup> cycle

Zakaria Bouyadjera  
Animateur du 2<sup>e</sup> cycle

Olivier Perrault  
Aide-animateur du 2<sup>e</sup> cycle

Esli Osmanliu  
Animateur du 3<sup>e</sup> cycle

Marianne Durand  
Animatrice du 3<sup>e</sup> cycle

Andréa Richardson  
Éducatrice «lien école-maison»  
(CSPE de la Fondation du Dr Julien)

Aïda Berberovic  
Conseillère au soutien scolaire

Notre programme de soutien scolaire a pour but de soutenir la persévérance et la réussite scolaire d'élèves issus de familles immigrantes qui éprouvent des difficultés scolaires et qui résident dans le quartier Côte-des-Neiges. En 2011-2012 trois (3) activités de soutien scolaire adaptées aux besoins spécifiques des élèves et de leurs familles ont été offertes: l'École du samedi et le Camp éducatif CSPE-PROMIS pour les élèves de 6-12 ans, et le projet pilote pour les élèves de 12 à 17 ans.

## ÉCOLE DU SAMEDI

### OBJECTIFS

- ✈ Offrir des activités de soutien scolaire adaptées, par une approche ludique, aux besoins spécifiques en matière de français et de mathématiques des élèves tout au long de l'année scolaire;
- ✈ Favoriser la participation des parents dans le vécu scolaire de leurs enfants;
- ✈ Favoriser l'éveil à la lecture et à l'écriture chez les frères et sœurs âgés entre 3 et 5 ans (en français et dans leur langue maternelle).

### MOYENS

Pour offrir un service de soutien scolaire: personnalisé et adapté aux besoins spécifiques de chaque élève, l'équipe de l'École du samedi a utilisé deux moyens : le travail en étroite collaboration avec six (6) écoles primaires du quartier Côte-des-Neiges et la mobilisation de plus d'une centaine de tuteurs bénévoles.

#### Des partenariats forts avec six écoles primaires

6 écoles  
partenaires  
44 enseignants  
orthopédagogues  
orthophonistes  
190 suivis-conjoints

En septembre 2011, le rayonnement de l'École du samedi nous a permis d'accueillir une nouvelle école partenaire : Félix Leclerc. Ainsi, pour l'année scolaire 2011-2012, nous

avons travaillé en partenariat avec les six (6) écoles primaires suivantes:

**Des Nations**  
**Du Petit-Chapiteau**  
**Lucille-Teasdale**

**Saint-Pascal-Baylon**  
**Simonne-Monet**  
**Félix Leclerc**

Le partenariat entre les écoles et l'équipe de l'École du samedi assure les activités suivantes :

- ✈ Identification et référence, par l'école, d'élèves ayant des difficultés scolaires;
- ✈ Échange de connaissances et d'expertises entre l'école et l'organisme;
- ✈ Élaboration conjointe d'un plan d'intervention personnalisé pour chaque élève par l'équipe-école, les intervenantes professionnelles de l'École du samedi et les parents;
- ✈ Suivi du cheminement scolaire de l'élève par l'école, l'organisme et les parents.

Durant toute l'année scolaire, de manière spontanée et organisée, les échanges ont été fréquents entre les équipes-écoles et la conseillère au soutien scolaire ainsi que les tuteurs bénévoles. Cette année, 44 enseignants, orthopédagogues ou orthophonistes ont recommandé des élèves à l'École du samedi et ont participé activement au suivi du soutien scolaire dispensé par les 126 tuteurs bénévoles.

### Mobilisation d'une équipe de plus de 100 tuteurs bénévoles

126 bénévoles  
27 pays  
19 langues  
3 153 heures de tutorat

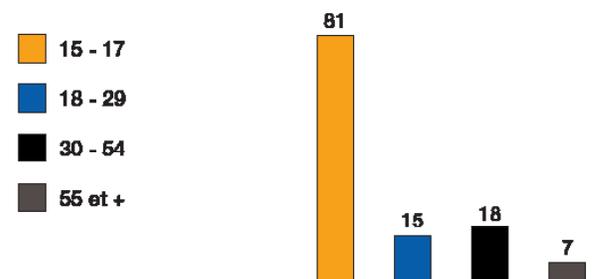
Le projet École du samedi ne pourrait exister sans l'équipe d'intervenants bénévoles. En tout, 126 bénévoles, 84 femmes et 42 hommes, ont assuré de façon continue, le service de tutorat individuel. Ils ont dispensé un total de 3 153 heures auprès des 147 élèves participants.

Les bénévoles sont originaires de 27 pays différents. Le Canada représente le pays de

naissance de 47 % des bénévoles. Cependant, l'indicateur de la langue maternelle témoigne de la pluriethnicité de ces derniers. Selon cet indicateur, 38 % des bénévoles nés au Canada possèdent une langue maternelle autre que le français et l'anglais. Les tableaux 1 à 3 présentent un portrait des bénévoles selon les indicateurs: âge, niveau de scolarité et occupation principale.

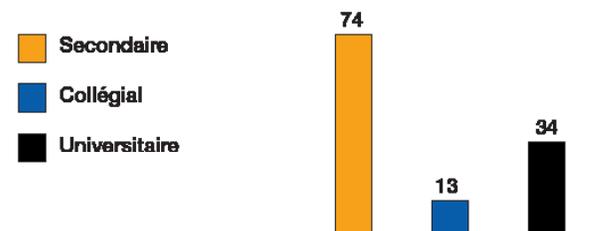
### Âge des bénévoles

Tableau 1



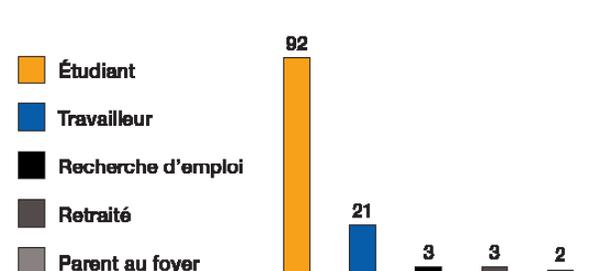
### Niveau de scolarité des bénévoles

Tableau 2



### Occupation principale des bénévoles

Tableau 3



## Recrutement des bénévoles

La principale source de recrutement de nouveaux bénévoles est la promotion faite par des tuteurs bénévoles ayant déjà expérimenté le projet. Cette publicité par le bouche-à-oreille témoigne aussi de la qualité du milieu d'engagement qu'offre l'École du samedi à ses bénévoles. Le développement de bonnes relations avec plusieurs écoles secondaires, cégeps, collèges et organismes de promotion de l'action bénévole nous a aussi assuré un recrutement efficace auprès des jeunes étudiants.

## Sélection des bénévoles

Les bénévoles sont sélectionnés selon trois critères: la qualité de leur français, leur personnalité ainsi que leur disponibilité. Bien que subjectif, le critère «personnalité» nous permet un choix minutieux des bénévoles ayant un potentiel pour développer une relation de confiance et d'amitié avec l'enfant. Pour optimiser la qualité du service offert aux élèves, nous avons privilégié les bénévoles libres les samedis d'octobre 2011 à mai 2012.

## Formation des tuteurs bénévoles

Les bénévoles ont participé à deux formations:

- ✈ Le soutien scolaire auprès des élèves allophones de l'École du samedi  
[Aïda Berberovic](#),  
Conseillère au soutien scolaire;
- ✈ Lire et écrire avec les enfants et les adolescents  
[Formation de Collège Frontière](#).

