2013-2014

Rapport d'activités

Service d'aide
à l'adaptation
des immigrants et
immigrantes (S.A.A.I.)

Margalit Cohen-Emerique
sur la relation d'aide en contexte interculturel :

«… Deux identités qui se rencontrent, qui se donnent mutuellement un sens dans un contexte à définir à chaque fois.»

TABLE DES MATIERES

INTRODUCTION 3
I. SUIVIS INDIVIDUELS 4
II. SUIVIS ET ACTIVITÉS DE GROUPE 9
A. PÉRINATALITÉ 9
1) RENCONTRES PRÉ ET POSTNATALES 10
2) SUIVIS INDIVIDUELS À DOMICILE 12
B. PRÉVENTION DE L'EXCLUSION SOCIALE ET LUTTE CONTRE LA PAUVRETÉ 18
1) GROUPE D'ACHATS 18
2) CUISINE COLLECTIVE 20
3) HARMONOLOGIS 23
4) LE VESTIAIRE 24
C. NOS AÎNÉS EN ACTION 25
III. AUTRES ACTIVITÉS 25
A. DÉPANNAGE EN APPRENTISSAGE DU FRANÇAIS 25
B. SERVICES AUPRÈS DES ÉTUDIANTS ÉTRANGERS, DES TRAVAILLEURS TEMPORAIRES, DES DEMANDEURS D'ASILE ET DES VISITEURS 25
C. SENSIBILISATION DU MILIEU QUÉBÉCOIS 33
D. MILIEUX DE FRANCISATION 35
E. COLLABORATIONS SPÉCIALES 35
IV. ACTIVITÉS D'AMÉLIORATION DES SERVICES 36
V. LA VIE DÉMOCRATIQUE 38
CONCLUSION 39
REMERCIEMENT 40

INTRODUCTION

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 des suivis individuels que des suivis et des activités 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 professionnels dynamiques et polyvalents, bien que restreinte, est appuyée par 70 bénévoles, immigrants et québécois, impliqués dans la concrétisation de la mission de l'organisme.

I. SUIVIS INDIVIDUELS

Le **SAAI** accompagne et soutient les personnes immigrantes dans leurs démarches d'intégration pour qu'ils puissent 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 réaliser les droits qu'ils ont en tant que citoyens, à mieux comprendre la société d'accueil, à leur faire connaître 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.

Lors des rencontres en suivi individuel, certains services sont donnés de façon plus courante, notamment l'accueil, l'évaluation des besoins et l'orientation dans les services internes. Cette première étape constitue le point d'entrée au SAAI et la prise de contact avec la personne, le couple ou la famille. Il s'agit du moment crucial de la « première impression », de l'apprivoisement mutuel. Cette rencontre déterminera de quelle manière et dans quel esprit se feront les contacts subséquents. La personne se présente avec tout son bagage personnel et culturel, son histoire, ses expériences positives et négatives, ses questions, ses craintes, etc. Il s'agit de l'occasion de mieux la connaitre, mais aussi de lui expliquer de quelle façon nous pouvons l'accompagner. C'est donc à cette étape que se fait la présentation des services. Généralement, l'inscription à la périnatalité, à la cuisine collective, au groupe d'achats et aux ateliers de français se fait aussi à ce moment. Cependant, il est fréquent de pouvoir répondre, du moins en partie, à certains besoins au cours de la rencontre d'accueil. Et puisque d'autres besoins se révèleront en cours de route, la personne se trouve informée de ce à quoi elle pourrait avoir accès en termes de soutien et d'activités.

Une seconde activité essentielle dans le suivi individuel est la sensibilisation aux valeurs et au fonctionnement des services québécois. Prenons l'exemple de la majorité de notre clientèle qui est sud-américaine et pour laquelle le réseau naturel, social et familial est la première ressource de soutien. Dans la société québécoise, les services sont pensés en fonction de l'individu, principal demandeur de services. Les nouveaux arrivants vivent donc un changement de perspective très important : chacun est responsable de connaître et d'accéder aux services appropriés. L'individu est souvent même responsable de s'assurer d'être « bien servi » et de défendre ses droits.

À cet égard, les intervenants du SAAI facilitent certains apprentissages sur la société québécoise (les valeurs, les services, les droits, les responsabilités, etc.), mais surtout, ils sollicitent aussi l'autonomie des personnes, lesquelles sont appelées à évoluer dans un nouvel environnement. Ce que l'on appelle communément l'*empowerment* est un élément essentiel dans l'adaptation et l'intégration des nouveaux arrivants. Le développement des habiletés et des compétences sociales de l'individu est un élément important des suivis individuels, tel que conçu dans l'approche du SAAI : apprendre à fonctionner librement et de façon autonome, en utilisant ses ressources personnelles, culturelles et sociales.

