

*« J'ai appris beaucoup de choses ici (au SAAI)...
Comme une grenouille qui se cachait dans l'eau, je ne reste plus seul à la maison,
je sors à la surface. »*

Karna Bahadur Rai
Participant Nos Aînés en action

TABLE DE MATIÈRES

INTRODUCTION	2
I. SUIVIS INDIVUELS	2
II. SUIVIS ET ACTIVITÉS DE GROUPE	2
A. PÉRINATALITÉ	2
1) RENCONTRES PRÉ ET POSTNATALES	2
2) SUIVIS INDIVIDUELS À DOMICILE.....	2
B. LUTTE À LA PAUVRETÉ.....	2
1) Groupe d’achats	2
2) Cuisine Collective.....	2
3) Le Vestiaire	2
C. NOS AÎNÉS EN ACTION	2
III. ACTIVITÉS D’AMÉLIORATION DES SERVICES.....	2
IV. AUTRES ACTIVITÉS	2
A. DÉPANNAGE EN APPRENTISSAGE DU FRANÇAIS.....	2
B. SERVICES AUPRÈS DES ÉTUDIANTS ÉTRANGERS, DES TRAVAILLEURS TEMPORAIRES, DES DEMANDEURS D’ASILE ET DES VISITEURS.....	2
C. SENSIBILISATION DU MILIEU QUÉBÉCOIS	2
D. SENSIBILISATION, CONFÉRENCES ET FORMATION DONNÉES PAR LE SAAI AU MILIEU QUÉBÉCOIS.....	2
E. CEGEP	2
F. COLLABORATION SPÉCIALE	2
V. LA VIE DÉMOCRATIQUE.....	2
CONCLUSION	2
REMERCIEMENT	2
TÉMOIGNAGE	2

Né d'un projet de Sœur Marie-Hélène Blais, de la communauté des Sœurs missionnaires de Notre-Dame d'Afrique, le SERVICE D'AIDE À L'ADAPTATION DES IMMIGRANTS ET IMMIGRANTES (S.A.A.I.), organisme communautaire autonome, a commencé ses opérations à la fin de 1988. Il intervient, d'une part, auprès des immigrants pour faciliter leur adaptation et leur intégration dans leur nouveau milieu de vie et, d'autre part, auprès des Québécois dans le but de les sensibiliser au vécu et aux besoins des immigrants et à leur apport à la société québécoise. Ces deux objectifs prépondérants ont défini notre approche.

Au cours des années, l'organisme a évolué dans la direction qui justifie son nom et qui cadre davantage avec sa mission. L'éventail des services offerts au SAAI s'inscrit principalement dans le créneau de la santé et des services sociaux. Son action auprès des immigrants débute dès leur arrivée et s'étale dans le temps, selon leurs besoins. L'organisme les soutient et les accompagne dans leur adaptation et leur intégration et agit dans le but d'améliorer leur santé physique et psychologique afin qu'ils puissent se prendre en charge et s'intégrer à la communauté québécoise le plus rapidement possible.

Plusieurs services et plusieurs activités ont été mis sur pied pour y parvenir, tant au niveau de suivi individuel que de suivi et d'activité de groupe.

Ces services sont subventionnés en majeure partie par le Ministère de la Santé et des Services Sociaux et par Centraide Québec et Chaudière-Appalaches.

Une équipe multiculturelle de professionnelles dynamiques et polyvalentes, bien que restreinte, est appuyée par 83 bénévoles, immigrants et québécois, tous impliqués dans la concrétisation de la mission de l'organisme.

I. SUIVIS INDIVUELS

Le SAAI accompagne et soutient les personnes immigrantes dans leurs démarches d'intégration pour qu'ils puissent, le plus rapidement possible, devenir des membres actifs de la société québécoise. À travers ses interventions l'organisme vise à leur offrir un soutien adapté à leurs besoins et à leurs caractéristiques, à les aider à mieux comprendre la société d'accueil, à faire connaître aux immigrants les différents services communautaires et publics et à encourager la reprise de leur autonomie.

L'éventail de nos interventions est large. À travers le suivi individuel, le SAAI offre l'écoute et le soutien psychosocial qui permettent à la clientèle de partager leur vécu et dédramatiser leurs peurs. Il est important de dire que l'intégration et l'adaptation représentent des défis importants pour la clientèle, sans égard à leur statut légal. La précarité financière et le manque de connaissance de la société d'accueil engendrent un niveau de stress élevé.

À travers les suivis individuels, nous sommes souvent appelés à faire valoir les droits de la clientèle auprès de différentes institutions publiques ainsi que de fournisseurs de services privés, tout en informant le client sur ses propres obligations.

L'accompagnement dans le réseau de la santé représente une partie cruciale des suivis individuels. Le but de ces accompagnements est de faciliter aux immigrants l'accessibilité aux services du réseau de la santé, d'une part, et de les rendre autonomes dans l'utilisation de ces services et des services sociaux, d'autre part. Un élément important de ces suivis, tel que nous le concevons, est le développement des habiletés et des compétences sociales de l'individu.

L'accompagnement en vue de l'accès au réseau de la santé comprend notamment :

- les appels pour l'obtention d'un rendez-vous dans le but de faire entrer la personne dans le réseau, ce qui s'avère une tâche de plus en plus difficile à cause du manque de médecins,
- Il en découle une panoplie d'appels de vérification des informations, de confirmation ou d'annulation de rendez-vous, de précisions quant au déroulement des examens plus complexes, etc.,
- L'enseignement des modalités de renouvellement des prescriptions, la différence entre le médicament d'ordonnance et celui en vente libre, l'importance de faire affaire avec une pharmacie pour avoir un dossier complet et un suivi au niveau de tous les produits utilisés, la possibilité de consulter son pharmacien pour des problèmes mineurs de santé à la place d'attendre des heures dans la salle d'attente d'une clinique, fait partie des apprentissages à faire dans un nouveau pays.

Tout ceci est fait dans le but d'assurer le suivi et le bien-être de la personne accompagnée.

Les interventions au niveau des services sociaux, des écoles, des garderies, du logement, de l'aide juridique etc., mettent en évidence l'importance de notre action au-delà du domaine de la santé proprement dit.

Nous sommes particulièrement sollicités pour l'accompagnement dans les démarches auprès de l'aide sociale. La complexité du fonctionnement de ce programme et la lourdeur de sa structure créent un sentiment d'incompétence et d'incompréhension chez la clientèle.

Les interventions sont faites en collaboration avec les différents centres locaux d'emploi.

Nous faisons également des interventions auprès des institutions gouvernementales telles la Commission de la santé et de la sécurité au travail (CSST) et le Régime québécois d'assurance parentale.

Grâce au fait que depuis plusieurs années nous travaillons quotidiennement dans la santé et dans les services sociaux en offrant des services convergents, notre équipe est devenue un point de référence dans le domaine, autant pour les professionnels que pour les bénéficiaires.

L'expertise acquise par le SAAI dans l'intervention interculturelle lui permet d'offrir du soutien et de la supervision professionnelle aux différents intervenants œuvrant dans le domaine de la santé et des services sociaux.

Le rôle de médiateur culturel auprès de la clientèle et des intervenants du réseau fait partie inséparable de nos interventions. Nous menons auprès des professionnels et des institutions de la santé, moins habitués à travailler avec notre clientèle, une action systématique, approfondie et assidue d'information et de sensibilisation par rapport aux procédures, aux catégories d'immigrants et aux couvertures des soins de santé. Nous sensibilisons les professionnels de la santé à travailler avec la diversité.

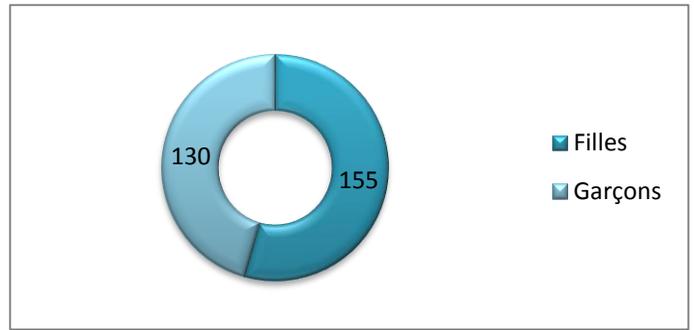
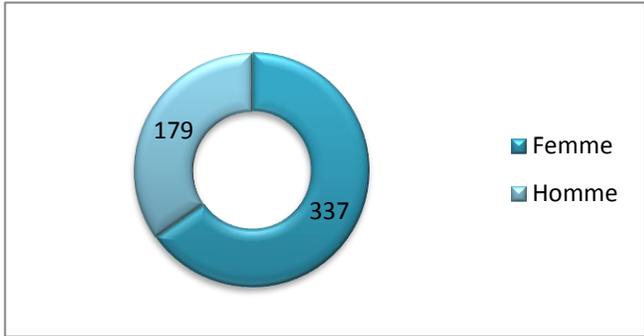
Une autre facette difficile de la tâche auprès d'une partie des personnes desservies consiste à responsabiliser la personne face à sa propre santé ou à celle de ses enfants. Les intervenantes encouragent et enseignent aux parents les repères de base pour développer une approche préventive et proactive de la santé.

Grâce à l'expérience développée depuis plusieurs années, nos interventions ont gagné en qualité dans les suivis. Il importe de rappeler que l'éducation pour la santé constitue un domaine de savoir et d'apprentissage qui repose sur les valeurs, les attitudes, les habiletés ou les comportements des individus et des collectivités. Donc, l'intervention dans le domaine de la santé auprès de la clientèle immigrante constitue un champ d'intervention interculturelle.

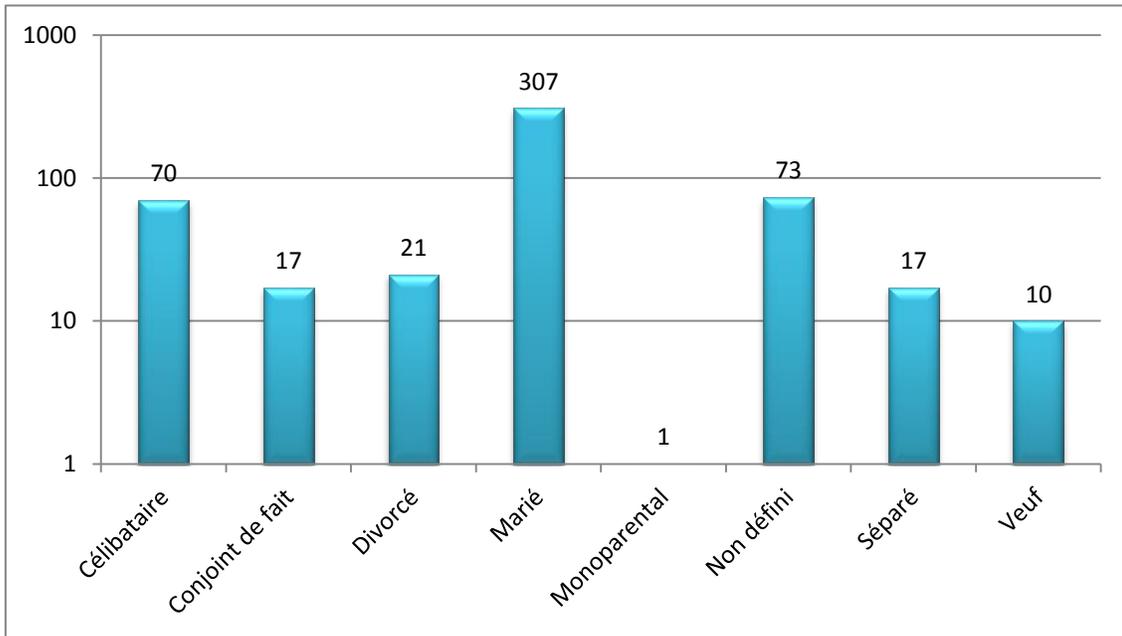
Les interventions faites dans un contexte informel nous permettent d'aller au-delà du domaine de la santé. Une salle d'attente devient ainsi un lieu d'échanges et donne une occasion pour répondre à des questions concernant les programmes gouvernementaux, les ressources disponibles, etc.