## Encadrement des tuteurs

- ✈ Chaque samedi, afin d'assurer des interventions adaptées aux besoins des élèves, la conseillère en soutien scolaire a offert un soutien individuel auprès des tuteurs bénévoles.
- ✈ Suivi hebdomadaire personnalisé grâce à un journal de bord : chaque samedi, les bénévoles s'appliquent à résumer leur intervention en indiquant la difficulté identifiée chez l'élève sur laquelle ils ont travaillé, les moyens et les outils utilisés ainsi que le

déroulement général de la rencontre.

Le journal de bord est un outil précieux relatant l'évolution de chaque élève en fonction du cadre d'intervention défini par l'enseignant.

## ACTIVITÉS

L'École du samedi propose une approche personnalisée et familiale. Le calendrier 2011-2012 a proposé 26 rencontres entre le 15 octobre 2011 et le 26 mai 2012. Les activités se sont déroulées les samedis à raison de deux périodes de soixante-quinze minutes, soit de 9h30 à 10h45 et de 11h00 à 12h15.

L'École du samedi a offert quatre (4) activités simultanément tous les samedis et un (1) volet d'activités socioculturelles.

### Tutorat individuel

À partir des recommandations des enseignants et des parents, l'élève et son tuteur ont travaillé sur les difficultés scolaires en français et en mathématiques ainsi que sur des difficultés socioscolaires telles la motivation, l'estime de soi et la confiance en soi.

Les élèves de l'École du samedi évoluent dans un contexte favorable à l'apprentissage. Notre approche ludique permet le développement d'un rapport positif à l'apprentissage et stimule l'intérêt de l'élève pour le français et les mathématiques.

Les suivis réalisés par la conseillère au soutien scolaire, les enseignants, les orthopédagogues et les orthophonistes, au moyen d'un journal de bord, démontrent une amélioration considérable de l'attitude des élèves en regard de leur implication dans leur propre cheminement scolaire.

**TUTORAT INDIVIDUEL POUR LES 6-12 ANS**

147 élèves du primaire  
 26 rencontres  
 3 153 heures de tutorat  
 2 114 suivis  
 190 suivis Écoles-PROMIS

**ACTIVITÉS ET ESPACES INVESTIS PAR LES PARENTS**

173 parents  
 4 espaces, services et activités:  
 - Café-parent  
 - Atelier écobricolage  
 - Rencontres individuelles  
 - Activités socioculturelles

**ATELIERS D'ÉVEIL À LA LECTURE ET L'ÉCRITURE**

16 enfants âgés de 4 et 5 ans  
 26 rencontres  
 100 activités différentes

Pour les enfants et leurs familles, ces activités sont offertes en alternance tout au long de l'avant-midi. Cependant, l'activité principale pour laquelle les enfants sont référés par les écoles primaires est le tutorat individuel.

**Impacts du tutorat individuel offert à l'École du samedi sur la scolarité des élèves selon des enseignants :**

- ✈ Une amélioration significative de l'attitude relativement à l'apprentissage;
- ✈ Une plus grande implication des élèves dans leur cheminement scolaire;
- ✈ Une augmentation de la participation active de l'élève en classe;
- ✈ Un enrichissement du vocabulaire en français;
- ✈ Une meilleure compréhension de certaines notions scolaires;
- ✈ Une meilleure estime de soi;
- ✈ Une plus grande confiance en leur capacité d'atteindre l'objectif de la réussite scolaire.

# CAMP ÉDUCATIF L'ENVOI

**OBJECTIF**

Offrir à des élèves qui éprouvent des difficultés dans leur scolarité un camp de jour éducatif accessible qui propose un soutien scolaire en français et en mathématiques ainsi qu'un soutien dans le développement des compétences personnelles et sociales de l'enfant.

**MOYENS****Partenariat CSPE-PROMIS et les écoles primaires du quartier Côte-des-Neiges:**

Pour offrir un camp de jour de qualité à des enfants en contexte de vulnérabilité et en difficultés scolaires, PROMIS et le Centre de services préventifs à l'enfance de Côte-des-Neiges (CSPE) de la Fondation du Dr Julien ont joint leurs compétences et leurs expériences. À l'instar de ce partenariat, sept (7) écoles primaires, partenaires des organismes, ont collaboré en identifiant et en nous recommandant des élèves vulnérables ou en difficulté scolaire. Leurs recommandations ont guidé les animations et le soutien offerts par les animateurs du camp d'été.

**Préparation du camp:**

En cohérence avec le programme scolaire québécois, les groupes d'enfants de notre camp sont constitués en fonction du cycle dans lequel l'enfant était inscrit durant l'année scolaire qui se terminait en juin 2011.

- ✈ Soirée d'information et d'inscription à l'intention des parents des élèves recommandés;
- ✈ Une semaine de formation et de planification des animateurs visant à développer un bel esprit au sein de l'équipe, à connaître la constitution de chacun des groupes et à finaliser la préparation des activités;
- ✈ Aménagement des espaces dans les locaux de PROMIS.

**Suivi:**

Le déroulement du camp s'est réalisé sous la supervision d'Andrea Richardson (CSPE) et d'Aida Berberovic (PROMIS). Ainsi, un suivi rigoureux du cheminement des enfants et des interventions des animateurs en regard des besoins et des objectifs de chaque enfant a été réalisé et consigné dans un journal de bord.

- ✈ Rencontre bilan avec les parents;
- ✈ Bilan individuel de chaque enfant expliqué à ses parents et remis à l'école (avec l'accord des parents).

**ACTIVITÉS**

Le camp de jour éducatif 2011-2012 s'est déroulé sur une période de quatre semaines, soit du 25 juillet au 19 août 2011. Les élèves inscrits dans notre camp se sont engagés pour toute la durée du camp à être présents, à participer et à faire les efforts pour atteindre leurs objectifs personnels qu'ils ont eux-mêmes définis en regard de leurs besoins scolaires et de leurs champs d'intérêts.

Notre camp a offert à 42 élèves une multitude d'activités éducatives, enrichissantes et amusantes, structurées en cinq volets, une sortie spéciale hebdomadaire, ainsi qu'une soirée de clôture mémorable:

- ✈ Volet Étude (4h30 par semaine pour une révision des notions scolaires);
- ✈ Volet Arts et Théâtre (4h30 par semaine, volet chapeauté par la maison de la culture de Côte des-Neiges);
- ✈ Volet Sciences (9 heures par semaine);
- ✈ Volet Sport (3 heures par semaine).
- ✈ Cinq (5) sorties éducatives;
- ✈ Soirée de clôture avec spectacle préparé par les enfants et remise de diplômes.

**PROJET PILOTE  
12-17 ANS****Objectif du projet**

Offrir un service de soutien scolaire à des élèves issus de l'immigration afin de soutenir et de favoriser la persévérance scolaire ainsi que l'acquisition de la langue française.

**Les objectifs spécifiques du projet :**

- ✈ Offrir des activités de soutien scolaire adaptées aux besoins spécifiques des élèves : socioscolaire, français et mathématiques;
- ✈ Permettre à de jeunes immigrants de rencontrer et d'échanger avec de jeunes Québécois de diverses origines et du même âge;
- ✈ Offrir à la famille des jeunes immigrants un accès à divers services d'accueil et d'intégration disponibles à PROMIS;
- ✈ Briser l'isolement des jeunes et de leurs parents.

15 élèves participants  
Du 26 novembre 2011 au 11 mai 2012  
Deux fois par semaine  
Durée : 1h15 par séance  
Heures du tutorat dispensées : 793,50h

Ce Projet pilote a eu un franc succès. L'école Paul-Gérin-Lajoie-d'Outremont désire reconduire le projet et devenir l'école partenaire de PROMIS. De plus, la principale école secondaire du quartier Côte-des-Neiges, l'école secondaire La Voie, deviendra le partenaire de PROMIS à partir du mois d'octobre 2012.