Cet apprentissage se fait de façon graduelle et l'accompagnement est un outil que toute personne devrait avoir lorsqu'elle fait face à ce type de changement. Une des forces du SAAI, et qui nourrit sa mission depuis les débuts de l'organisme, est l'accompagnement dans les services liés à la santé et aux services sociaux.

L'intervenant établit alors un premier lien, un pont entre les nouveaux arrivants et les services visés. Il s'agit des prises de rendez-vous, des confirmations, des précisions quant aux informations à transmettre, sans oublier un support dans la compréhension des services. Certains sujets tels le délai d'attente, la couverture de l'assurance-maladie, l'ouverture de dossier, les services d'urgence, les cliniques réseaux, l'accès au médecin de famille sont parfois aussi difficilement compris par la population québécoise d'origine. À plus forte raison, il importe de les démystifier en tenant compte du facteur de la distance linguistique et culturelle.

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 et des services sociaux auprès de la clientèle immigrante constitue un champ d'intervention interculturelle.

L'accompagnement psychosocial fait partie du quotidien dans l'intervention au SAAI. La majorité des demandes formulées par la clientèle sont d'abord d'ordre technique (ex. aide alimentaire, financière, accès aux ressources, etc.). Or, il s'agit d'une première étape dans la demande d'aide. Les besoins personnels, les soucis, les questionnements, tout le vécu émotif, ce sont des éléments qui ressortent au fil de l'apprivoisement mutuel et souvent lors de rencontres qui n'ont pas cet objectif initial.

En plus des préoccupations de la vie quotidienne, le contexte d'immigration amène son lot de bouleversements dans la vie des familles immigrantes. Par exemple, au cours de l'année nous avons accompagné des personnes qui vivaient des conflits familiaux et intergénérationnels, un sentiment d'isolement ou d'exclusion face à la société québécoise, du stress relié à la précarité financière, des craintes pour la sécurité de leur famille à l'étranger, de l'incertitude face au droit de résidence, de la colère envers le système d'immigration, un sentiment de perte de pouvoir sur leur vie, etc.

Il va sans dire qu'à cause des trajectoires migratoires de nos bénéficiaires, nous continuons la collaboration avec le Service d'aide psychologique spécialisée aux immigrants et réfugiés (SAPSIR) en y référant les personnes réfugiées qui ont vécu des expériences traumatiques par le passé.

Afin de permettre de répondre adéquatement aux besoins de la clientèle, des références sont faites occasionnellement vers des ressources parallèles. Nommons par exemple les services d'employabilité, l'immigration, les soins de santé, l'assistance juridique, l'aide alimentaire d'urgence, le loyer à prix modique, la traduction de certains documents, etc.

Un accompagnement est offert selon le besoin afin de faciliter l'accès à ces ressources. En expliquant d'abord en quoi consiste le service offert, nous accompagnons la personne dans la prise de contact. C'est l'occasion, notamment, de faire le transfert de l'immigrant vers d'autres ressources à la disposition de tout un chacun et de donner confiance à la personne et en ses capacités à utiliser les différentes ressources.

Ces interventions mettent en évidence l'importance de notre action au-delà du domaine de la santé proprement dit.

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

L'accompagnement dans les services donne lieu à un autre défi qui est constant dans le quotidien du SAAI et non pas moins stimulant : la médiation. Pour la femme, l'homme, ou la famille immigrante, il importe de bien comprendre ses droits, ses obligations et de pouvoir s'exprimer à cet égard. Il en est de même pour toute personne ou institution dans la société québécoise. Or, comme il en est naturellement de toute rencontre, des ajustements mutuels sont fréquents et nécessaires. Les intervenants peuvent alors remplir plusieurs rôles : l'interprétariat, la défense de droits, la sensibilisation des institutions québécoises à la réalité des immigrants, parfois la mise en lumière de certaines inadéquations.

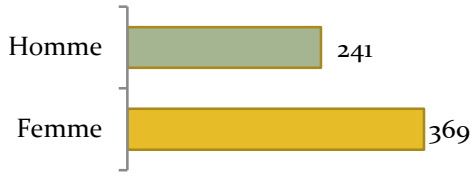
L'année 2013-2014 s'est vue teintée d'une augmentation certaine des demandes de soutien d'ordre technique, telles que l'admission à des services publics. Par cela, on entend l'information sur les services disponibles et les critères d'admissibilité, l'information nécessaire à rassembler, les documents à joindre, ainsi que l'accompagnement lors de l'inscription – habituellement par le biais d'un formulaire.
Notons, entre autres choses, le renouvellement de la carte de résidence permanente, la demande de citoyenneté canadienne, les habitations à loyer modique (HLM), les coopératives, la demande d'aide sociale, l'adhésion à certains crédits d'impôt et certaines prestations financières (crédit de solidarité, paiement de soutien aux enfants, allocation au logement, etc.).