Il va sans dire que, à cause des trajectoires migratoires de nos bénéficiaires, nous continuons la collaboration avec le Service d'aide psychologique spécialisée aux immigrants et réfugiés (SAPSIR).

Durant l'année 2012-2013, nous avons accompagné 516 personnes (Statistique 1) dans des services individuels, dont la majorité est formée de femmes originaires de la Colombie et du Bhoutan (Statistique 4). La diversité des provenances de notre clientèle est également à remarquer.



Statistique 1 - Total personnes desservies



Statistique 2 - Total personnes desservies par état civil

Pays	Total	Homme	Femme
AFGHANISTAN	1		1
ALGÉRIE	4	1	3
ALLEMAGNE	1	1	
ARGENTINE	1		1
BÉNIN	2	1	1
BHOUTAN	100	41	59
BOSNIE-HERZÉGOVINE	1		1
BRÉSIL	6	1	5
BULGARIE	1		1
BURKINA FASO	1		1
BURUNDI	11	4	7
CAÏMANES, ÎLES	1	1	
CAMBODGE	1		1
CAMEROUN	11	4	7
CHINE	17	6	11
COLOMBIE	248	86	162
CONGO	4	1	3
CÔTE D'IVOIRE	5	1	4
CROATIE	2	1	1
CUBA	7	3	4
DOMINICAINE, RÉPUBLIQUE	1		1
EL SALVADOR	2		2
ÉQUATEUR	4	1	3
ESPAGNE	1		1

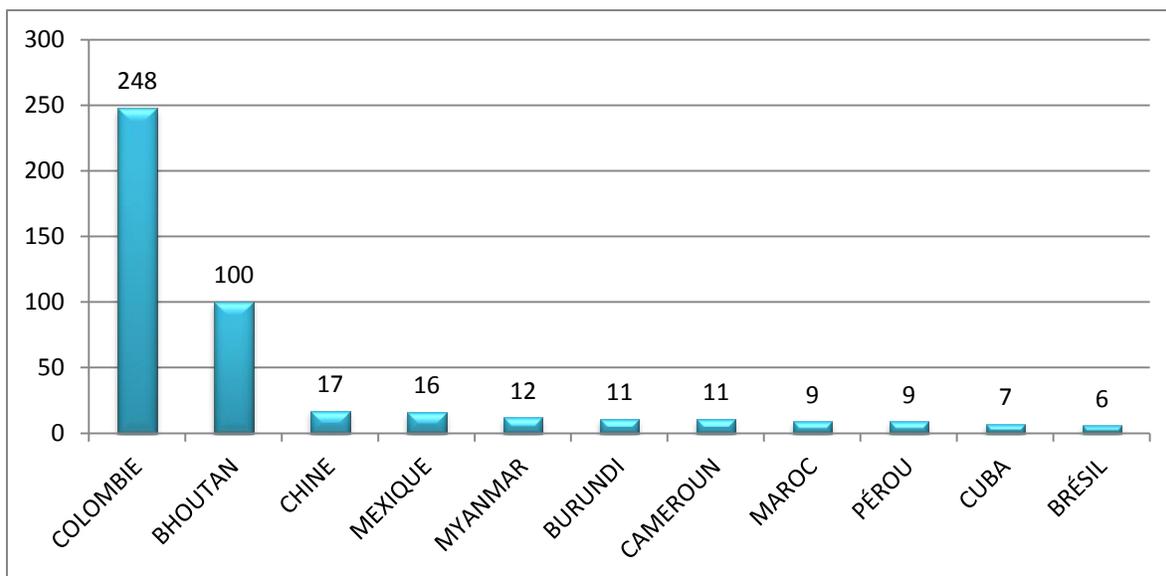
Pays	Total	Homme	Femme
FRANCE	2		2
GABON	1		1
GHANA	1	1	
GUINÉE	5	2	3
INDE	1		1
LIBAN	1		1
MADAGASCAR	1		1
MALI	1		1
MAROC	9	4	5
MEXIQUE	16	8	8
MYANMAR	12	5	7
NÉPAL	2		2
NICARAGUA	1		1
NIGER	2		2
PÉROU	9	1	8
PHILIPPINES	3		3
RUSSIE, FÉDÉRATION DE	1		1
RWANDA	4	1	3
SYRIENNE, RÉPUBLIQUE ARABE	2	1	1
TADJIKISTAN	2		2
TANZANIE, RÉPUBLIQUE-UNIE DE	1		1
TUNISIE	2	1	1
VENEZUELA	4	2	2

Total 516 personnes

Femme 337

Homme 179

Statistique 3 - Total personnes desservies par pays d'origine



Statistique 4 - Pays les plus représentés

Québec le 4 avril 2013

Bonjour Mesdames, Messieurs, membres du conseil d'administration de l'Agence de la Santé et des Services Sociaux de la Capitale-Nationale, Monsieur le président, bonsoir à toutes et à tous.

Je m'appelle Jaime Alejandro Vargas, je viens de la Colombie. Je fréquente le SAAI depuis que je suis arrivé à Québec en avril 2010. Je suis bien heureux d'être parmi vous ce soir, car je suis convaincu que cela permettra de mieux faire connaître le SAAI, sa mission et pourquoi on a besoins de continuer avec ses services.

Aujourd'hui, je parle en mon nom, celui de ma femme et de ma petite fille, pour vous raconter comment le SAAI nous a aidés et nous a accompagnés dans notre processus d'intégration à cette culture. Les programmes comme le jumelage, la cuisine collective, l'orientation initiale lorsqu'on arrive à cette ville, entre autres, nous ont donné l'opportunité à la fois de connaître d'autres immigrants et de partager avec eux des expériences, ce qui nous ont aidés à atteindre nos objectifs plus facilement

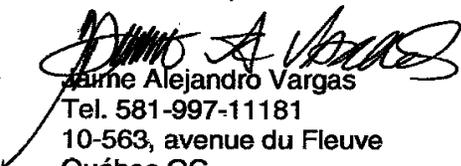
J'ai particulièrement beaucoup de choses pour lesquelles remercier le SAAI. Un jour, je me suis retrouvé seul avec ma fille, je devais faire face à une situation légale et économique très délicate et j'ai trouvé au SAAI un support et une réponse immédiate. Sa Directrice et son groupe de travail ont fait tout pour nous aider, ils nous ont accompagné jusqu'à la fin de ce processus.

Aujourd'hui, je me sens fier du chemin que j'ai parcouru, mais je suis sûr que sans l'aide du SAAI je ne serais pas rendu où je suis.

Présentement, je suis fonctionnaire du gouvernement, je travaille dans mon domaine, ma femme est sur le point de rentrer dans l'ordre de psychologues du Québec, et ma belle petite fille est en santé et complètement intégrée à la culture québécoise.

Finalement, je tiens à vous dire que je me sens privilégie d'avoir connu Jelena Krstic, Envera Najetovic, Irina Aviles...à tous au SAAI, merci infiniment pour être là.

Cordialement,



Jaime Alejandro Vargas
Tel. 581-997-11181
10-563, avenue du Fleuve
Québec, QC

Figure 1 – Témoignage Client / Alejandro Vargas

Québec le 4 avril 2013

Mesdames, messieurs, membres du conseil d'administration de l'Agence de la santé et des services sociaux de la Capitale-Nationale, Monsieur le président, bonsoir à tous et à toutes. Je m'appelle Adriana Sepulveda, je viens de la Colombie et je vis au Québec avec mes trois enfants depuis 2011. Ce soir je parle en mon.

Par la présente, je veux en premier lieu vous remercier pour avoir l'occasion de partager avec vous notre expérience et notre intégration au Québec. En deuxième lieu remercier infiniment le SAAI pour toute l'aide et l'appui que nous avons reçu de sa part tout au long de notre séjour dans ce pays.

Il faut dire que pour nous les immigrants, arriver dans un pays sans connaître la langue, la culture c'est très difficile mais, je considère personnellement qu'avec l'aide d'organismes comme le SAAI, nous trouvons une lumière qu'illumine notre chemin. Quand nous sommes parties de notre pays, nous savions très bien que les choses ne seraient pas faciles mais lorsque nous sommes arrivées nous n'avons pas seulement trouvé que c'était difficile : c'est presque impossible pour une personne qui ne parle pas la langue. Ils y a eu de moments d'inquiétude et même peut être d'impuissance et c'est là que nous cherchons de l'aide et que nous cognons a des portes et que nous trouvons des solutions. Je peux dire qu'une des portes dans lesquelles j'ai trouvé l'appuis que je cherchais c'est celle du SAAI.

Je veux particulièrement mentionner madame Irina Aviles parce que je la considère très compétente dans son travail. Elle m'a aidé à trouver de réponses à mes inquiétudes gros merci. J'encourage le SAAI à poursuivre le beau travail qu' fait car personnellement je ne crois pas entre arrivée là où je suis présentement sans l'aide que vous donnez aux gens dans notre situations. Merci beaucoup.

Le SAAI offre des services et des activités dans le domaine de la santé et des services sociaux, et ce, depuis plusieurs années. Malgré l'engagement de l'Agence i l y a de cela près de 10 ans, de permettre au SAAI d'atteindre la phase II de financement PSOC, nous en sommes toujours au même point avec des besoins grandissants. Qu'est-ce que le C.A de l'Agence compte faire pour que LE SAAI soit financièrement, et par conséquent, humainement capable de répondre aux besoins des personnes immigrantes?

Adriana Sepulveda

Figure 2 – Témoignage Cliente / Adriana Sepulveda

II. SUIVIS ET ACTIVITÉS DE GROUPE

A. PÉRINATALITÉ

Ce programme s'adresse aux femmes immigrantes enceintes ainsi qu'à celles qui ont de jeunes enfants. Il favorise leur insertion à la communauté québécoise et contribue à rendre accessibles les services de santé et les services sociaux. Le programme a débuté en janvier 1993 avec le partenariat du CLSC Basse-Ville. Au départ, les communautés visées étaient africaine, latino-américaine et vietnamienne. Depuis, d'autres communautés des quatre coins du monde se sont ajoutées.

Les objectifs poursuivis sont :

1. rendre les femmes immigrantes familières avec les services de santé et leur en faciliter l'accessibilité ;
2. améliorer l'état de santé des femmes ;
3. diminuer l'incidence des bébés de petit poids par un suivi prénatal adapté ;
4. harmoniser les compétences parentales avec la culture québécoise ;
5. développer davantage les liens entre les femmes de différentes communautés ;
6. briser l'isolement.

Ce programme comporte trois volets : les rencontres prénatales, les rencontres postnatales et le suivi individuel à domicile.

1) RENCONTRES PRÉ ET POSTNATALES

L'inscription aux rencontres est faite en tout temps. Cette flexibilité fait en sorte qu'il y a un roulement quasi constant. Nous accueillons la nouvelle participante et l'intégrons au groupe déjà existant.

Chaque rencontre est prévue pour un petit groupe auquel s'ajoutent des interprètes selon le besoin. Elles sont des interprètes linguistiques, mais aussi culturelles, car elles permettent d'adapter le contenu de l'information aux réalités culturelles des femmes immigrantes. Nous privilégions de petits groupes pour rendre la rencontre moins formelle et pour permettre aux participantes de poser librement toutes leurs questions.

Des documents et des feuillets relatifs aux sujets traités sont préparés par les intervenantes et remis à chaque participante. De plus, ces femmes peuvent visionner des cassettes vidéo sur l'accouchement, les premiers mois de la vie du bébé, le massage du bébé, les exercices à faire avant et après l'accouchement. Nous avons également mis à la disposition des femmes des livres traitant de tous les sujets entourant la grossesse.

Tout ce matériel leur donne des outils et des moyens pour s'assurer du bon développement de l'enfant et soutient l'arrimage culturel avec les valeurs québécoises.

Cette année, 22 papas ont participé aux rencontres en périnatalité. Leur présence trouve sa pleine signification et son importance si nous savons que, culturellement, cela ne fait pas partie des coutumes de certains de nos usagers. De cette manière, les futurs pères sont mieux préparés pour l'arrivée du bébé et comprennent mieux ce que peut vivre une femme durant et après sa grossesse. Le partage des connaissances acquises lors des rencontres contribue à l'harmonisation de la vie familiale et au meilleur partage de cet événement qu'est l'arrivée d'un nouveau-né.