## CLIENTÈLE

Portrait des enfants et des familles participants aux activités du Service de soutien scolaire:

	École du Sa- medi	Camp de jour	Projet pilote	Total
4-5 ans	16	-	-	16
Élèves 12- 17	-	-	15	15
Élèves 6 -12	147	42	-	189
Parents	273	-	-	273
Bénévoles	126	-	14	140
Total des participants réguliers	562	42	29	633

## PARTENAIRES DU SOUTIEN SCOLAIRE

Nous remercions tous nos partenaires pour leur précieuse collaboration:

- ✈ Commission scolaire de Montréal
- ✈ Les écoles partenaires :
  - Des Nations
  - Du Petit-Chapiteau
  - Lucille-Teasdale
  - Félix Leclerc
  - Saint-Pascal-Baylon
  - Simonne-Monet
  - Bedford
  - Paul-Gérin-Lajoie-d'Outremont
- ✈ Tennis Montréal
- ✈ Pizza Roni
- ✈ Centre Communautaire de Loisirs de la Côte-des-Neiges (contribution en matériel sportif)
- ✈ Maison de la culture Côte-des-Neiges
- ✈ Cuisine collective de Côte des Neiges

## PERSPECTIVES 2012-2013

- ✈ Consolider le financement;
- ✈ Établir un partenariat avec les universités, en vue de mettre à contribution le savoir-faire des futurs enseignants et de les sensibiliser aux problématiques des élèves issus de familles immigrantes;
- ✈ Valoriser les savoir-faire des bénévoles dans le cadre de nouveaux ateliers tels que le cinéma, le dessin, l'écriture, l'informatique;
- ✈ Développer des mécanismes formels de réseautage et de partage d'expérience entre les bénévoles;
- ✈ Développer le service pour les élèves de 12 à 17 ans avec l'école Paul-Gérin-Lajoie-d'Outremont et l'école secondaire La Voie;
- ✈ Développer l'encadrement et le soutien auprès de l'équipe de moniteurs du camp d'été;
- ✈ Renforcer l'implication des jeunes en réussite scolaire issus de l'immigration;
- ✈ Offrir le camp d'été aux enfants de l'école du samedi;
- ✈ Évaluer l'impact du camp en début d'année scolaire. Il serait intéressant de mener une évaluation après le camp afin de connaître l'impact du camp de jour éducatif sur la rentrée scolaire de l'enfant.



**SERVICE  
D'AIDE À  
L'EMPLOI**

« D'origine rwandaise, j'ai quitté mon pays lors des massacres de 1994 et je me suis retrouvé au Cameroun où j'ai eu ma carte de réfugié. Quand j'étais au Cameroun, certains de mes compatriotes avaient obtenu une réinstallation au Canada : au Manitoba, en Ontario et au Québec. Pour moi, je n'avais qu'un rêve : aller vivre au Québec, parce qu'on m'avait informé que là-bas on parle le français.

Je suis arrivé au Québec au mois de février 2011, suite au programme de parrainage collectif de l'immigration. J'ai eu un accueil chaleureux de la part des agents de l'immigration à l'aéroport et ils m'ont donné tous les papiers avec les adresses où je devais aller par la suite.

J'ai été invité à suivre une formation de quatre jours, «S'adapter au monde du travail québécois», qui m'en a appris beaucoup sur les réalités socioéconomiques, les valeurs et les fondements de la société québécoise. Lors de cette formation, j'ai été informé de l'existence de PROMIS et de ses services d'aide à la recherche d'emploi. J'ai pris un rendez-vous et je me suis présenté le jour suivant. J'avais envie d'avoir un emploi. À PROMIS, j'ai obtenu des conseils pertinents sur le marché du travail, les perspectives d'emploi, ainsi que les secrets du marché caché. Grâce à leur aide, j'ai été capable de faire mon curriculum vitae et appris à vendre mes compétences lors d'une entrevue de sélection, ce que je n'avais jamais fait dans mon pays. J'ai été bien accompagné dans ma recherche d'emploi. Ainsi, depuis avril 2011, je travaille pour la compagnie Olymer comme opérateur de machine. Je suis à temps plein et syndiqué. »

ÉRASME PATRICK BIZUMUREMYI

---

## ÉQUIPE

---

Christine Nyjarahatege  
Conseillère en emploi

Yifeng Zhu  
Conseiller en emploi

Malik Latef  
Conseiller en emploi (remplaçant du 15 novembre 2011 au 31 janvier 2012)

Le Québec fait appel à l'immigration, car il considère que celle-ci contribuera à son développement socioéconomique. Pour la réussite d'un tel projet, il faut assurer une véritable intégration socioprofessionnelle des personnes immigrantes pour lesquelles l'obtention d'un emploi dans leur domaine de compétences représente le vecteur principal dans leur intégration à la société d'accueil. Le service d'aide à l'emploi offre un soutien selon les besoins des immigrants.

## OBJECTIFS

---

- ✈ Favoriser l'intégration en emploi à Montréal (ou en région) de personnes immigrantes;
- ✈ Faciliter l'accès rapide à une première expérience professionnelle au Québec;
- ✈ Faciliter le maintien en emploi de personnes immigrantes;
- ✈ Mener, au sein des entreprises privées, une campagne de sensibilisation à la diversité culturelle et aux avantages qu'elle présente.

## MOYENS

---

Le service comprend des activités spécialisées d'aide à la recherche d'emploi suivant une approche globale d'intervention. Par le biais d'interventions directes ou indirectes auprès des individus, nous offrons des activités adaptées à une clientèle immigrante rencontrant des difficultés à trouver, à intégrer et à se maintenir en emploi.

## CLIENTÈLE

---

Le projet de service d'aide à l'emploi a pour but de soutenir des personnes immigrantes (minorités visibles ou non), diplômées ici ou à l'étranger (niveaux collégial et universitaire), quelle que soit leur durée de résidence, dans leurs démarches de recherche d'emploi. De plus, le service a pour objectif de leur permettre de surmonter les difficultés à trouver, à intégrer ou à maintenir un emploi basé sur leur objectif et les besoins du marché du travail.

Sont exclus les revendicateurs du statut de réfugié.

Sont admissibles les personnes immigrantes en situation de sous-emploi de même que les candidats avec ou sans soutien public du revenu, sans prendre en considération le revenu familial.

## RECRUTEMENT ET PROMOTION

---

### La clientèle

- ✈ Faire la promotion du service auprès des organismes et institutions déjà partenaires avec PROMIS afin qu'ils puissent nous référer des candidats intéressés par ce programme;
- ✈ Organiser des activités visant à faire connaître notre service auprès des clients, telles que le réseautage, la participation à des kiosques, etc.;
- ✈ Établir une étroite collaboration avec le secteur Intégration, volet préemployabilité.

### Les entreprises

- ✈ Faire la promotion du service auprès des entreprises afin de les sensibiliser et de les informer de l'existence d'une main-d'œuvre diversifiée et qualifiée;
- ✈ Développer des liens de confiance avec ces entreprises afin de détecter leurs besoins de main-d'œuvre et d'établir une collaboration lors d'un éventuel processus de recrutement.