De nombreuses demandes d'aide arrivent aussi au SAAI concernant les démarches d'immigration. Des personnes ayant un statut temporaire (études, travail), des visiteurs et des personnes qui désirent parrainer un membre de leur famille à l'étranger. Or, ces démarches relèvent d'un système complexe dont les modalités changent régulièrement et constituent en soi un domaine d'expertise. En respect à sa mission auprès des immigrants, le SAAI se doit donc de prioriser les demandes relevant de la santé et des services sociaux.

Au cours de cette année, un volume important et constant de demandes de traductions a été reçu par l'équipe. Ce sont essentiellement des documents qui devaient être traduits de l'espagnol au français, tels que des certificats de naissance et des passeports. Plusieurs de ces documents doivent être présentés lors des démarches avec Citoyenneté Canada et il n'est pas toujours exigé que cela soit fait par des traducteurs agréés. Dans l'esprit de faciliter l'accès de la clientèle aux services publics, le SAAI offre donc ce service à un coût minime. L'organisme a pu compter sur l'apport essentiel de bénévoles qui ont permis de répondre adéquatement à cette demande.

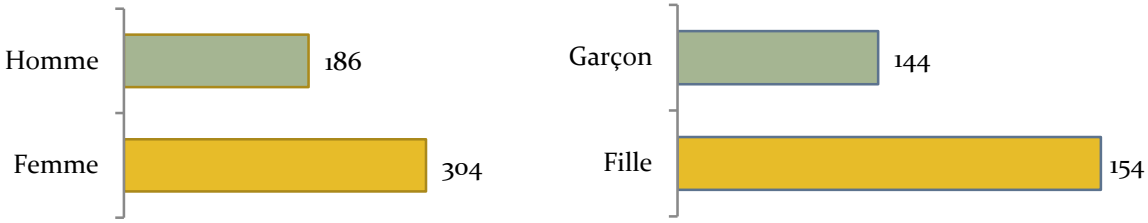
Durant l'année 2013-2014, nous avons desservi 610 personnes adultes, dont 490 des clients en suivis réguliers au SAAI, sans compter 298 enfants mineurs et 120 personnes rejointes dans le cadre des formations et des demandes ponctuelles d'information fournies par le SAAI.

La majorité est formée de femmes originaires de la Colombie et du Bhoutan. La diversité des provenances de notre clientèle est également à remarquer.