Une des particularités des groupes est le fait que plusieurs participantes n'ont pas le statut de résident permanent. Leur situation est particulièrement complexe et précaire en raison de leur statut d'immigration qui ne les rend pas admissibles aux soins de santé couverts par la Régie de l'assurance maladie du Québec.

Un aspect important de ces rencontres est qu'elles sont adaptées aux femmes immigrantes. Elles tiennent compte des coutumes et des réalités des participantes. Ainsi, par exemple, le seul fait de traiter de la violence conjugale peut être perçu comme de l'ingérence dans la vie privée. Nous avons appris que, si on veut atteindre notre but de contribuer à enrayer la violence conjugale, il est important d'adapter la façon d'aborder ce sujet. Autrement, le lien de confiance avec la femme ne sera pas établi.

À la fin des rencontres prénatales, les futures mamans nous expriment leur satisfaction du choix des sujets : elles améliorent leurs habitudes de vie, elles sont mieux préparées pour l'accouchement, elles sont plus rassurées quant aux soins à donner à leur bébé et elles savourent pleinement leur nouveau rôle.

	Femme	Homme	Total
Afghanistan	1	1	2
Algérie	2		2
Bhoutan	15	2	17
Burundi	2	1	3
Cameroun	2		2
Chine	8	6	14
Colombie	12	1	13
Congo	1		1
Côte d'Ivoire	3	1	4
Équateur	2		2
Espagne	1		1
Gabon	1		1
Guinée	2		2
Maroc	2	1	3
Mexique	1	1	2
Myanmar	1	1	2
Niger	2		2
Pérou	2	2	4
Syrie	1		1
Thaïlande	1		1
Total	62	17	79

Statistique 5 - Total Participants Prénatale

Pays d'Origine	Femme	Homme	Total
Algérie	2		2
Bhoutan	11	1	12
Burundi	1	1	2
Cameroun	1		1
Chine	1	1	2
Colombie	11	1	12
Côte d'Ivoire	1		1
Guinée	1		1
Madagascar	1		1
Maroc	1		1
Myanmar	1	1	2
Pérou	1		1
Rwanda	2		2
Tadjikistan	1		1
Total	36	5	41

Statistique 6 - Total Participants Postnatale

Dès que l'enfant a trois ou quatre mois, ces femmes reviennent aux rencontres postnatales. Même les mères nouvellement arrivées à Québec et qui ont des enfants allant jusqu'à 5 ans manifestent leur besoin de suivre ces rencontres. La difficulté d'organiser le transport et la garde des enfants s'avèrent un obstacle important à la participation des mères que nous rencontrons.

Lors des rencontres pré et postnatales, le problème de nutrition est souvent traité. Certaines femmes enceintes ou avec enfants ont vécu des périodes plus ou moins longues où elles ont été exposées à d'importantes carences alimentaires. La méconnaissance des produits alimentaires qu'on trouve ici et de leur préparation, fait que les femmes ne les utilisent pas. La nutritionniste du SAAI leur apprend par quel aliment remplacer celui dont elles avaient l'habitude et qu'elles ne trouvent pas ici, tout en gardant les valeurs nutritives nécessaires. Ainsi, nous contribuons à la diminution des problèmes de croissance dus à une alimentation déficiente.

En plus, nous distribuons aux participantes des recettes que nous préparons pour les rencontres de la cuisine collective. Nous leur fournissons aussi un guide alimentaire pour les enfants de deux à cinq ans. Ce guide est très apprécié parce qu'il contribue à une meilleure alimentation des enfants.

Dans chaque groupe, il y a de bons contacts entre les participantes. Le SAAI devient un lieu où les femmes de différentes nationalités nouent des amitiés, développent un réseau de contacts, partagent des connaissances et valorisent l'entraide au-delà de notre implication.

Pour lutter contre la pauvreté, nous cherchons à inspirer l'entraide entre les participantes. Au fil des années, nous avons développé un petit vestiaire de vêtements de bébés. Il fonctionne sur le principe de prêt et d'échange. Chaque femme choisit les vêtements dont elle a besoin pour elle et son enfant. Lorsque l'enfant grandit, elle rapporte au vestiaire les vêtements qui peuvent servir à d'autres. Certaines de nos bénévoles tricotent

des couvertures, des pantoufles et des petits gilets pour bébés que nous offrons aux mères après l'accouchement en trousse-cadeaux. Par le biais d'une de nos bénévoles de longue date, le Club de tricot de la résidence pour personnes âgées Les Jardins Saint-Sacrement offre gracieusement en cadeaux de Noël toute une collection de tricots aux enfants de nos participantes aux rencontres en périnatalité. D'autres personnes nous apportent des jouets qui servent à amuser les enfants lors des rencontres ou qui sont donnés à l'occasion des suivis à domicile.

Nous avons également une bonne collaboration avec les nutritionnistes, les infirmières en périnatalité et les travailleuses sociales des CLSC.



Feuille d'évaluation des rencontres prénatales Date : 26 / 02 / 2013

S'il vous plaît, encerclez une réponse parmi les choix offerts :

1. Votre niveau de satisfaction par rapport aux rencontres :

- Très satisfait
- Satisfait
- Plus au moins satisfait
- Pas du tout satisfait

2. Faites le choix qui correspond le plus à votre appréciation de la rencontre :

NOM DE LA RENCONTRE	EXCELLENTE	BONNE	MOYENNE	À AMÉLIORER
1. Changement physique et psychologique pendant la grossesse.	✓			
2. Alimentation de la femme enceinte	✓			
3. Allaitement	✓			
4. Travail et accouchement	✓			
5. Retour à la maison	✓			
6. Soins du nouveau-né	✓			
7. Planification familiale- Violence conjugale	✓			
8. Visite à l'hôpital	✓			

3. Votre appréciation du matériel utilisé dans les rencontres :

Vidéo sur l'accouchement :

- Excellent
- Bon
- Moyen
- À améliorer

Commentaires : Ça m'a beaucoup aidé, c'est pratique.

Documentation remise :

- Excellente
- Bonne
- Moyenne
- À améliorer

Commentaires : C'est très complet.

4. Qu'est ce que vous avez le plus aimé?

La dame d'enseignante est très patiente et gentille.
Le cours préféré c'est le soin du bébé.

5. Est-ce qu'il y d'autres sujets que vous aimeriez traiter?

Comme c'est mon premier bébé, j'ai pas d'expérience dans ce sujet.

7. Avez-vous de commentaires ou des suggestions à donner?

c'est peut être bien d'apprendre la façon d'accouchement,
on s'assoit au sol avec le conjoint.

Vos commentaires et suggestions sont importants pour nous Merci !

Figure 3 - Témoignage Cliente Prénatale

2) SUIVIS INDIVIDUELS À DOMICILE

Le suivi individuel à domicile est un service aussi vieux que le SAAI, mais qui change de forme au fil des années en cherchant à s'adapter aux besoins de la clientèle. Les rencontres à domicile accordent une grande place aux échanges sur le vécu de la personne et se prêtent bien pour offrir le soutien psychosocial à l'individu dont la vulnérabilité accrue, surtout dans le cas d'un réfugié, est accentuée par son vécu pré migratoire difficile. Étant donné que cette aide est personnalisée, qu'elle soit individuelle ou familiale, et vu qu'elle se déroule au domicile de l'immigrant, il est plus facile de l'amener à exprimer son vécu et à verbaliser ses deuils. Tout cela contribue au regain progressif de ses moyens et de son équilibre émotionnel. L'adaptation des réfugiés est un long processus précédé d'une période de refus et de critique quasi absolus de tout ce qu'est le nouveau pays et la nouvelle société, la référence de départ étant toujours l'univers connu qu'ils ont été obligés de quitter. L'écoute active et inconditionnelle des intervenantes dans cette relation d'aide amène à entamer les solutions aux divers problèmes (psychologiques, familiaux, sociaux) et à rectifier des attitudes ou des comportements pouvant entraîner des obstacles dans l'intégration. Cette écoute constitue le soutien indispensable à la quête de sa propre continuité chez le réfugié et cette continuité prépare le terrain pour l'éveil de l'estime de soi et la prise en charge.

Dans le cadre de nos activités en périnatalité les suivis à domicile sont faits dans le but de soutenir la famille et de la valoriser tout en respectant la diversité des modèles familiaux. Il n'est pas exagéré de dire que ces visites compensent, partiellement, l'absence du réseau naturel que représente la famille, généralement absente. Ces rencontres à domicile fournissent un bon cadre pour créer un lien positif et pour intervenir, si nécessaire, au sein de la famille. C'est alors que les intervenantes du SAAI sont en mesure d'abord de dépister les problèmes éventuels concernant les enfants, le couple, l'alimentation, le statut de la femme au sein de la

famille et puis, de donner des pistes de solution, d'apporter aux parents le soutien pour assumer pleinement leur rôle en faisant, lorsque nécessaire, l'arrimage culturel. C'est l'occasion d'informer sur les ressources existantes, d'orienter et de référer aux bons endroits. C'est un préalable à l'acquisition d'une plus grande autonomie, dont la perte partielle est produite par le contexte migratoire. L'arrivée de nouvelles cohortes de réfugiés qui ont vécu de longues périodes dans des camps, a mis en évidence plus que jamais l'ampleur des besoins chez la clientèle et la pertinence des interventions réalisées par l'organisme au sein des familles.

Certains suivis des femmes qui ne fréquentent pas nos rencontres sont effectués suite aux références faites par les infirmières et les travailleuses sociales des CLSC, ainsi que par les infirmières des centres hospitaliers. Ces références sont faites pour les femmes qui vivent des situations particulières : seules avec plusieurs enfants et à la veille de l'accouchement ; pour les femmes qui souffrent de l'isolement et du manque de connaissance des ressources ; pour les femmes qui doivent apprendre à planifier leur budget pour couvrir toutes les dépenses pour le nouveau-né ; pour les femmes qui ont des problèmes d'adaptation, etc. Suite aux visites à domicile, nous établissons le lien de confiance nécessaire pour les amener à participer à nos suivis et nos activités de groupe.

Afghanistan	1
Bhoutan	3
Colombie	5
Côte d'Ivoire	1
Équateur	1
Guinée	1
Madagascar	1
Total	13

Statistique 7 - Visites à domicile périnatalité

B. LUTTE À LA PAUVRETÉ

Dans le cadre du *Programme de subventions des projets et des activités en promotion de la santé et en prévention en lien avec le Plan d'action régional de la santé publique (PSPAR)*, nous poursuivons notre programme de lutte à la pauvreté. À l'intérieur de ce programme, le SAAI continue d'opérer un groupe d'achats et deux groupes de cuisine collective. Selon les critères d'admissibilité prescrits par l'Agence de la santé et des services sociaux de la Capitale-Nationale (ASSSCN), ce service s'adresse aux familles monoparentales avec enfants de moins de 18 ans et aux personnes seules vivant sous le seuil de la pauvreté.

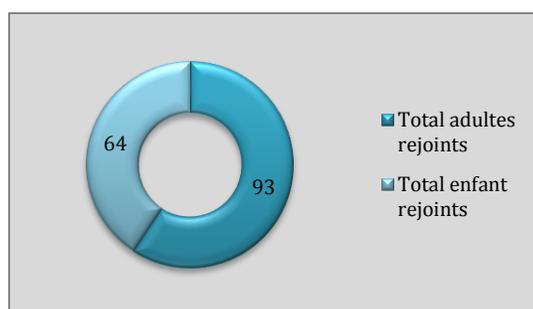
À cause de la spécificité de notre clientèle, le conseil d'administration de l'organisme décide dès le début du programme d'offrir le même service aux familles biparentales vivant sous le seuil de la pauvreté. Il faut souligner que le *Plan d'action gouvernementale en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale* cherche à appuyer certains groupes dans les démarches vers l'autonomie socioéconomique, notamment les personnes les plus éloignées du marché du travail et à risque de pauvreté persistante. Le fait que les personnes d'origines immigrantes soient incluses dans cette catégorie vient appuyer le bien-fondé de la décision prise par le SAAI.