## ACTIVITÉS

- ✈ Rencontres d'évaluation des besoins, préalables au début de la participation;
- ✈ Sessions d'information et autres afin de sélectionner des participants pour le projet;
- ✈ Activités liées à la connaissance de soi, aux compétences transférables, à l'employabilité, à l'information scolaire professionnelle et autres;
- ✈ Évaluation des besoins des participants et élaboration, avec eux, des plans d'action appropriés à l'atteinte de leurs objectifs;
- ✈ Soutien et encadrement des participants dans leurs démarches de recherche d'emploi (rédaction de CV et lettre de présentation, simulation d'entrevue, référence, etc.);
- ✈ Suivi post-parcours des participants;
- ✈ Orientation des participants vers les ressources externes appropriées, au besoin;
- ✈ Soutien des employeurs dans le recrutement et la sélection de personnel;
- ✈ Aide offerte aux employeurs afin d'effectuer le transfert des compétences et d'interpréter adéquatement les comportements des candidats au cours du processus de recrutement.

## RÉALISATIONS

Cette année, 146 personnes ont fait appel à nos services plusieurs fois au cours de l'année: 54 % étaient des hommes et 46 % étaient des femmes, parmi lesquelles 84 candidats ont participé aux activités du Service d'aide à l'emploi (SAE).

Toutes les activités prévues dans l'entente avec Emploi Québec ont été réalisées et les objectifs ont été dépassés:

### Objectifs dépassés

	%
Recrutement	7
Placement en emploi	8

Pour l'atteinte de nos objectifs nous avons continué à collaborer étroitement avec les compagnies privées des années précédentes et, également, à développer de nouveaux contacts. La qualité du suivi effectué auprès des entreprises pour appuyer la candidature de nos participants et pour promouvoir leurs compétences professionnelles a constitué l'élément déterminant de la réussite de notre projet et, nous a même permis de dépasser nos objectifs.

### Recrutement et placement: :

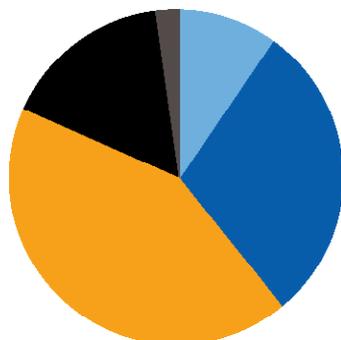
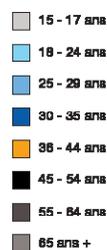
Nombre prévu d'admissions selon l'entente de service	84
Nombre de nouvelles admissions	90
Pourcentage d'atteinte de la cible d'admissions	107%
Nombre prévu de retours en emploi selon l'entente de service	50
Nombre de retour en emploi	54
Pourcentage d'atteinte de la cible d'admissions	108%

### Situation à la fin de la participation

	Nb	%
Emploi sans ou avec subvention à l'employeur	45	50
Travailleur autonome	1	1
Formation temps plein	7	8
Formation temps partiel	1	1
Participe à une autre mesure	6	7
Ne cherche pas d'emploi-raison médicale ou autre	3	3

## CLIENTÈLE

### Groupe d'âge



### Formation reconnue au Québec

	Nb	%
AEP	1	0,7
DEP professionnel	5	3,4
DES général	-	-
AEC	30	20,5
DEC général	-	-
DEC technique	9	6,2
Certificat universitaire	9	6,2
Baccalauréat	61	41,8
Maîtrise	29	19,9
Doctorat	2	1,4
<b>TOTAL</b>	<b>146</b>	<b>100%</b>

### Clientèle ciblée

	Nb	%
Sans objet	11	7,5
Minorité visible	135	92,5
Autochtone	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>146</b>	<b>100%</b>

### Source de revenu

	Nb	%
Emploi	2	1
Travailleur autonome	0	0
Assurance emploi	5	3
Aide sociale	31	21
Sans soutien public	108	74
<b>TOTAL</b>	<b>146</b>	<b>100%</b>

### Secteurs d'activité

	%
Administration & Gestion	24,8
Agronomie & Agroalimentaire	2,3
Architecture	7,8
Arts (Les)	1,6
Banque / Finance	10,1
Biologie / Microbiologie	2,3
Chimie / Biochimie	5,5
Commerce / Marketing	1,6
Communication / Publicité	1,6
Enseignement	4,7
Environnement / Foresterie	0,8
Génie civil	2,3
Génie électrique/électronique	4,7
Génie industriel	1,6
Génie mécanique	4,7
Infographie	0,8
Informatique	12,4
Journalisme	0,8
Médecine vétérinaire	1,6
Métiers	2,3
Pharmaceutique	2,3
Santé et Services sociaux	5,4
Télécommunications	1,5
Tourisme/ Hôtellerie	1,6
Transport / Logistique	0,8
Travail général	0,8

## FORMATION DE MISE À NIVEAU INFORMATIQUE

Depuis le mois de novembre 2011, PROMIS offre une formation sur les logiciels de la suite bureautique Microsoft Office et de Simple Comptable. Cette formation permet d'actualiser les connaissances technologiques des chercheurs d'emploi et ainsi augmente leur chance d'intégrer le marché du travail au Québec.

Les cours sont dispensés par des professeurs du Collège Marie-Victorin à des petits groupes de 10 personnes durant cinq (5) semaines, deux à trois fois par semaine.

Nb de formation	Nb d'heures de formation	Nb de participants
5	180	47



## COLLOQUES ET CONGRÈS

Formation sur l'approche ROSINI et ses sept indicateurs, sur le choc culturel vécu par l'intervenant en milieu pluriethnique, l'approche interculturelle adaptée à l'intervenant en entreprise et sur le bilan de compétences adaptés aux nouveaux arrivants.

Activités de recrutement et de réseautage avec la clientèle :

Les conseillers en emploi ont participé à plusieurs événements et activités liés directement à la problématique de l'intégration professionnelle des nouveaux arrivants. Les plus importants sont :

- ✦ Une journée de réseautage et de présélection en emploi avec BMO sur leurs besoins et exigences d'embauche et la consolidation de leur disposition à de futures collaborations;
- ✦ Un café-rencontre avec la Conférence régionale des élus;
- ✦ Participation à une conférence organisée par la Chambre de commerce du Montréal Métropolitain sur le programme Interconnexion;
- ✦ Participation au Salon de l'emploi au Palais des congrès.

## PARTENAIRES

La qualité des partenariats développés avec des organismes d'employabilité et d'immigration à Montréal contribue aussi à la réussite de notre projet. Les conseillers participent régulièrement aux différentes tables de concertation (TCRI, ROSINI, CDEC CDN-NDG) qui nous permettent d'échanger sur des thèmes et des outils de nature à faciliter l'accès au marché de l'emploi des personnes immigrantes.

### PERSPECTIVES 2012-2013

- ✦ Explorer de nouvelles avenues en employabilité;
- ✦ Développer des activités en lien avec les besoins des entreprises et de la clientèle afin d'arrimer plus efficacement le besoin de main-d'oeuvre avec les compétences professionnelles des candidats;

**SERVICE  
DE LA  
RÉGIONALISATION**

« Quand j'ai rencontré Mme Ana GRAUR lors de ma première réunion d'intégration, le surlendemain de mon arrivée à Montréal, j'ai été captivé par la régionalisation grâce à la clarté de ses explications sur le projet. En plus d'un accueil chaleureux et d'une grande disponibilité, ma conseillère Bouchra AYAR m'a donné des conseils très utiles, notamment dans la mise à jour de mon CV et la préparation des entrevues.

Moins d'un mois après mon inscription à PROMIS, j'ai assisté à des réunions d'information et participé à des séjours exploratoires qui m'ont permis de découvrir de belles villes comme Trois-Rivières, Rouyn-Noranda et la Gaspésie. Les contacts que j'ai pu nouer avec l'aide de PROMIS m'ont permis de postuler à des offres d'emploi en région et d'avoir des entrevues.