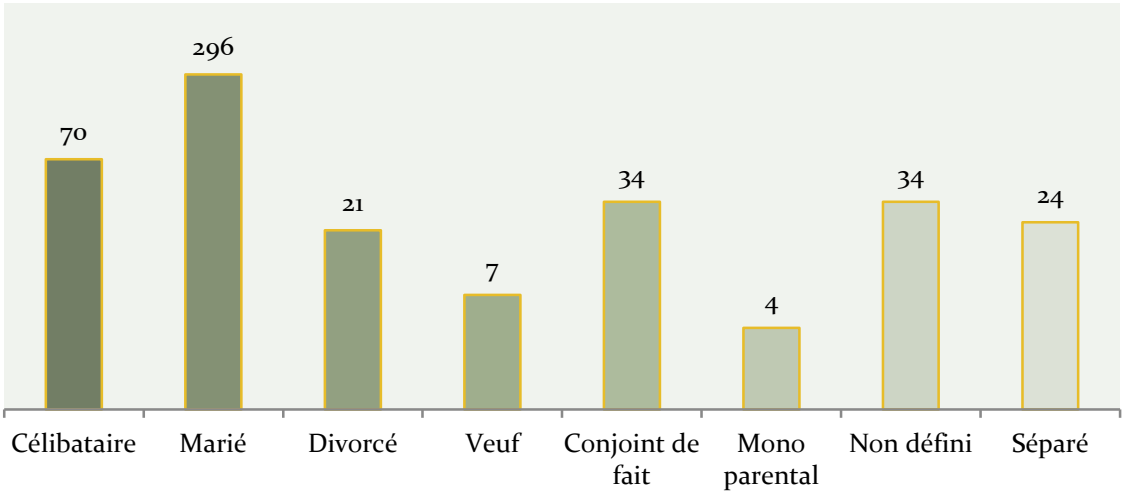


Total 610 personnes

Statistique 1 - Total personnes desservies au SAAI



Statistique 2 - Total personnes desservies en suivis réguliers du SAAI

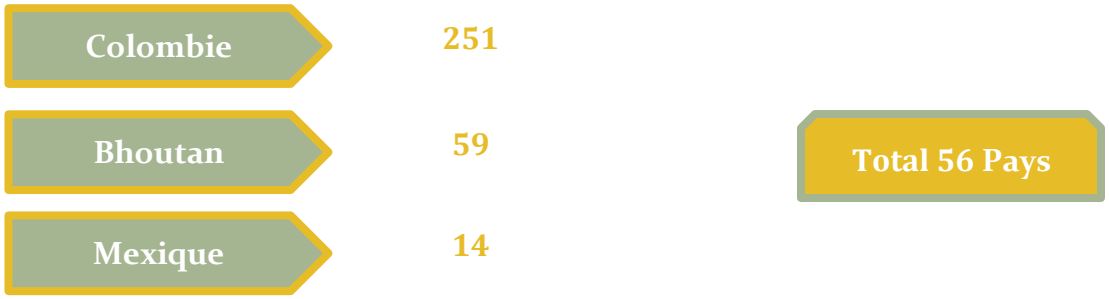


Statistique 3 - Personnes en suivi régulier au SAAI par état matrimonial

Pays	Femme	Homme	Total
ALGÉRIE	1	1	2
ALLEMAGNE	0	1	1
ARGENTINE	1	1	2
BANGLADESH	2	2	4
BÉNIN	2	1	3
BHOUTAN	34	25	59
BOLIVIE	1	0	1
BOSNIE-HERZÉGOVINE	1	1	2
BRÉSIL	4	1	5
BURKINA FASO	2	1	3
BURUNDI	7	4	11
CAMEROUN	7	3	10
CANADA	1	2	3
CHILI	1	1	2
CHINE	6	1	7
COLOMBIE	157	94	251
COMORES	1	0	1
CONGO	6	2	8
CONGO, LA RÉPUBLIQUE DÉMOCRATIQUE DU	1	1	2
CÔTE D'IVOIRE	5	1	6
CROATIE	0	1	1
CUBA	2	3	5
DOMINICAINE, RÉPUBLIQUE	1	1	2
ÉGYPTE	0	1	1
EL SALVADOR	2	1	3
ÉQUATEUR	2	0	2
ESPAGNE	1	2	3
ÉTATS-UNIS	2	2	4

Pays	Femme	Homme	Total
France	0	2	2
GUATEMALA	1	1	2
GUINÉE	2	4	6
HAÏTI	1	1	2
INDE	1	1	2
IRAN, RÉPUBLIQUE ISLAMIQUE D'	1	0	1
MACAO	0	1	1
MADAGASCAR	1	0	1
MAROC	7	4	11
MEXIQUE	9	5	14
MYANMAR	1	3	4
NÉPAL	1	1	2
NIGER	1	0	1
OUGANDA	1	0	1
PÉROU	5	3	8
PHILIPPINES	5	0	5
RUSSIE, FÉDÉRATION DE	1	0	1
RWANDA	4	2	6
SERBIE	1	0	1
TADJIKISTAN	1	0	1
TAÏWAN, PROVINCE DE CHINE	1	0	1
TANZANIE, RÉPUBLIQUE-UNIE DE	1	0	1
THAÏLANDE	1	0	1
TOGO	1	0	1
TUNISIE	3	1	4
UKRAINE	1	1	2
VENEZUELA	1	0	1
VIÊT NAM	1	2	3

Statistique 4 - Personnes en suivis réguliers au SAAI par pays d'origine



Statistique 5 - Les pays les plus représentés

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 il contribue à rendre accessibles les services de santé et les services sociaux. Le programme a débuté en janvier 1993, en partenariat avec le 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 :

- Rendre les femmes immigrantes familières avec les services de santé et leur en faciliter l'accessibilité ;
- Améliorer l'état de santé des femmes ;
- Diminuer l'incidence des bébés de petit poids par un suivi prénatal adapté ;
- Harmoniser les compétences parentales avec la culture québécoise ;
- Développer davantage les liens entre les femmes des différentes communautés ;
- Briser l'isolement.

Ce programme comporte trois volets : les rencontres prénatales, les rencontres postnatales et suivis à domicile.