Notre programme de lutte à la pauvreté a pour objectifs de réduire de façon significative les coûts liés à l'alimentation, de favoriser les échanges culturels, d'aider les participants à sortir de l'isolement et de la marginalité causés par la pauvreté, de promouvoir l'action autour d'intérêts communs, de soutenir les participants dans leur prise en charge et de réduire les inégalités de santé et de bien-être qu'entraîne la pauvreté. Nous privilégions les rencontres de groupe et une implication personnelle active qui encourage l'autonomie des individus.

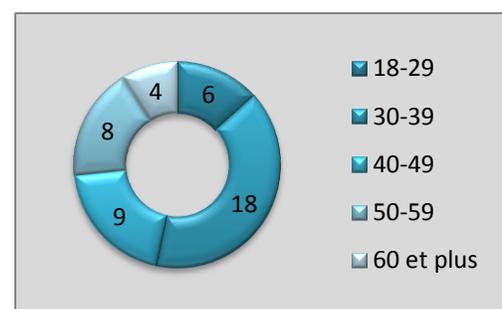
1) Groupe d'achats

Le groupe d'achats réunit au cours de l'année 45 participants à travers les rencontres mensuelles et rejoint plus de 157 personnes, membres de familles, dont 64 enfants. La majorité des membres du groupe d'achat avait participé par le passé à la cuisine collective ou en a été participant durant l'année 2012-2013. Un petit nombre d'entre eux est uniquement membre du groupe d'achats.

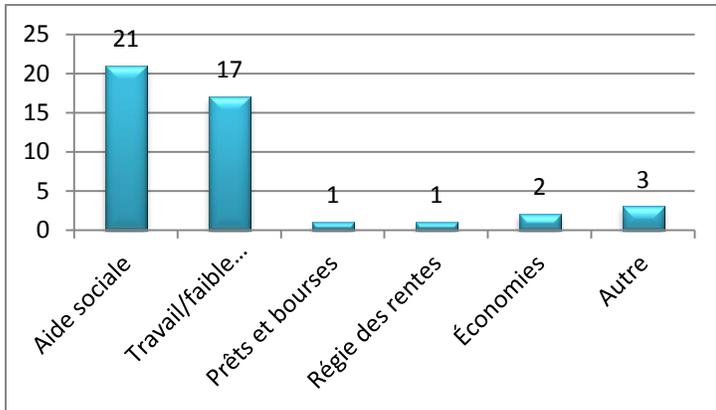
La plupart de ces 45 participants du groupe d'achats sont prestataires d'aide sociale, âgés de 30 à 39 ans et habitent sur le territoire de Limoilou-Vanier.



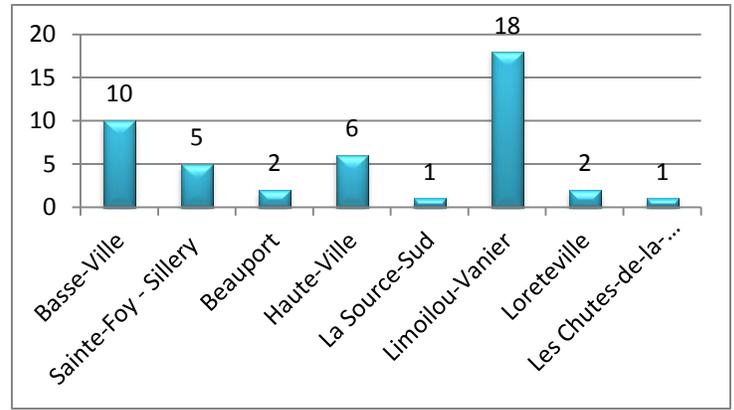
Statistique 9 - Personnes rejointes groupe d'achats



Statistique 8 - Personnes rejointes groupe d'achat par tranche d'âge



Statistique 10 - Participants groupe d'achats par revenu

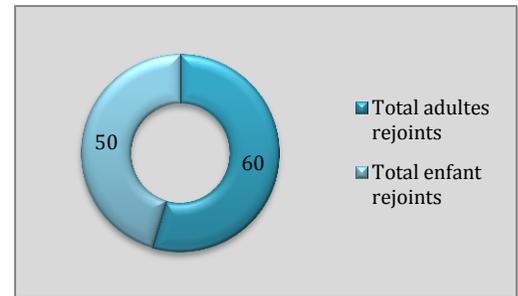


Statistique 11 - Participants groupe d'achats par territoire

2) Cuisine Collective

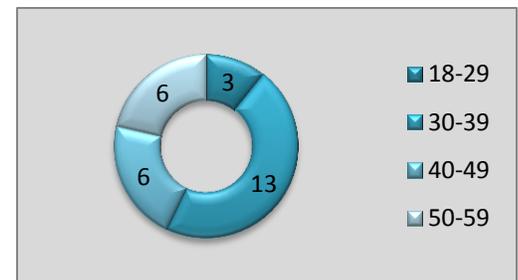
En plus des objectifs généraux, la cuisine collective vise à accroître les compétences sociales et culinaires des participants, à familiariser les immigrants avec la cuisine et les produits alimentaires québécois et à diversifier les menus.

Depuis quelques années nous observons une augmentation constante du nombre d'immigrants intéressés par les activités proposées par notre organisme en lien avec la sécurité alimentaire. De plus, leur profil montre une présence de familles composées de plus d'une génération et de plusieurs enfants. Cela influence grandement l'organisation, la logistique et le fonctionnement de la cuisine collective. Conséquemment, pour mieux répondre aux demandes croissantes des familles, nous avons continué à avoir, durant l'année 2012-2013, deux groupes de cuisine collective composés chacun de 10 personnes. Les familles sont composées en moyenne de 2 à 8 membres, ce qui signifie que, par le biais des deux groupes de cuisine collective, nous rejoignons 110 personnes, dont 50 enfants.



Statistique 12 - Personnes rejointes cuisine collective

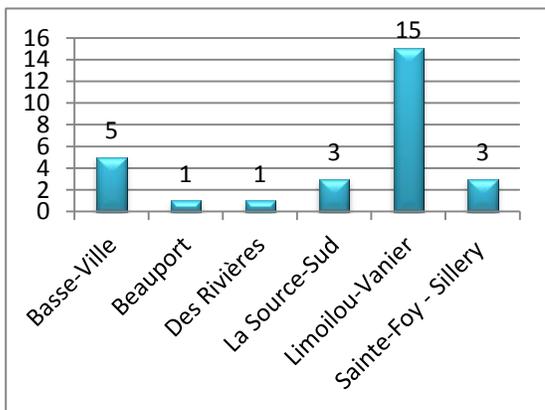
Dans le but de desservir un plus grand nombre de personnes, vu la liste d'attente ainsi que les infrastructures et les ressources du SAAI, nous avons choisi d'organiser une cuisine par mois pour chaque groupe, en limitant la participation des membres à 12 mois. De cette façon, nous optimisons le nombre de participants, tout en étant conscients du choix fait de diminuer le nombre de participations par personne par mois. Par contre, la participation au groupe d'achats n'est pas limitée dans le temps.



Statistique 13 - Participants cuisine collective par tranche d'âge

Nous encourageons la participation familiale à toutes nos activités, incluant la cuisine collective, car nous savons que l'immigration est un projet familial et un des axes importants de notre intervention est le renforcement du tissu familial. Pour cette raison, les participants des deux groupes de cuisine collective viennent le plus souvent accompagnés par des membres de leur famille. Tout le monde travaille ensemble, sans distinction de sexe ni d'âge.

Par rapport à la totalité des membres, une majorité est prestataire de l'aide sociale. En ce qui concerne leur âge, la majorité se situe dans la tranche d'âge de 30-39 ans. Les participants, pour la plupart, habitent les territoires du CLSC Limoilou-Vanier.



Statistique 14 - Participants Cuisine collective par territoire

Depuis 2003-2004, nous recevons des denrées périssables et non périssables collectées et distribuées par Moisson Québec. Certains produits sont utilisés lors de la cuisine collective, ce qui aide à diminuer les frais afférents pour les participants. Le contenu de la boîte à lunch des enfants est amélioré par la distribution de produits tels les céréales, les barres tendres et les collations santé. D'autres encore sont distribués, sous forme de collations, aux participants des ateliers de français (113 personnes) qui, eux aussi, sont des participants de notre programme de lutte à la pauvreté. Le SAAI continue, voilà la huitième année, à combler les besoins de viande grâce à des dons en argent sollicités auprès de nos supporters.

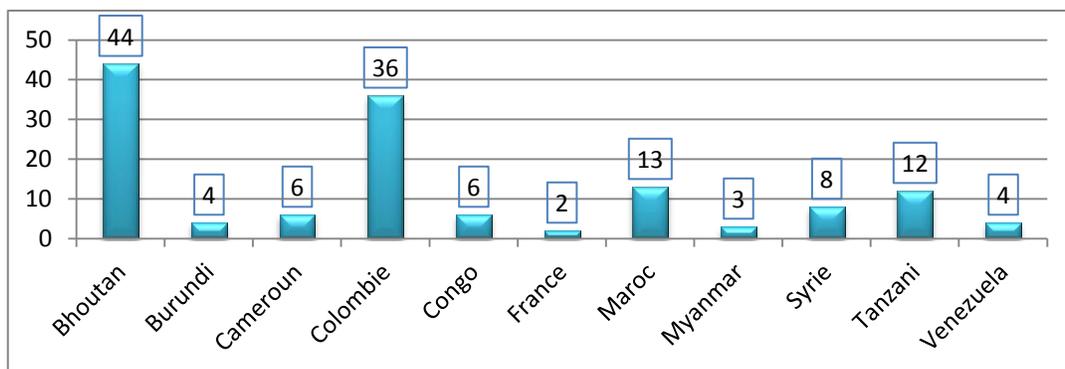
En raison de la limite d'un an pour la participation à la cuisine, le SAAI est soucieux d'offrir aux personnes un suivi au-delà de cette période. Pour ce faire, nous assurons la continuité par l'entremise des autres services offerts au sein de notre organisme.

Il importe de souligner que, pour la majorité des familles, les activités de cuisine et du groupe d'achats constituent une démarche de soutien au regain de leur pouvoir d'agir afin de dépasser la phase que nous pourrions nommer « mode survie », qui est due à l'expérience de la guerre.

3) Le Vestiaire

Le vestiaire du SAAI, mis gratuitement et exclusivement à la disposition de la clientèle de l'organisme, représente une autre facette de notre lutte à la pauvreté. Ce service est assuré par des bénévoles de l'organisme et offert sur rendez-vous.

En 2012-2013, 138 personnes ont bénéficié de ce service.



Statistique 15 - Personnes desservies vestiaire par pays d'origine

C. NOS ÂÎNÉS EN ACTION

Au cours des dernières années, il nous a été permis de constater une augmentation des aînés immigrants dans nos services. Pour l'année 2009-2010, par exemple, nous avons desservi 79 immigrants aînés, tandis qu'en 2010-2011 nous en avons desservi 89, ce qui représente une augmentation de 10%. La majorité d'entre eux ont le statut de réfugié de guerre.

N'ayant pratiquement aucune connaissance de la langue française ou anglaise, ces aînés vivent de l'isolement. Ils sont peu adaptés et peu intégrés à la société d'accueil et ils sont dépendants, pour la majorité d'entre eux, de leurs proches (enfants, famille éloignée...). Pour pallier cet état de choses, le SAAI a mis sur pied en 2012-2013 le projet *Nos Aînés en action*.

Le projet *Nos Aînés en action*, d'une durée prévue d'un an, s'adresse aux personnes immigrantes âgées de cinquante ans et plus, sans égard à leur pays d'origine.

Les objectifs visés sont de briser l'isolement chez cette population et de faciliter leur intégration à la société québécoise. Ce faisant, le projet cherche à encourager la reprise de leur autonomie, permettant de diminuer aussi l'épuisement des proches aidants.

Le projet comporte trois volets :

- volet éducatif (connaître les services pour les personnes âgées, les habitudes de vie, etc.);
- volet création (travaux manuels, activités artistiques);
- échange interculturel (musique, danse, tradition orale).