Je pense que la participation à un programme de régionalisation est un excellent tremplin pour l'intégration, dans la mesure où elle permet d'éviter aux nouveaux arrivants de limiter leur champ d'action à la ville de Montréal. Hier, en revenant d'une entrevue en Abitibi; j'ai été frappé par le nombre de panneaux, affichés aux portails de plusieurs entreprises, sur lesquels on lisait clairement l'inscription (en rouge vif) : "NOUS EMBAUCHONS". Peut-on être plus explicite?

À mon avis, les kilomètres qui séparent Montréal des régions sont négligeables comparés aux milliers de kilomètres parcourus par la plupart des migrants pour venir au Québec. Pour moi, le Québec ce n'est pas que Montréal. Il y a, en région, de nombreuses opportunités qui ne demandent qu'à être saisies et des organismes comme PROMIS sont là pour faciliter les choses à ceux qui veulent bien y aller. Alors, à vos marques, prêt, partez...

Je finirai mon propos en disant: "Avec PROMIS; ce n'est pas que du promis, c'est aussi du concret ". »

FRANÇOIS DIENE

---

## ÉQUIPE

Ana Graur  
Conseillère à la régionalisation

Jef Benoit  
Éric Quimper  
Conseillers en emploi et à l'établissement en région

Bouchra Ayar  
Leïla Coulibaly  
Conseillères en emploi axé sur les régions

Le Service de la régionalisation contribue à une meilleure répartition de la diversité ethnoculturelle dans l'ensemble des régions du Québec afin de favoriser l'enrichissement mutuel et l'ouverture à la diversité culturelle. La régionalisation permet aux immigrants, résidant actuellement à Montréal, de choisir parmi différents types de qualité de vie et de possibilités d'emploi qu'offrent les différentes régions de la province. Pour ce faire, certaines activités sont mises sur pied spécifiquement pour contribuer à l'ouverture et à la sensibilisation du milieu en général et des entreprises en particulier.

**Le Service de la régionalisation se divise en deux équipes:**

1. Service d'accompagnement individuel en établissement en région avec ou sans emploi. Durée du service : un an ou plus par candidat;
2. Service d'aide à l'emploi axé sur les régions (SAE-R) accorde un accompagnement intensif aux candidats pouvant s'insérer dans un emploi en région. Durée du service : six mois par candidat.

## OBJECTIFS

- ✈ Développer des partenariats avec les organismes et certaines institutions des régions;
- ✈ Développer des partenariats avec des organismes de Montréal pouvant recommander des candidats motivés et proactifs;
- ✈ Arrimer les besoins en main-d'œuvre des régions avec les profils professionnels des candidats intéressés par le programme de régionalisation de PROMIS;
- ✈ Permettre aux personnes immigrantes de vivre une expérience concrète en région;
- ✈ Favoriser la rencontre entre les personnes immigrantes résidant actuellement à Montréal avec les acteurs socioéconomiques et les communautés d'accueil des différentes régions du Québec;

## SERVICE D'AIDE À L'EMPLOI AXÉ SUR LES RÉGIONS (SAE-R)

Les objectifs du programme du SAE-Région sont de préparer les candidats les plus aptes à trouver de l'emploi en région dans une démarche qui s'étale sur une période six mois. L'équipe travaille avec les candidats sur l'adaptation de leurs outils de recherche d'emploi (cv, lettre de présentation, approche téléphonique, simulation d'entrevue, etc.) et sur les spécificités régionales du marché de l'emploi et dans les différentes régions. L'accent est toujours mis sur une approche proactive des candidats.

## ACTIVITÉS

En plus des rencontres individuelles avec les candidats intéressés à la régionalisation, des activités collectives sont organisées durant l'année.

Le Service de la régionalisation a, cette année, à son actif, 12 activités organisées en région, dont trois (3) activités de recrutement ciblées qui se sont déroulées dans les locaux de PROMIS et dans la région de la capitale nationale et de l'Outaouais.

### Action Recrutement

Une Action-Recrutement (AR) est une activité qui permet aux clients de PROMIS intéressés par les régions d'être en contact direct avec des employeurs en région qui recherchent des profils professionnels précis, en ayant l'opportunité de passer des entrevues pour des postes concrets dans leur domaine professionnel.

### Séjour d'Exploration Socioprofessionnelle

Un Séjour d'Exploration Socioprofessionnelle (SEP) permet aux clients d'explorer durant une journée le contexte socioprofessionnel d'une ville, d'une municipalité régionale de comté (MRC) ou d'une région afin de se familiariser avec le territoire visé (visite guidée, fête socioculturelle, etc.) et le marché du travail local (visite d'entreprises, d'organismes de développement socioéconomique).

### Foire d'emploi

Un séjour dans le cadre d'une Foire régionale de l'emploi (FA) permet aux clients d'y avoir accès et d'établir des contacts avec les employeurs locaux présents à l'événement pour faire la promotion de leur entreprise et des opportunités professionnelles qu'elles offrent. L'activité permet aussi de rencontrer des organisations du milieu et de connaître les différents services offerts à la population.

Date	Région	Ville	Entreprises présentes	Nb participants
14 avril 2011 (AR)		Gatineau	6	9
27 avril 2011 (AR)	Québec	Québec	12	7 (SAE-R : 5)
21 avril 2011	Montérégie	Cowansville	32	44 (SAE-
5-6 mai 2011	Nord-du-Québec	Chibougamau	33	49 (SAE-
10 juin 2011 (SEP)	Centre-du-Québec	Drummondville	58	24 (SAE-R : 3)
15 septembre 2011		St-Agapit	2 visites dans 2 entre-	27
23 septembre (SEP)	Montérégie	Granby	42+ 1 visite dans une	20 (SAE-R : 12)
25 novembre	Québec	Québec	s.o.	12
16 mars 2012 (FA)	Québec	Québec	s.o.	18 (SAE-
17 mars 2012 (FA)	Québec	Québec	103+4	21 (SAE-R : 7)
20 mars 2012		Gatineau	60	23 (SAE-
23 mars 2012		Lotbinière	s.o.	17 (SAE-
s. o.	Bas-St-Laurent	St-Jérôme	s.o.	35
<b>TOTAL - 12 séjours</b>	<b>5 régions différentes</b>	<b>8 différentes villes</b>	<b>350 entreprises + 3 visites</b>	<b>306 per-</b>

## SESSIONS DE PROMOTION ET D'INFORMATION

285 personnes ont assisté à 14 sessions d'information et de promotion sur le projet de régionalisation dans les locaux d'organismes partenaires et dans les clubs de recherche d'emploi, tels que : Centre d'appui aux communautés immigrantes (CACI), Conférence régionale des élus (CRÉ) de l'Est, Centre Yves-Thériault, Centre d'Intégration Multi-services de l'Ouest de l'île (CIMOI), Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles (MICC), Perspective Carrière et dans des classes de francisation de PROMIS, de l'Université de Montréal et lors des sessions d'information sur le marché du travail québécois.

21 sessions ont été données à 401 personnes dans nos locaux par nos différents partenaires régionaux.

N de la région	Région	Nb établissement / région	Avec emploi	Sans emploi	Adultes	Enfants	Nb participants
01	Bas St-Laurent	6 (SAE-R: 1)	6	1	11	6	17
02	Saguenay Lac St-Jean	5 (SAE-R: 1)	5 (SAE-R: 1)	0	6	1	7
03	Québec	41 (SAE-R: 1)	32 (SAE-R: 1)	9	62	23	85
04	Mauricie	8 (SAE-R: 2)	5 (SAE-R: 2)	3	13	6	19
05	Estrie	6 (SAE-R: 1)	2	4	8	4	12
07	Outaouais	8 (SAE-R: 2)	2	6	11	11	22
08	Abitibi-Témiscamingue	8 (SAE-R: 1)	7 (SAE-R: 1)	1	12	8	20
09	Côte-Nord	2 (SAE-R: 1)	1 (SAE-R: 1)	1	3	4	7
10	Nord-du-Québec	1	1	0	2	1	3
11	Gaspésie-Îles-de-la-madeleine	3 (SAE-R: 7)	3 (SAE-R: 3)	0	4	0	4
12	Chaudière-Appalaches	7 (SAE-R: 7)	6 (SAE-R: 6)	1	9	2	11
14	Lanaudière	0	0	0	0	0	0
15	Laurentides	3 (SAE-R: 1)	2 (SAE-R: 1)	1	5	2	7
16	Montérégie	7 (SAE-R: 2)	2 (SAE-R: 1)	5	11	5	16
17	Centre-du-Québec	7 (SAE-R: 3)	5 (SAE-R: 2)	2	10	3	13
<b>TOTAL</b>		<b>112</b>	<b>79</b>	<b>33</b>	<b>167</b>	<b>76</b>	<b>243</b>

## Inscription, entrevue et emploi

	Nb d'inscriptions	Nombre de personnes en emploi	Autres résultats (retour aux études / transfert à un autre programme / déménagement)	Entrevues et autres démarches
SAE-R	246	103	21	-
Accompagnement établissement région	578	68	-	151
TOTAL	824	171	21	151

## CLIENTÈLE

Les participants sont recrutés parmi la population immigrante de la grande région de Montréal. Le candidat type est un immigrant ayant le statut de résident permanent depuis moins de 5 ans au Québec. Il a au minimum un niveau de français fonctionnel, de l'expérience et des connaissances spécifiques dans son domaine d'activité.

Les participants au Service d'aide à l'emploi axé sur les régions sont à 80% des hommes et à 20 % des femmes. La grande majorité des clients se situe dans la tranche d'âge 30-35 ans. Ils possèdent majoritairement un diplôme universitaire. On remarque, notamment, une progression dans le nombre de diplômés de maîtrise et de doctorat d'une année à l'autre.

## PERSPECTIVES 2011 - 2012

- ✦ Continuer les efforts entrepris de promotion, de sensibilisation pour le recrutement;
- ✦ Développer les outils technologiques pour faciliter les arrimages entre les candidats et les employeurs;
- ✦ Développer et consolider les partenariats à Montréal et en région;
- ✦ Utiliser davantage le site Internet et la page Facebook pour promouvoir les activités du secteur.
- ✦ Expérimenter la mise en oeuvre d'un projet d'accompagnement à l'intention des immigrants avec des projets d'entreprises.



# **SERVICE D'HÉBERGEMENT**

« Je suis doctorante contractuelle à l'Université Jean Moulin Lyon 3, France. Actuellement, je suis au Canada pour effectuer un séjour de recherche de six mois à HEC Montréal, de mars à août 2012.

Avant mon arrivée au Canada, je consultais des sites internet pour trouver un hébergement, mais ce n'était pas évident, car je ne connaissais pas la ville et il n'y avait pas beaucoup d'annonces de location dans mon quartier préféré. Après quelques jours de recherche d'appartement, j'ai été mise en contact avec une personne qui m'a recommandé la Résidence Maria-Goretti qui se trouve à quelques minutes de marche d'HEC Montréal.

Le jour de mon arrivée, j'ai été très bien accueillie, une réunion d'information a été organisée quelques jours après pour me faire connaître la résidence. C'est une résidence sécurisée, il y a toujours quelqu'un à l'accueil, ce qui est très rassurant. Les réceptionnistes sont très aimables et toujours à l'écoute.

Dans la Résidence, j'occupe une petite chambre et partage des lieux en communs, avec les autres résidentes: la cuisine, le salon, les toilettes et les douches. Le loyer demeure très abordable par rapport à l'emplacement.

En somme, je suis ravie de mon choix et recommanderai cette résidence à mes amies qui viendront passer un séjour à Montréal. »

LUSINE ARZUMANYAN

---

# RÉSIDENCE MARIA GORETTI

## ÉQUIPE

Marc Brien  
Gestionnaire

Jamila Lemrami  
Coordonnatrice du service d'hébergement

Louise Vachon  
Préposée à l'hébergement

### Réception

Jocelyne Dauphinais  
Gisèle Rivard  
Chelbia Kabenji  
Isabelle Queyroi  
Luz Nayibe Ramirez  
Annie Villeneuve

### Équipe d'entretien et de maintenance

Jacques Vézina  
Josiane Guertin  
Claude Martel

De par son emplacement stratégique, près des universités et du centre-ville, la Résidence Maria-Goretti est devenue une destination sollicitée par la plupart des étudiantes ainsi que des immigrantes de différentes origines. Accueillant des femmes de 18 à 45 ans, la Résidence dispose de 220 chambres réparties comme suit :

**210**  
CHAMBRES QUI SE LOUENT À  
LONG TERME (3 MOIS+)

**6**  
CHAMBRES QUI SE  
LOUENT À COURT TERME

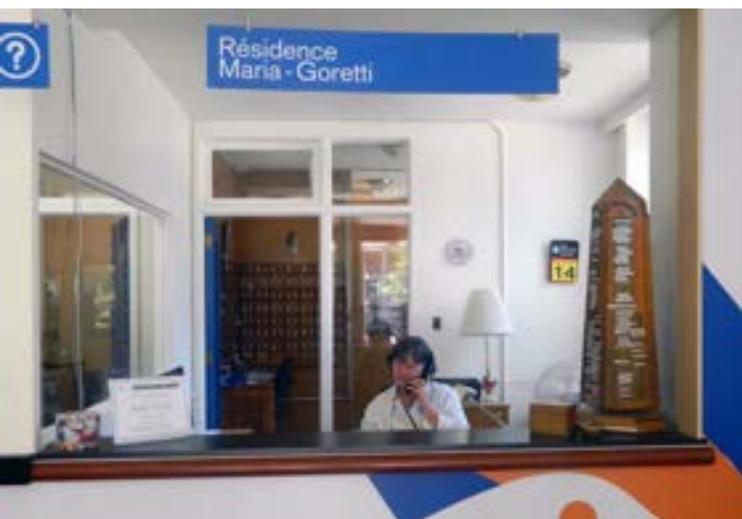
Occasionnellement, des chambres destinées pour le long terme se louent à court terme en attendant l'arrivée de la nouvelle occupante.

**4**  
CHAMBRES LOUÉES À L'ANNÉE  
PAR L'HÔPITAL STE-JUSTINE

## CLIENTÈLE

Pour l'année écoulée, nous avons constaté un roulement de 646 résidentes à long ou à court terme réparties comme suit : 160 arrivées à long terme, 360 arrivées à court terme et 126 arrivées concernant les chambres louées à l'hôpital Ste-Justine.

**Un aperçu sur la clientèle long terme:** Sur 202 résidentes à long terme, 110 sont des immigrantes qui sont soit étudiantes, soit à la recherche d'emploi ou en activité. 33 sont des étudiantes étrangères, 32 des Canadiennes, dont une grande partie est étudiante provenant des autres villes du Québec. 27 ont un statut d'étrangère avec un permis de travail, réfugiées ou autre.



## RÉALISATION

Dans le souci d'améliorer la qualité de vie des résidentes et de leur permettre un endroit doté d'infrastructures sécuritaires, les gestionnaires de la résidence Maria-Goretti ont fixé comme objectif pour l'année 2011-2012 d'achever tous les travaux de mise aux normes exigés par la Régie du bâtiment tels que :

- ✦ La mise en place des vitres anti-feu et des ferme-porte au niveau de toutes les chambres;
- ✦ La réfection de la toiture;
- ✦ Le système de ventilation au niveau de la cuisine principale.