Les rencontres ont lieu :

- dans les locaux du SAAI;
- dans des lieux publics lors des sorties;

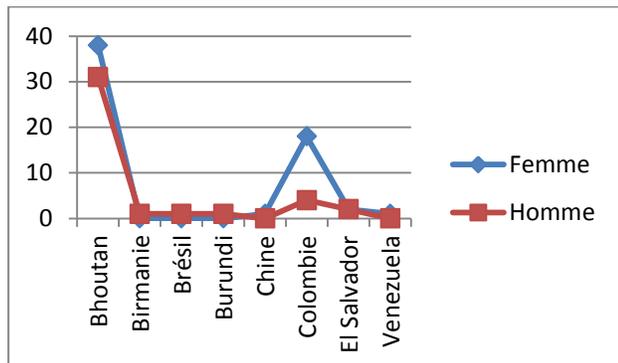
- à domicile d'un des membres du groupe, à quelques reprises, quand l'arrivée du mauvais temps a fait sortir des lacunes au niveau de l'adaptation au climat local, lequel les gardait confinés à leur domicile.

Nous avons réalisé 72 activités au total.

Dans **le volet éducatif**, le contenu des activités se veut accessible, orienté vers la pratique et inspiré par les besoins actuels des aînés. Divers sujets y ont été abordés : les services publics de santé, l'alimentation, l'hygiène, la mémoire, l'activité physique, le transport en commun, le jardinage, l'histoire, la ville de Québec et le français à travers tous ces sujets.

Dans **le volet créatif**, l'objectif est de valoriser les compétences culturelles et personnelles des participants par le biais d'activités concrètes et ludiques. Ce volet permet aux aînés de montrer l'artisanat propre à leur pays d'origine et d'apprendre celui des autres. Impliqués activement dans l'organisation de ces ateliers, les aînés ont eu l'occasion de préparer des présentations sur leur culture, de raconter des histoires de leur tradition orale, de bricoler des calendriers, de faire un arbre généalogique, de cuisiner des mets traditionnels, de fabriquer des boules de Noël, etc.

Dans **le volet d'échange interculturel**, les activités visent à tisser des liens entre les personnes de culture différentes, à s'approprier et s'apprécier mutuellement, tout en contribuant à l'épanouissement personnel de chacun. Les sujets abordés sont fréquemment la famille, la langue, le travail et les rapports sociaux. Deux présentations qu'ils ont faites sur leur culture, dans une école primaire et dans nos bureaux, ont couronné cet échange. En d'autres occasions, il y a eu des démonstrations de chant et de danse.



Statistique 16 - Nombre femme et homme

À quelques reprises, des lieux publics sont choisis comme destination pour les activités du groupe, dans le but de faire mieux connaître aux participants la région dans laquelle ils habitent : la base de plein-air de Sainte-Foy, la Ferme Genest, le Musée de la Civilisation, le Parc Chauveau, le Parc des Champs-de-Bataille, le Parc du Bois-de-Coulonge, l'Observatoire de la Capitale, certains commerces (épicerie, pharmacie, vêtements), une école primaire et les rues du quartier.

À la demande des participants, des activités physiques sont aussi organisées. Pour nous, le but de cette intervention est non seulement de favoriser le maintien de la santé mais aussi de faire faire de nouveaux apprentissages : activités selon le programme Viactive, ateliers de danse Groove, danses traditionnelles, promenades, etc.

Bien que le projet s'adresse à tous les aînés immigrants âgés de 50 ans et plus, nous observons que la majorité des participants sont d'origine bhoutanaise. Nous considérons que la proximité de leur lieu de résidence explique ce fait (la plupart habitent dans un rayon de 2 km autour du S.A.A.I.).

Volet	Total	Homme	Femme
Éducatif	59	30	29
Création	40	16	24
Échange	59	30	29
	158		

Statistique 17 - Total participants par volet

De plus, il faut souligner qu'avant le début du projet, plusieurs proches aidants d'origine bhoutanaise nous ont déjà exprimé un besoin pour parer à la solitude de leurs aînés. Toutefois, il est à noter la participation importante de Latino-Américains, notamment des Colombiens, ainsi qu'une part moindre d'Africains, lors des sorties à l'été 2012.

Le nombre de participants varie au cours de l'année. Alors que nous observons un nombre élevé de personnes lors de la période estivale, à la venue de l'automne et de l'hiver, ce nombre a de beaucoup diminué. À partir de février cependant, le taux de participation augmente de nouveau.

Les activités répondent souvent à plus d'un volet du projet. Ainsi, le volet éducatif est présent chaque fois qu'une information est donnée ou lorsque de nouveaux mots sont appris. Il en va de même pour le volet interculturel. Du moment où des personnes de cultures différentes se rencontrent, que ce soit au sein du groupe, avec des intervenants, des bénévoles ou des personnes rencontrées lors de sorties, un partage culturel s'engage.

L'apprentissage de la langue est devenu une demande récurrente lors des rencontres, bien que ce ne fût pas un objectif prévu au départ. Chaque activité donne lieu à un partage linguistique, selon les situations et les sujets abordés. Parmi les membres du groupe, on observe le désir, à la fois de partager des notions de sa propre langue, mais aussi d'apprendre celles des langues d'autrui et du français.

Puisque le projet vise notamment à encourager la reprise de l'autonomie des aînés immigrants, l'animation des rencontres se fait de manière à laisser le plus de place possible à leur implication. Ainsi, des activités prévues à l'horaire sont encadrées, mais en tenant toujours compte des besoins formulés par le groupe. Le déroulement des rencontres se fait dans une ambiance informelle, laissant la place à des changements imprévus d'activités, de façon à s'adapter au climat du groupe (exemple l'ambiance, le nombre de personnes, le rythme, etc.).

La réalisation de certains ateliers, tel la formation sur les prestations spéciales de l'aide sociale, nous a permis de constater que des besoins de base (ex : soins dentaires et de la vue) n'étaient pas comblés. Ce fut donc l'occasion pour nous de faire des suivis individuels en lien avec la santé, qui n'étaient pas prévus au départ, à travers la référence, la prise de rendez-vous et l'accompagnement. Nous avons aussi fait un travail d'éducation et de renforcement quant à leurs capacités de se déplacer à l'extérieur pendant la période hivernale. Pour ce faire, des ateliers sur l'habillement sont réalisés, tandis que des rencontres ont lieu à leur domicile, de façon à respecter les soucis réels qu'ils avaient à propos de leur sécurité, comme la peur de tomber sur la glace.

Au fil des rencontres, nous observons des difficultés découlant soit des caractéristiques propres à la clientèle, soit du contexte de l'offre des services. Ces limites viennent toutefois confirmer la prémisse du projet : la méconnaissance de la langue, l'âge des personnes, l'éloignement culturel, ainsi que le parcours migratoire - la majorité de participants sont des réfugiés - rendent l'intégration à la société québécoise difficile. Nous observons ces limites aussi dans le fonctionnement du groupe et nous avons dû les prendre en considération dans l'atteinte de l'objectif qu'est le transfert du pouvoir d'agir aux aînés immigrants.

Concernant la barrière linguistique, la nécessité de communiquer par le biais d'une interprète, rend les échanges plus laborieux. D'abord, du point de vue de la langue, mais aussi du point de vue des concepts, lesquels n'ont pas toujours d'équivalents dans leur culture. Certains participants sont analphabètes ou peu scolarisés, ce qui accroît encore leur difficulté à acquérir de nouvelles connaissances, nécessaires à leur intégration, telles l'alphabet, les chiffres ou simplement écrire leur nom.

L'âge de la clientèle, la distance culturelle ainsi que le parcours migratoire influencent aussi beaucoup la participation aux activités et la mobilisation. Par exemple, les réfugiés bhoutanais ont vécu de multiples bouleversements au cours des vingt dernières années : ségrégation, conflits armés, expatriation, confinement en camps de réfugiés, pauvreté, déracinement culturel, passage d'un mode de vie rustique au mode industrialisé que nous connaissons ici.

Certes, le travail sur l'estime de soi a pris une place importante dans les activités et un recadrage a dû être fait sur les craintes que les personnes avaient. Étant donné que pendant plusieurs années, elles n'avaient aucun droit ni aucun pouvoir sur leur situation, elles ont développé un sentiment d'impuissance très ancré.

Tout cela est complexifié par les capacités réduites d'apprentissage et d'adaptation, dues au vieillissement naturel, ce qui nous fait conclure que ces difficultés ne peuvent être résolues en peu de temps. La reprise d'autonomie doit nécessairement être considérée comme un objectif à long terme.

Suite à l'ensemble des activités réalisées au cours de l'année, nous considérons que le projet a su contribuer de façon significative à :

- briser l'isolement et faciliter l'intégration des personnes âgées immigrantes à la société;
- accroître leur sentiment d'appartenance et leur participation à la collectivité et à la société québécoise;
- augmenter leur estime de soi en mettant en valeur leur savoir-faire;
- susciter le goût de faire de nouveaux apprentissages et d'augmenter leur sentiment de sécurité.

Cependant, nous considérons que la durée d'un an est insuffisante pour atteindre réellement ces objectifs. Les besoins à combler demeurent présents, le travail est à poursuivre et ce, autant pour les participants actuels que futurs. D'emblée, nous suggérons une durée minimale de trois ans, soit deux ans de prolongation pour ce programme. Étant donné le vieillissement de la population immigrante ainsi que l'arrivée de nouvelles cohortes, nous suggérons qu'un tel programme puisse être mis sur pied dans une perspective récurrente.

Il faut mentionner que le projet est très bien accueilli par la clientèle cible ainsi que par leurs proches. Le nombre de 100 participants - la prévision était de 50 - la participation régulière et les témoignages en font preuve.

Une autre retombée positive du projet à souligner est que le SAAI a été sollicité pour témoigner de son expérience avec les aînés immigrants en vue du prochain plan d'action en matière de maltraitance envers les aînés. Depuis, l'organisme est devenu membre actif de la Table de concertation Abus, négligence et violence envers les personnes âgées, ainsi que de la Table de concertation sur les besoins des proches aidants (CSSLVC).

Éducatif		30
Création		13
Échange		29
		72

Statistique 18 - Activités réalisées par volet

Éducatif		244
Création		138
Échange		411

Statistique 19 - Nombre de participation par personne par volet

Karna Bahadur Rai

« J'ai appris beaucoup de choses ici, des phrases en français. Je suis capable maintenant de répondre à des questions en français avec des gens.

Depuis que je viens ici, je rencontre de nouvelles personnes et j'apprends à leur parler. Comme une grenouille qui se cachait dans l'eau, je ne reste plus seul à la maison, je sors à la surface. »

Ravi Lal Khadka

« Ici au SAAI, j'ai appris à écrire et comprendre un peu plus le français. Nous avons vu beaucoup de choses nouvelles, d'endroits nouveaux. J'ai beaucoup aimé faire des activités.»

Pabitra Paudel

« Quand nous avons fait des sorties en nature, ça m'a rappelé mon pays de voir la rivière, la forêt, des arbres..

J'ai beaucoup aimé le pique-nique que nous avons fait »

Yanuka Maya Acharya

« Ici on apprend à parler et écrire le français, à l'école c'est pas possible d'écrire »

Man Bahadur Karki

« C'est bon les rencontres de groupe parce que nous voyons des personnes nouvelles, plutôt que de rester seuls à la maison »

Yanuka Maya Acharya

« Ici on apprend à parler et écrire le français, à l'école c'est pas possible d'écrire.

J'ai appris comment sont les familles au Québec. Ce n'est pas comme dans notre culture.

Les bénévoles nous aident beaucoup ici ».

Dega Nath Acharya

« Si je restais à la maison, je ne ferais pas d'exercice. Ici je suis plus actif, j'aime beaucoup les activités physiques. Ça fait bouger, c'est mieux pour la santé »

Figure 4 - Témoignage participants Nos Aînées en action

N.B. Témoignages verbaux recueillis à l'aide d'interprète lors d'une des activités *Nos Aînées en action*

Québec, 3 juin 2013

Bonjour,

Je suis bénévole au SAAI depuis bientôt deux mois. Pour des raisons variées, je suis sensible depuis longtemps aux obstacles, aux difficultés mais aussi aux expériences positives qui parsèment la vie d'une personne immigrante.

Au SAAI, très rapidement on m'a accueillie, on m'a fait confiance et on m'a fait une place. Je m'occupe une demi-journée semaine de l'accueil et deux demi-journées de l'animation du groupe des aînés. Au besoin, j'offre aussi du temps en appui au travail administratif.

J'apprécie l'équipe et le travail que je fais au SAAI, qui me semble très utile. Les après-midis auprès des aînés en particulier sont riches et satisfaisants. Ils nous permettent d'échanger, d'apprendre les uns des autres et de créer des liens. Pour les participants et les participantes – je le sais parce qu'ils me le manifestent et que j'en vois les fruits – ces ateliers leur offrent, dans un cadre respectueux et amical, des occasions de prendre confiance en eux, de communiquer et s'extérioriser, d'élargir leur réseau social et d'apprendre tant sur leur nouvel environnement physique que social.

J'espère prolonger cette implication aussi longtemps qu'il me sera possible de le faire. Pour les aînés, je souhaite qu'ils trouvent toujours cette ressource, en mesure de les accueillir et de répondre à leur besoin fondamental d'être inclus et accompagnés dans leur société d'accueil.



Carmen Duplain, enseignante

Figure 5 - Témoignage Carmen Duplain

III. ACTIVITÉS D'AMÉLIORATION DES SERVICES

Afin d'améliorer les services, le personnel participe à diverses formations, colloques, forums et rencontres de travail avec des institutions publiques, parapubliques et communautaires. Le résultat escompté au premier niveau est le perfectionnement du personnel autant que la validation des interventions et des approches qui nous sont propres. Au second niveau, le résultat recherché est le partage d'expertise et la création de réseaux qui permettent une meilleure collaboration.

COLLOQUE :

- *Vivre et agir en bâtisseur communautaire : Puisque sans l'autre, pas de vagues!, colloque des organismes (Centraide Québec et Chaudière-Appalaches)*
- *Campagne nationale de mobilisation « Je tiens à ma communauté, je soutiens le communautaire » du Regroupement des organismes communautaires de la région 03.*

FORMATIONS SUIVIES :

- *Double-Action (FADOQ, VIACTIVE)*
- *Inspiration (FADOQ, VIACTIVE)*
- *L'allaitement après 6 mois; L'expression du lait (Direction de santé publique de la Capitale-Nationale)*
- *L'allaitement physiologique (Direction de santé publique de la Capitale-Nationale)*
- *Les difficultés fréquentes d'allaitement; Le gain de poids lent chez le bébé et la supplémentation (Direction de santé publique de la Capitale-Nationale)*
- *Les problématiques infantiles et maternelles (Direction de santé publique de la Capitale-Nationale)*
- *Maltraitance envers les aînés (Agence de la santé et des services sociaux de la capitale nationale-ASSS)*
- *Rôles et responsabilités des administrateurs (Corporation de développement économique communautaire-CDÉC)*
- *Sécurité de la vieillesse (Service Canada)*

RENCONTRES DE TRAVAIL :

- *Comité consultatif sur l'accessibilité des services de santé et des services sociaux aux communautés ethnoculturelles (l'Agence de la santé et des services sociaux de la Capitale-Nationale - ASSSCN)*
- *Comité de travail – Région de la capitale Nationale*
Dossier «Maltraitance envers les personnes âgées issus des communautés culturelles» (l'Agence de la santé et des services sociaux de la Capitale-Nationale – ASSSCN/Ministère de la Famille et des Aînés)
- *Mise en place d'une démarche de lutte à la pauvreté et à l'exclusion sociale, rencontre d'information et échange, Vanier (ATI)*
- *Comité pour la prestation des services de santé et des services sociaux aux personnes issues des communautés ethnoculturelles (Montréal)*
- *Comité de concertation régionale Famille – Enfance- Jeunesse*
- *Conseil interculturel de Québec (Ville de Québec)*
- *Développement de tout-petits et leur entrée à l'école réussie la Capitale-nationale, rencontre d'échange et d'information*
- *Regroupement des organismes aux services des nouveaux arrivants (ROSNA), Montréal*
- *Rencontre régionale des animatrices de cuisine collective (Moisson Québec)*
- *Rencontres régionales des groupes d'achats (Moisson Québec)*
- *Table de concertation Abus Négligence Violence de la Vieille Capitale (CSSSVC)*
- *Table de concertation Duberger-Les Saules (TCDLS)*
- *Table de concertation sur les besoins des proches aidants (CSSSVC)*
- *Table des partenaires «Milieu de vie et logement» (MICC)*

OUTRE LES RENCONTRES PRÉCÉDEMMENT CITÉES, QUI REVIENNENT RÉGULIÈREMENT TOUT AU LONG DE L'ANNÉE, NOUS AVONS PRIS PART À DES RENCONTRES PONCTUELLES DE TRAVAIL :

- *Actualisation du portrait des services d'aide alimentaire dans la région de la Capitale Nationale (03) (Direction de santé publique)*
- *Rencontre d'échange et de concertation des organismes offrant la francisation à Vanier*
- *Rencontre d'échange et de consultation – Premier Pas Québec (Boucherville)*
- *Rencontre d'échange et de promotion du SAAI - Comité directeur en périnatalité et en soins pédiatriques (Agence de la santé et des services sociaux de la Capitale- Nationale)*
- *Rencontre d'échange et de promotion du SAAI – Corporation de développement économique communautaire (CDÉC)*
- *Rencontre d'échange et de promotion du SAAI - CLSC Des-Rivières (Centre de Santé et de Services Sociaux de la Vieille-Capitale - CSSSVC)*
- *Rencontre de promotion du SAAI – Club Rotary Québec-Centre*
- *Rencontre d'échange et de promotion du SAAI – Office municipal d'habitation de Québec*
- *Rencontre du comité des secteurs familles et personnes retraitées (Office municipal d'habitation de Québec)*
- *Rencontre d'échange et de promotion du SAAI- Option Travail*
- *Rencontre d'échange et de promotion du SAAI-CSSS de la Vieille Capitale, intervenant pivot équipe Multidisciplinaire en soutien à domicile.*

IV. AUTRES ACTIVITÉS

A. DÉPANNAGE EN APPRENTISSAGE DU FRANÇAIS

Le dépannage en apprentissage du français favorise l'intégration des immigrants dans la communauté québécoise. Au sein du SAAI, il prend soit la forme de rencontres individuelles soit la forme d'ateliers de groupe. Un des buts de cette activité, assumée entièrement par des bénévoles, est de réduire, en apprenant la langue, les causes d'exclusion et du choc culturel, éprouvés par les immigrants.

Dans l'individuel, nous trouvons des personnes qui, pour différentes raisons, (santé, éloignement culturel ou autre), ont besoin d'un soutien plus significatif.

Le profil des immigrants qui demandent nos services varie de plus en plus. Les ateliers sont ouverts à toute catégorie d'immigrant. Nous accueillons même, de plus en plus souvent, des visiteurs, pour la plupart des personnes âgées, parents des immigrants reçus. Leurs enfants sont déjà sur le marché du travail et ces visites s'avèrent souvent une cause additionnelle de stress pour les deux côtés. Les visiteurs sont isolés, ils sont désœuvrés, ils trouvent le temps long et se sentent inutiles. Parallèlement, leurs enfants sont préoccupés de cet état de choses. Pour contrer ces sentiments, le SAAI leur ouvre les portes afin de les aider à ne pas s'isoler, à apprendre à se débrouiller en français, à connaître d'autres personnes, aussi bien que la société dans laquelle ils reviennent périodiquement.

L'apprentissage est ciblé et adapté aux besoins des apprenants :

- savoir demander des informations dans les institutions avec lesquelles ils entrent en contact;

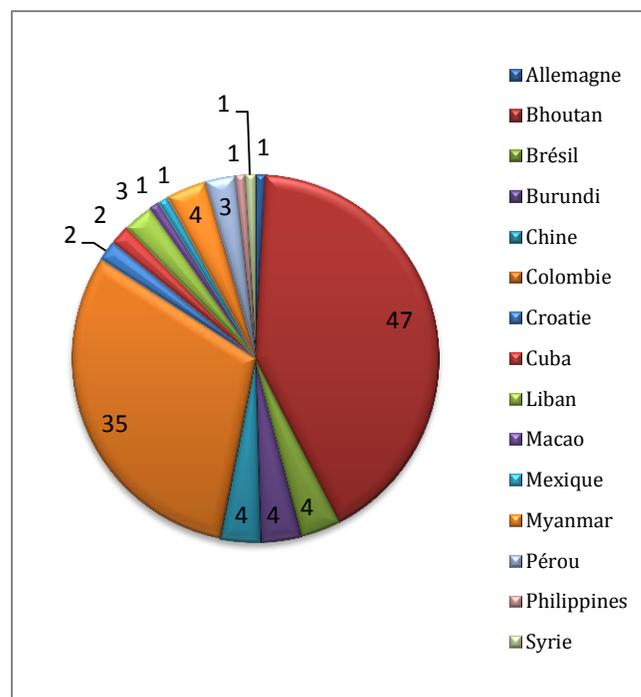
- savoir remplir une fiche d'information personnelle pour s'inscrire aux différents services;
- se débrouiller dans des situations telles que : faire les courses (noms des produits alimentaires, les prix, les produits d'hygiène, les vêtements, lire et comprendre le Publisac), aller chez le médecin ou chez le pharmacien, demander un laissez-passer d'autobus, s'orienter dans l'espace;
- connaître les traits spécifiques de la société d'accueil (la ponctualité, les règles de politesse, etc.);
- découvrir les points d'intérêt de la ville d'accueil.

L'ambiance chaleureuse et le contenu des ateliers sont motivants et les progrès sont visibles. Les groupes, même s'ils sont multi-âges et multi-niveaux, sont unis et les échanges se font dans un climat amical, de transparence et de tolérance.

En 2012-2013, 113 personnes ont fréquenté nos ateliers. La majorité des participants est originaire du Bhoutan. L'ensemble des participants provient de 15 pays. L'équipe de bénévoles est composée de sept personnes, six sont d'origine québécoise et une d'origine française.

Allemagne	1
Bhoutan	47
Brésil	4
Burundi	4
Chine	4
Colombie	35
Croatie	2
Cuba	2
Liban	3
Macao	1
Mexique	1
Myanmar	4
Pérou	3
Philippines	1
Syrie	1
Total	113

Statistique 20 - Participants ateliers français



Statistique 21 - Participants ateliers par pays d'origine

Ce qui est drôle dans mon cas c'est que je suis immigrante et bénévole. Je suis française et je suis arrivée en Octobre 2012 à Québec avec mon mari et mon plus jeune fils.

J'ai atterri par hasard au SAAI .
 Mon premier contact fut avec le bénévole de l'accueil qui me proposa les rencontres postnatal et prénatal, ça m'a fait rire à 47 ans je n'en avais plus vraiment besoin.
 Je ne parle pas Québécois mais je me débrouille en Français. Jelena m'a donc proposé de participer à l'atelier de Français en temps que bénévole.

Pendant quelques semaines je suis allée aux ateliers avec Colette, Paul et Diane les autres bénévoles.
 J'étais trop heureuse d'entendre parler Québécois et de voir comment ils travaillaient.
 J'ai maintenant un jour à moi .

J'aime l'ambiance multiculturelle laïc et fraternelle du centre. Les rencontres avec les participants, les bénévoles, et l'équipe m'ont apporté la chaleur et l'amitié qui me manquait en débarquant ici.

J'ai rompu mon isolement et je peux avec eux vivre de bons moments, apprendre, aider , en partageant l'expérience de l'immigration avec ceux pour qui c'est un vrai déracinement.

le 16/04/2013 *Juielle*

Figure 6 - Témoignage Bénévole / Ferry-Berger Murielle

B. SERVICES AUPRÈS DES ÉTUDIANTS ÉTRANGERS, DES TRAVAILLEURS TEMPORAIRES, DES DEMANDEURS D'ASILE ET DES VISITEURS

Bien que la majorité de nos usagers immigrants soient de la catégorie des réfugiés et des immigrants économiques, nous desservons aussi les étudiants étrangers, les travailleurs temporaires, les demandeurs d'asile et les visiteurs, étant donné que c'est la charte du SAAI qui leur assure l'admissibilité à nos services. Évidemment, les besoins des uns sont différents des besoins des autres, mais la précarité socio-économique reste un dénominateur commun.