Comme à l'accoutumée, la rénovation des chambres se poursuit au fur et à mesure et selon le budget alloué à cette action. Pour cette année, 8 chambres ont été complètement rénovées : pose de céramique ou de plancher flottant, coiffeuse-lavabo, changement de lumière, etc. Les meubles ainsi que d'autres accessoires comme les appliques sont changés systématiquement pour remplacer ceux qui sont usés.

En parallèle avec ces réalisations, la Résidence s'est penchée depuis décembre 2011 sur une restructuration complète au niveau des méthodes de travail :

- ✦ Informatisation des services : Réception, Hébergement et Administration;
- ✦ Acquisition de nouveaux postes de travail (ordinateurs);
- ✦ Conversion de tous les outils de travail "manuel" en version électronique.

Cette restructuration permet une meilleure organisation du travail, un bon environnement de travail pour le personnel, une rapidité d'accès à l'information et par la suite un meilleur service pour la clientèle desservie.

## PERSPECTIVES 2012-2013

- ✦ Réfection des balcons de tous les étages : une mise aux normes exigée par l'assurance. Le contrat concernant cette action est déjà octroyé.
- ✦ Mise en place de la connexion Internet dans les chambres : en attente du financement.
- ✦ Projet de salon de coiffure : en cours
- ✦ Mise en place d'un logiciel de gestion hôtelière l'Aubergiste : prévue pour le mois de septembre 2012.

## Une collaboration intégrée aux autres services de PROMIS :

La référence "croisée" : une collaboration nouvellement établie cette année. Les différents services de l'organisme nous recommandent des clients ayant besoin d'un logement. De notre part, nous leur envoyons les nouvelles immigrantes. De plus en plus, le discours de notre présentation de la Résidence inclut l'ensemble des services offerts à la clientèle issue de l'immigration. La brochure générale de l'organisme est remise à toute nouvelle immigrante que ce soit au niveau de la réception ou du service d'hébergement.



# ÉVÉNEMENTS SPÉCIAUX

## Semaine de l'action bénévole

La Semaine de l'action bénévole s'est déroulée du 10 au 16 avril 2011. Elle avait pour thème : « Les bénévoles : passion, action, impact ». Le brunch annuel en l'honneur des bénévoles de PROMIS a eu lieu le samedi 16 avril. Plus de 80 personnes s'y sont présentées, accueillies par les employés qui ont donné un coup de main à l'organisatrice. Tous les bénévoles ont reçu une bouteille d'eau aux couleurs de PROMIS et ceux de l'École du Samedi ont obtenu une photo de l'enfant avec lequel ils étaient jumelés durant l'année scolaire. Les bénévoles s'étant impliqués depuis trois ans et cinq ans ont reçu des fleurs. Carole Zogheib, notre fidèle bénévole depuis plusieurs années, était aussi présente. Elle donne généreusement son temps pour accueillir quotidiennement la clientèle de PROMIS. Un dîner intime au restaurant a été organisé pour remercier deux bénévoles qui donnent leur précieux temps totalisant une trentaine d'heures dans deux de nos services : Soutien aux familles et Finance : Colette Belley, m.i.c. et Maria Goretti de Souza, s.f.c.m. **Un grand merci à tous les bénévoles de PROMIS !**

Aïda Berberovic,  
Responsable de l'événement

## Fête de la St-Jean

Le 23 juin, veille de la St-Jean-Baptiste 2011, PROMIS a souligné pour la 18e année la Fête nationale du Québec au parc Jean-Brillant à CDN. Une soixantaine de valeureux citoyens ont bravé la pluie pour participer à l'événement réunissant les Québécois de toute origine. Ils ont pu apprécier les Contes et Légendes d'Yvon Boutin; les étudiants de francisation de PROMIS ont interprété en chœur les chansons de Félix Leclerc « Moi mes souliers ont beaucoup voyagé », « Gens du pays » de Gilles Vigneault et « Nous aurons... » de Richard Desjardins. Deux

groupes, la Société pour la promotion de la danse traditionnelle québécoise et Les Danseurs ont animé le parc en conte, musique et danse traditionnelle québécoise.

Moussa Guene  
Organisateur de l'événement



## Fête de Noël

Samedi 10 décembre 2011, près de 300 personnes (adultes et enfants) sont venues à PROMIS pour souligner la fête de Noël. Les enfants ont été accueillis par deux lutins (Gabrielle et Véronique) vêtus de vert et de rouge, la fée des étoiles (Mouna) et par le tant attendu père Noël, personnifié par le directeur général, Delfino Campanile.

La matinée a été consacrée aux enfants de l'École du samedi qui ont eu le plaisir de tendre l'oreille pour l'heure du conte animé par Esli et Marianne, deux tuteurs – bénévoles du Service de soutien scolaire.

L'après-midi, ce sont les enfants des familles fréquentant les autres services de PROMIS qui ont pu, à leur tour, s'émerveiller devant le spectacle de la compagnie La Petite Valise « GROS BISOUS ».

Un goûter a été offert aux invités par les employés et les bénévoles, qui ont été d'une grande aide tout au long de cette journée festive. Mille mercis à tous pour l'aide apportée ! Merci à Faouzia Belferd et ses étudiants de la francisation pour la décoration de la salle.

Ana, Bouchra, Ginette, Jef, Myrna,  
Paulina, Yifeng, Aïda & Micheline  
Comité organisateur

# PRIORITÉS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION 2012-2013

- ✈️ Consolider les services actuels et explorer des pistes complémentaires de développement ;
  - ✈️ Assurer un financement adéquat (consolider du côté des agences publiques et développer du côté du secteur privé et des fondations) ;
  - ✈️ Se doter d'un plan de développement de ressources humaines ;
  - ✈️ Se doter d'un nouveau plan d'amélioration du bâtiment ;
  - ✈️ Organiser une réflexion sur les orientations stratégiques de l'organisme pour 2012-2015.
-

## CONCERTATIONS ET PARTENARIATS

Il est à souligner que nous travaillons en étroite collaboration avec les divers organismes communautaires, institutions publiques et instances de concertation au plan local et au plan régional. PROMIS est aussi membre actif des comités et regroupements suivants :

- Association des communautés culturelles pour l'égalité dans les services sociaux et de santé (ACCESSS);
  - Comité des partenaires Service Immigration Québec – Secteur sud (MICC);
  - Comité exécutif de la Corporation de développement communautaire de CDN;
  - Comités de travail et tables de la Corporation de développement communautaire de CDN;
  - Comité de concertation interculturelle;
  - Table Logement;
  - Table Sécurité alimentaire de CDN;
  - Table Famille de CDN;
  - Front d'action populaire en réaménagement urbain (FRAPRU);
  - Ligue des droits et libertés;
  - Regroupement des cuisines collectives du Québec;
  - Regroupement des organismes multiethniques pour le logement (ROMEL);
  - Regroupement des organismes communautaires québécois de lutte au décrochage (ROCQLD);
  - Société St-Vincent-de-Paul – Conférence St-Pascal-Baylon;
  - Table de concertation des organismes au service des personnes réfugiées et immigrantes (TCRI);
  - Comité jeunes (TCRI);
  - Comité régionalisation (TCRI);
  - Regroupement des Organismes au Service des Nouveaux Arrivants (ROSNA/TCRI);
  - Réseau national des Organismes Spécialisés dans l'Intégration en Emploi des Nouveaux Immigrants (ROSINI/TCRI);
  - Regroupement des organismes en francisation du Québec (ROFQ);
  - Réseau des organismes de régionalisation de l'immigration du Québec (RORIQ);
  - Table de concertation sur la faim et le développement social du Montréal métropolitain.
-

# REMERCIEMENTS

Le bon fonctionnement de PROMIS n'est possible que grâce à la présence et à la collaboration de nombreuses personnes. Nous remercions nos présidentes, mesdames [Nicole Louise Pepin](#) et [Denise Belec](#), de même que tous les membres du Conseil d'administration pour leur engagement et dévouement à l'organisme. Nous remercions aussi les membres du personnel et les bénévoles pour leur compétence, leur dévouement et leur disponibilité.

Nous tenons à souligner le dévouement et l'apport indispensable de soeurs [Colette Belley](#) et [Maria Goretti de Souza](#) qui donnent, chaque semaine, de nombreuses heures de bénévolat au Soutien aux familles et à la comptabilité, sans oublier [Carole Zogheib](#), bénévole à la réception et dans d'autres services.



Nous remercions nos bailleurs de fonds pour le soutien financier apporté tout au long de l'année :

- ✈ Centraide du Grand Montréal;
- ✈ Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles;
- ✈ Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale;
- ✈ Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport;
- ✈ Députés du quartier;
- ✈ Ville de Montréal et arrondissement Côte-des-Neiges - Notre-Dame-de-Grâce
- ✈ Commission scolaire de Montréal (CSDM);
- ✈ Direction de la santé publique de Montréal (Programme SIPPE);
- ✈ Centre d'action bénévole de Montréal;
- ✈ Fondation Joseph Armand Bombardier;
- ✈ Fondation State Street,
- ✈ Groupe Banque TD ;
- ✈ Sœurs missionnaires de l'Immaculée Conception (Province Marie-Reine-Du-Monde);
- ✈ Sœurs servantes du Saint-Cœur de Marie;
- ✈ Telus - Comité d'investissement communautaire;
- ✈ Emplois d'été Canada.

# CONSEIL D'ADMINISTRATION

## Liste des membres du Conseil d'administration 2011-2012

Madame Denise Belec  
Présidente

Monsieur Jean-Louis Coté  
Vice-président

Monsieur Lucio Rodriguez  
Trésorier

Madame Myrna Zogheib  
Secrétaire  
Déléguée des employés

Monsieur Salah Eddine Benamira  
Administrateur  
(depuis le 5 octobre 2011)

Monsieur Jorge Bustos  
Administrateur  
(depuis le 5 octobre 2011)

Monsieur Daniel Lapalme  
Administrateur  
(depuis le 5 octobre 2011)

Madame Annie Lapalme  
Administratrice  
(depuis le 5 octobre 2011)

Les administrateurs suivants ont  
quitté au cours de l'année 2011:

### En juin 2011

Nicole Louise Pepin

Mariola Leskaj

### En octobre 2011

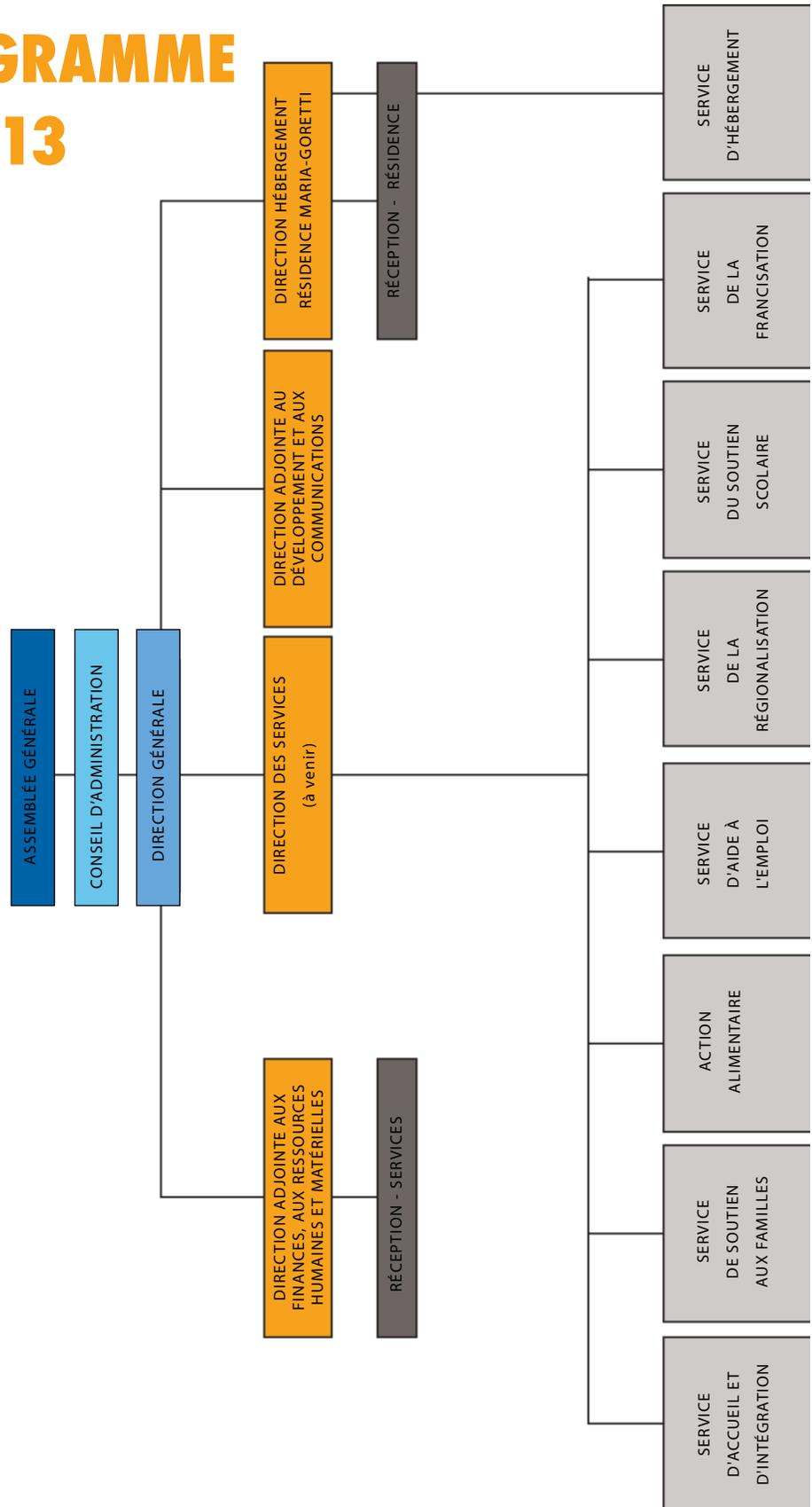
Andrée Ménard

Xavier Guillot

Indu Rekha Krisnamurthy

Hélène Quinty

# ORGANIGRAMME 2012-2013



## Équipe de production du rapport d'activité

Coordination et adaptation  
du contenu :  
Micheline Boisseau

Révision de textes :  
Faouzia Belferd

Conception graphique :  
Stéphanie Rocher

Impression :  
Reprodoc Inc.

Juin 2012

3333, Chemin de la Côte-Ste-Catherine  
Montréal, Québec H3T 1C8

Téléphone (514) 345-1615  
Télécopieur (514) 345-1088  
developpement@promis.qc.ca  
www.promis.qc.ca



\* La forme masculine employée dans ce document désigne aussi bien les femmes que les hommes et a pour seul but d'alléger le texte.

---