Le plus souvent, les demandes touchent l'obtention de divers documents, le parrainage de la famille restée au pays, l'aide pour compléter différents formulaires, la compréhension des programmes et des services auxquels ils ont droit, etc. D'autres nous arrivent avec des demandes d'information et d'orientation pour obtenir de l'aide financière pour payer les frais de l'accouchement, l'équipement pour le bébé, le loyer pour ceux qui sont aux études et dont le revenu baisse en été, les frais de voyage pour la famille, et ainsi de suite.

En 2012, le gouvernement fédéral a procédé à des changements importants dans le système Canadien d'octroi d'asile. La mise en place de ces changements, ainsi que de nombreuses coupures au niveau des services à la clientèle au sein de Citoyenneté et Immigration Canada, ont augmenté le degré de difficulté des accompagnements auprès de demandeurs d'asile. Le manque d'information concernant les impacts de ces changements sur les dossiers des clients, ainsi que les changements au niveau des procédures ont eu également un impact sur la durée des interventions du SAAI.

Les questions de santé représentent une partie importante des demandes de ces clients. En évaluant chaque demande séparément, nous leur fournissons des informations générales ou spécifiques, nous les accompagnons dans leurs démarches auprès des institutions et nous faisons le suivi pour nous assurer que la personne est capable de bien naviguer dans le dédale du réseau de la santé et des services sociaux. Ce travail est extrêmement laborieux, surtout dans le cas des demandeurs d'asile. Le Programme fédéral de santé intérimaire (PFSI) leur offre une couverture de soins de santé de base, tant et aussi longtemps qu'ils sont dans le processus de revendication du statut de réfugié. Par contre, la méconnaissance de ce programme par les institutions de santé nous amène souvent à faire le travail de médiation et de sensibilisation afin de leur permettre d'obtenir les services de santé dont ils ont besoin.

Les chemins qui conduisent cette clientèle au SAAI font partie de leurs caractéristiques. Ils nous arrivent par le biais d'autres organismes, gouvernementaux ou paragouvernementaux et, le plus souvent, par le bouche-à-oreille. Lors de la première entrevue avec eux, les intervenantes décèlent fréquemment des besoins multiples, une absence flagrante d'encadrement, un manque de connaissance des ressources disponibles, un faible réseau social et un sentiment omniprésent d'insécurité. Nous représentons pour ces immigrants un cadre de référence et de fiabilité pour faire les différentes démarches et pour franchir les étapes nécessaires à leur intégration.

C. SENSIBILISATION DU MILIEU QUÉBÉCOIS

La sensibilisation des membres de la société d'accueil est l'un des deux buts prépondérants du SAAI. Pour atteindre cet objectif, nous utilisons divers moyens :

- l'inclusion de Québécois dans nos activités ;
- le recrutement de Québécois comme bénévoles ;
- les rencontres avec les étudiants pour les besoins de leurs travaux académiques ;
- l'acceptation des étudiants comme stagiaires et leur intégration dans notre équipe ;
- les réponses aux invitations pour donner des conférences ;
- les entrevues avec les médias.

Le recrutement, la sélection et l'encadrement des bénévoles font partie du travail du SAAI. La majorité de nouvelles personnes nous arrive par le biais d'annonces auprès du Centre d'action bénévole de Québec (CABQ). Une bonne partie de ces bénévoles ont trouvé nos dépliants distribués régulièrement aux endroits stratégiques de la ville : cliniques et hôpitaux, CSSS, bibliothèques, cégeps, université, organismes communautaires et autres. Cette année nous avons distribué près de 1 100 dépliants.

La sélection des bénévoles se fait en deux étapes, la première étant par téléphone et la deuxième, en entrevue individuelle au SAAI.

L'encadrement qui suit est effectué par la suite selon le type de bénévolat choisi. Chaque bénévole a un suivi et un accompagnement assurés par la direction et le membre de l'équipe responsable du volet respectif d'activité.

Dans le but de mieux préciser le rôle des bénévoles et de mieux encadrer leur engagement au sein du SAAI, nous avons produit, en 2008-2009, avec l'aide d'une des bénévoles, le *Cahier des procédures pour les bénévoles*. Il s'agit d'un outil de référence regroupant un ensemble de règles et de procédures à suivre. Nous y avons inclus des instructions et des obligations concernant les services offerts par les bénévoles. Ce cahier, en plus du code d'éthique, reflète nos valeurs, nos principes, nos méthodes de travail et il sert à guider les bénévoles dans leurs responsabilités respectives.

Cette année, 20 nouvelles personnes ont rejoint l'équipe de bénévoles. Parmi ces personnes, six sont d'origine immigrante : une de la Colombie, deux du Congo, une de la France, une de l'Italie et une de la Russie. Les 14 autres sont d'origine québécoise ou canadienne. Ces personnes font du bénévolat dans différents domaines au sein de l'organisme : les ateliers de français, l'accueil et la réception, l'accompagnement auprès du réseau de la santé, l'aide pendant les activités collectives et le dépannage individuel en français.

La sensibilisation des étudiants est le gage pour l'inévitable pluriculturalisme futur. Selon les besoins spécifiques, elle prend des formes différentes. Ce travail peut consister en exposés devant de grands groupes, entrevues en petits groupes de 2 à 4 étudiants, entrevues individuelles, inclusion dans des activités offertes aux personnes immigrantes et québécoises, supervision de stages et collaboration pour la rédaction de l'essai ou du mémoire de maîtrise.

En 2012-2013, nous avons rencontré 10 étudiants.

Plusieurs thèmes ont été traités lors des rencontres de sensibilisation :

- Les caractéristiques de la clientèle de l'organisme ;
- Les contextes de guerre ;
- Les deuils liés à la migration ;
- Les difficultés rencontrées dans le pays d'accueil (langue, travail, formation et expérience non reconnues, choc culturel, adaptation et intégration, racisme, différences dans les systèmes médicaux, etc.);
- Les enjeux et les perspectives de la composante ethnoculturelle sur les soins de santé;
- Les familles immigrantes et leurs adolescents ;
- Les motifs d'immigration, les statuts d'immigrants et leur influence sur l'intégration ;
- Le processus migratoire ;
- La rétention des immigrants à Québec ;
- Le racisme et la discrimination ;
- La santé des personnes immigrantes, en particulier des femmes ;
- La violence conjugale.

Certains parmi les étudiants rencontrés, qui sont devenus par la suite des bénévoles ou des stagiaires au SAAI, ont pu bénéficier d'une formation spéciale qui les a habilités à intervenir auprès des personnes immigrantes : accompagnement dans les institutions médicales, préparation des activités collectives variées, animation auprès des enfants, etc.

D. SENSIBILISATION, CONFÉRENCES ET FORMATION DONNÉES PAR LE SAAI AU MILIEU QUÉBÉCOIS

Place de la Rive est une habitation à loyer modique (HLM) qui regroupe 56% de personnes issues de l'immigration. Cette diversité culturelle, ainsi que la précarité socio-économique des habitants du HLM, créent des problématiques complexes auxquelles sont confrontés les différents acteurs présents à *Place de la Rive*. Étant donné l'expertise et la réputation du SAAI dans le domaine de l'intervention interculturelle, ainsi que la satisfaction des intervenants membres de la *Table terrain de Place de la Rive* par la formation

reçue, et à leur demande, cette année, la collaboration dans le cadre du projet *Vivre ensemble* s'est poursuivie sous la forme de supervision professionnelle. Trois rencontres de supervision ont été créées sur mesure, à partir des besoins et des problématiques identifiés par les intervenants. Un total de 17 intervenants, provenant de différents organismes communautaires et du CLSC de la Basse-Ville/Vanier, y ont participé.

E. CEGEP

Une fois de plus, nous avons su démontrer de la flexibilité dans nos interventions et, en répondant aux demandes spécifiques qui nous ont été adressées, nous nous sommes déplacées au Cégep de Sainte Foy pour y donner des services collectifs sur mesure. Cinq ateliers y ont été donnés, dont :

- 1 sur le système de santé au Québec;
- 2 sur les prestations spéciales en lien avec la santé;
- 1 sur l'hygiène;
- 1 sur la santé des femmes.

F. COLLABORATION SPÉCIALE

Pour une deuxième année consécutive, nous avons été approchés par le Club Rotary Québec-Centre pour organiser la fête de Noël pour les enfants de 5 à 12 ans. Trente-trois familles ont pu bénéficier de cette collaboration et cinquante enfants ont reçu des cadeaux de Noël, gracieuseté du Club. Cinq de leurs membres se sont joints à nous pour rencontrer les enfants et leurs parents et faire la distribution des cadeaux.

V. LA VIE DÉMOCRATIQUE

Suite aux changements apportés par l'Agence de la santé et des services sociaux de la Capitale-Nationale (ASSS) au document *La reddition de comptes dans le cadre du soutien à la mission globale - Programme de soutien aux organismes communautaires*, à l'article 4.2.1 *Éléments du rapport d'activités*, au point 5) *Démonstration d'un fonctionnement démocratique (tenue des assemblées générales et des réunions du conseil d'administration)*, les organismes subventionnés dans le cadre de ce programme doivent inclure dans leur rapport d'activités les éléments suivants:

- *Liste nominale des membres du conseil d'administration ;*
- *Provenance des membres du conseil d'administration (secteur public, secteur privé, communauté - incluant les participants -, employés);*
- *Nombre de membres de l'organisme ;*
- *Nombre de personnes présentes à l'assemblée générale annuelle.*

Le Conseil d'administration est composé de sept personnes bénévoles : quatre d'origine québécoise, une d'origine colombienne, une d'origine égyptienne et une d'origine iranienne, dont quatre femmes et trois hommes. Il a tenu 11 réunions et était composé de :

Président : Julian Quintero, communauté
Vice-président : André Gauvreau, communauté
Secrétaire : Suzanne Vaillancourt, communauté
Trésorière : Maryam Mohabadi, communauté
Administrateurs : René Boucher, communauté
Karine Lessard, communauté
May ElSayed Youssef, communauté

Le SAAI a tenu son Assemblée générale annuelle des membres et d'information publique le 14 juin 2012, 32 personnes étaient présentes, dont 21 membres actifs.

Pour l'année 2012-2013, le SAAI a eu 53 membres en règles.

CONCLUSION

En 2012-2013, nous avons continué avec engagement et respect nos activités dans les différents volets caractérisant la mission du SAAI. L'année a été couronnée par le succès du projet *Nos Aînés en action* par lequel le SAAI a rejoint le double du nombre prévu de participants.

En dépit des bouleversements qui résonnent encore au sein de l'organisme suite à la coupure importante d'il y a 2 ans, nous avons gardé le cap et nous avons desservi 516 adultes (503 en 2011-2012), provenant de 47 pays, dont 287 nouveaux arrivants (241 en 2011-2012). Nous avons dispensé auprès de ces personnes un total de 6 634 services différents, dont 4 558 en intervention individuelle et 2 076 en intervention de groupe.

Tout le système de statistiques, ainsi que la base de données sont en cours d'être refaits. Par les années passées, les données compilées étaient dictées par le MICC et correspondaient plutôt aux besoins de ce ministère. Avec la nouvelle manière de les compiler, nous cherchons à donner une image complète et fidèle du travail fait au SAAI. La restructuration de nos statistiques sera terminée au cours de l'année qui commence.

Nous avons réalisé plusieurs activités de sensibilisation, fortement appréciées par les milieux québécois, qui ont traité de la réalité des immigrants et de l'intervention interculturelle. Ces activités nous ont permis de développer de nouveaux partenariats. Nous avons poursuivi notre quête d'amélioration des services en participant aux diverses formations. Nous avons continué à répondre «présents» à toute demande de collaboration.

En 2012-2013, les 83 bénévoles qui ont travaillé avec nous ont donné près de 3 500 précieuses heures de leur temps.

L'année 2013-2014 en sera une de réflexion sur les choix à faire. Le SAAI doit faire face à de nombreux défis. Les besoins des nouveaux arrivants sont de plus en plus grands et les situations de vie se complexifient. De plus, nous devons jongler avec un financement précaire, des ressources humaines limitées et un coût de loyer plus que considérable.

Tout de même, consciente des besoins des personnes desservies et de l'importance du travail fait, l'équipe poursuivra avec la même dévotion, le même engagement social et le même respect de la différence.

REMERCIEMENT

NOUS TENONS À REMERCIER POUR LEUR COLLABORATION ET LEUR APPUI

Communauté des Sœurs de la Charité de Québec
Communauté des Sœurs de St-François d'Assise
Communauté des Sœurs de Notre-Dame du Perpétuel – Secours
Communauté des Sœurs Servantes du Saint - Cœur de Marie
Congrégation des Sœurs de Saint-Joseph de Saint-Vallier
Maison provinciale des Ursulines

Agence de la santé et des services sociaux de la Capitale-Nationale
Centraide
Député de Vanier-Les Rivières
Fondation du Centre de Santé et des Services sociaux de la Vieille-Capitale
Fondation Marc Ouellet
Fondation Saison nouvelle
Ministère de la Santé et des Services sociaux
Ville de Québec

Centre de formation Louis-Joliet
CLSC des Rivières
CSSS de la Vieille-Capitale
Direction de la formation continue du CÉGEP Sainte-Foy, programme de francisation
Fédération nationale des enseignants et des enseignantes du Québec (FNEEQ)
Office municipal de l'habitation de Québec (OMHQ)
Service d'aide psychologique spécialisée pour les immigrants et les réfugiés (SAPSIR)

Bügle, fabrique des bagels
Club Rotary Québec-Centre
Comité des tricoteuses de la résidence les Jardins Saint-Sacrement
Fournée Bio
Moisson Québec
Monsieur Michel Yacoub
Pâtisserie Dolce-Vita
Télébingo Rotary Inc.

Alliance des communautés culturelles pour l'égalité dans la santé et les services sociaux (ACCESS)
Centre d'action bénévole de Québec (CABQ)
Corporation de développement économique communautaire de la ville de Québec (La CDÉC)
Regroupement des organismes communautaires de la région 03 (ROC 03)
Table de concertation des organismes au service des personnes réfugiées et immigrantes (TCRI)
Table de concertation sur les besoins des proches aidants (CSSSVC)

NOUS TENONS À REMERCIER DE FAÇON PARTICULIÈRE

Tous nos bénévoles et tous nos employés

TÉMOIGNAGE DES PARTENAIRES



Office municipal d'habitation de Québec
Société municipale d'habitation Champlain

110, rue de Courcelette
Québec (Québec) G1N 4T4

Québec, le 20 septembre 2012

Service d'aide à l'adaptation des immigrants et immigrantes

Halles Fleur de Lys
245, rue Soumande, local RC 24
Québec (Québec) G1M 3H6

Objet : Lettre d'appui au Service d'aide à l'adaptation des immigrants et immigrantes pour le projet présenté au Ministère de la Famille et des aînés

Madame, Monsieur,

L'Office municipal d'habitation de Québec appui la demande du Service d'aide à l'adaptation des immigrants et des immigrantes pour le projet regroupant les personnes immigrantes de 50 ans et plus.

Depuis quelques années, l'OMHQ travaille avec le S.A.A.I. afin d'offrir aux locataires issus de l'immigration une offre de services adaptés à leurs besoins. Plus précisément, le S.A.A.I. accompagne certains de nos intervenants afin qu'ils développent une analyse des problématiques liées à l'immigration et qu'ils réalisent leur travail avec une plus grande expertise. De plus, de nombreux résidents profitent des services et des activités que peut offrir le S.A.A.I., ce qui à notre avis, facilite grandement leur intégration à la société québécoise.

Le projet pour les personnes immigrantes âgées de 50 ans et plus nous apparaît comme une initiative unique qui permet d'améliorer la qualité de vie des individus et par conséquent, celle des familles. Le savoir et la richesse des personnes âgées immigrantes doivent être exposés. En ce sens, cette année des activités d'échanges et de partage interculturelles seront mises de l'avant dans certains de nos immeubles particulièrement, auprès des personnes âgées.

Enfin, nous croyons pertinemment que le S.A.A.I. est un organisme qui détient l'expertise et la crédibilité pour mener à terme le projet. Nous souhaitons qu'il puisse trouver un appui financier auprès de votre ministère.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, nos sincères salutations.

Claude Foster, Ing.
Directeur général

Figure 7 - Témoignage OMHQ



Commission
scolaire de
la Capitale



1201, rue de la Pointe-aux-Lièvres
Québec (Québec) G1L 4M1
TÉLÉPHONE : 418 525-8230
TÉLÉCOPIEUR : 418 525-8772

www.centrelouisjolliet.qc.ca

Québec, le 20 septembre 2012

Objet : appui au projet **Nos aînés en action** du SAAI

Madame, Monsieur,

Le Centre Louis-Jolliet de la Commission scolaire de la Capitale est un centre d'éducation aux adultes qui offre des services d'enseignement, dont un service de francisation. Les personnes immigrantes allophones inscrites chez nous sont originaires de plus de 60 pays et sont pour plusieurs, arrivées à Québec avec un statut de réfugié.

Nous désirons tous que ces Néo-Québécois deviennent des citoyens à part entière et contribuent à leur façon à notre société. Le parcours d'intégration est cependant très long pour d'aucuns et tributaire d'un ensemble de facteurs. La connaissance de la langue du pays d'accueil, la compréhension de notre organisation sociale et familiale, l'accès à des ressources d'aide et d'accompagnement en sont quelques-uns.

Nous croyons que l'intégration d'une famille issue de l'immigration passe par le cheminement de chacun des membres de ce noyau. Les plus jeunes sont en général bien accompagnés par les écoles et les services complémentaires, certains adultes vont trouver du travail ou poursuivront des études et donc, resteront actifs et garderont un lien avec un réseau de support.

Lorsque nous avons appris l'existence du projet **Nos aînés en action** du Service d'aide à l'adaptation des immigrants, nous avons été ravis, car ce programme venait combler une absence de services pour les personnes immigrantes plus âgées. En effet, cette clientèle est souvent oubliée et se retrouve isolée après une trop courte période de francisation. Le manque de maîtrise de la langue a pour conséquence de les rendre totalement dépendants des autres membres de la famille.

Le contenu des ateliers du projet du SAAI présente trois volets de formation qui aident les personnes immigrantes à développer leurs habiletés langagières à travers diverses activités d'échange. De plus, ces ateliers permettent aux participants de rester en contact non seulement avec des personnes ressources, mais aussi avec des gens de différentes communautés. En brisant l'isolement et en leur donnant accès à un lieu de rencontres dirigées, ce projet permet de favoriser la poursuite de l'intégration à la société d'accueil et de soutenir la reprise d'autonomie. Le programme **Nos Aînés en action** est assurément le programme vers lequel notre centre réfère les personnes plus âgées qui y trouvent un milieu plus adapté à leurs besoins et à leur réalité qu'un milieu scolaire.

Nous sommes heureux que le SAAI ait pris l'initiative d'élaborer un projet desservant cette clientèle particulière. Nous croyons que sa pérennité est essentielle. C'est pourquoi nous n'hésitons pas à recommander la poursuite de ce programme, car si tous les membres des familles immigrantes sont en action et en processus d'intégration de façon égale, bien des heurts dans leurs parcours seront contournés ou au moins, soutenus par des accompagnateurs.

Recevez, Madame, Monsieur, nos meilleures salutations.



François Legaré

Directeur adjoint, responsable du service de francisation



Marie-Claude Morin

Conseillère pédagogique

Figure 8 - Témoignage Centre Louis-Joliet

Québec, le 30 avril 2013

Agence de la santé et des services sociaux de la Capitale-Nationale
a/s Monsieur Guy Thibodeau, Président directeur général
555, boulevard Wilfrid-Hamel Est
Québec (Québec) G1M 3X7

Objet : Reconnaissance au Service d'aide à l'adaptation des immigrants et immigrantes

Monsieur,

Nous sommes des intervenants et intervenantes de différents horizons, c'est-à-dire provenant des milieux communautaires et institutionnels qui intervenons auprès d'une population vivant en logement social, communément appelé HLM. Nous tentons d'offrir aux résidents une intervention adaptée à leurs besoins et à leurs réalités, et ce, en fonction de nos différentes missions.

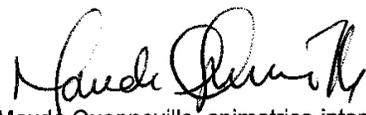
Le milieu dans lequel nous pratiquons au quotidien est composé de familles provenant de différentes origines. Sur une population de 500 résidents, plus de la moitié sont issus de l'immigration avec pour la plupart un parcours de réfugiés.

Le défi d'intervenir adéquatement et en complémentarité s'est vite imposé au fil du temps. Malgré les expertises diverses qui nous définissent, l'intervention en contexte multiculturel et interculturel demande des compétences bien au-delà des savoirs théoriques appris sur les bancs d'école et les quelques expériences vécues sur le marché du travail. C'est pourquoi nous avons demandé le soutien du *Service d'aide à l'adaptation des immigrants et immigrantes* pour nous offrir de la formation continue et un suivi clinique en groupe dans le but de mieux comprendre les différentes réalités culturelles et intervenir adéquatement auprès de la clientèle.

Nous constatons au fil de ces rencontres l'expertise et les compétences des professionnelles qui interviennent au SAAI. Nous pensons que cette organisation en plus d'offrir des services aux personnes immigrantes, offre un soutien clinique inestimable aux intervenants. Généreuses de leurs savoirs, ils font de nous tous de meilleurs professionnels, plus habilités à aider une population en grands besoins.

Enfin, nous souhaitons que le SAAI puisse obtenir le financement nécessaire dans le cadre du programme de *Soutien aux Organismes communautaires* pour offrir les services à sa clientèle et continuer le travail d'accompagnement auprès des intervenants.


Lara Makhoulouf, coordonnatrice


Maude Quenneville, animatrice-intervenante

Kathy Patoine, animatrice-intervenante
Maison des Jeunes l'Ouvre-Boîte du Quartier

Marianne Thériault, intervenante de milieu

Vanessa Sykes, coordonnatrice

Maira Tulcan, intervenante de milieu

Sandra Blouin, intervenante-éducatrice

Émelyne Déziel, intervenante-éducatrice

Carolanne Martin, intervenante-éducatrice/aide aux devoirs
Carrefour des enfants

Robin Allard, agent de relations
OMHQ

Suzanne Vaillancourt, travailleuse sociale

Édith Bouchard, travailleuse sociale

Alexandra Aubry, O.C.
Alexandra Aubry, organisatrice communautaire

Figure 9 – Témoignage des intervenants et intervenantes du milieu

Québec 

Gouvernement du Québec
Le ministre de la Santé et des Services sociaux
Le ministre responsable des Aînés
Le ministre responsable de la région de l'Estrie

Québec, le 7 mai 2013

Madame Jelena Krstic
245, rue Soumande, bureau R.C. 24
Québec (Québec) G1M 3H6

Madame,

Comme vous le savez, en janvier 2013, j'ai invité des organismes et des établissements à me soumettre les noms des personnes désireuses de se porter candidates pour le Comité pour la prestation des services de santé et des services sociaux aux personnes issues des communautés ethnoculturelles. Le 22 avril 2013, j'ai donc procédé à la nomination de onze des personnes qui m'ont été suggérées.

Ayant été membre actif de ce Comité depuis 2008, je tiens, au nom du ministère de la Santé et des Services sociaux et en mon nom personnel, à vous remercier pour votre participation. Vos connaissances des enjeux touchant les personnes issues des communautés ethnoculturelles, alliées à vos expériences acquises, ont enrichi de manière appréciable et concrète les avis du Comité provincial. Je profite de cette occasion pour vous exprimer ma reconnaissance pour votre excellente contribution aux travaux de ce comité et pour la profondeur des réflexions que vous, et les membres du comité, avez su partager avec nous avec engagement et respect et je vous souhaite bon succès dans vos activités futures.

Veuillez agréer, Madame, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Le ministre,



Réjean Hébert

N/Réf. : 13-MS-00191-05

Québec
1075, chemin Sainte-Foy, 15^e étage
Québec (Québec) G1S 2M1
Téléphone : 418 266-7171
Télécopieur : 418 266-7197
www.msss.gouv.qc.ca

Montréal
2021, avenue Union, bureau 10.051
Montréal (Québec) H3A 2S9
Téléphone : 514 873-3700
Télécopieur : 514 873-7488