1) RENCONTRES PRÊ ET POSTNATALES

L'inscription aux rencontres est faite en tout temps. Cette flexibilité fait en sorte que l'accessibilité y est augmentée et qu'il y a un roulement 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, favoriser les échanges et 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 vidéos sur l'accouchement, ainsi que faire les visites virtuelles des salles d'accouchement. Nous avons également mis à leur disposition 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, les papas continuent à participer 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 évènement qu'est l'arrivée d'un nouveau-né.

Une des particularités des groupes est le fait que certaines 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 et le couple 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
Bangladesh	1	1	2
Bénin	1	0	1
Bhoutan	1	0	1
Burundi	2	0	2
Cameroun	1	0	1
Canada	0	1	1
Chine	1	0	1
Colombie	8	1	9
Congo	1	0	1
Côte d'Ivoire	1	0	1
Equateur	1	0	1
Maroc	1	0	1
Pérou	1	1	2
Phillipines	2	0	2
Vietnam	1	0	1
Total	**23**	**4**	**27**

Statistique 6 - Total participants prénatal

Pays d'Origine	Femme	Homme	Total
Bénin	1	0	1
Bhoutan	4	0	4
Burkina Faso	1	0	1
Burundi	2	0	2
Cameroun	2	0	2
Chine	2	1	3
Colombie	2	1	3
Côte d'Ivoire	2	0	2
Équateur	1	0	1
Pérou	1	0	1
Rwanda	1	1	2
Tunisie	1	0	1
Total	**20**	**3**	**23**

Statistique 7 - Total participants postnatal

Dès que l'enfant a trois ou quatre mois, certaines de 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. Un obstacle important à la participation des mères que nous rencontrons est la difficulté d'organiser le transport et la garde des enfants.

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.

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. Les femmes choisissent les vêtements dont elles ont besoin pour elles et leur 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, en trousses-cadeaux, après l'accouchement.

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.

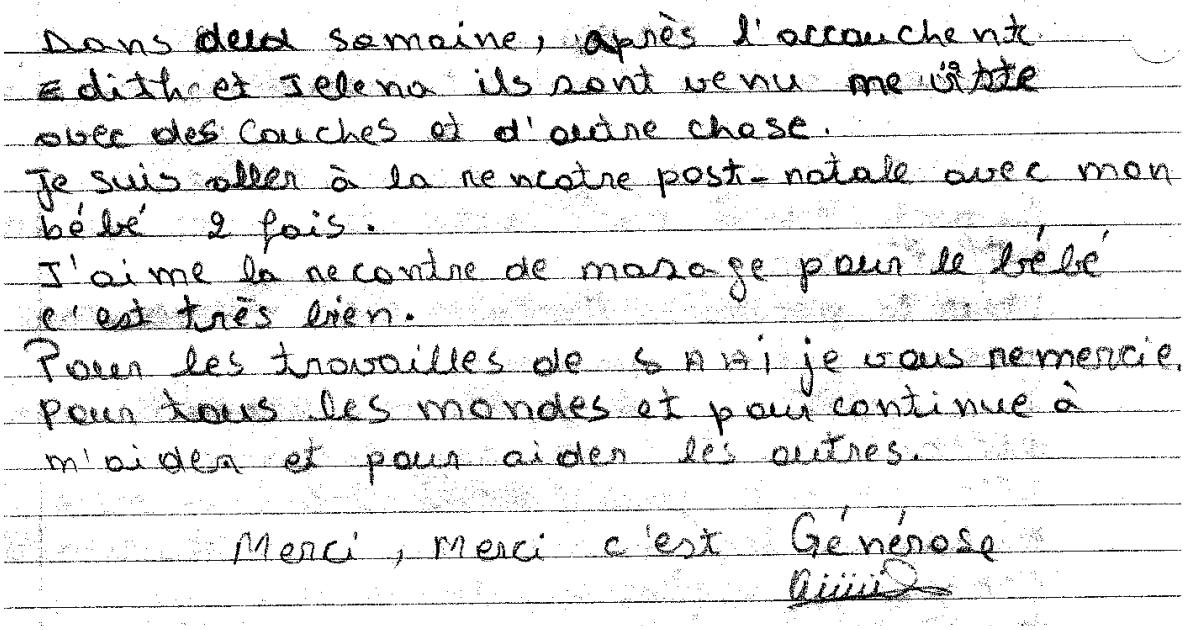
Nous avons également une bonne collaboration avec les nutritionnistes, les infirmières en périnatalité et les travailleuses sociales des CLSC.

NYAWENDA Généroso Le 19/11/2013

SAAI

Service d'aide à l'adaptation des immigrant.

Avant de parle je vous remercie2,
Grand grand merci pour les choses qu'on na fait pour moi.
Pour la première rencotre c'est ma soeur qui m'a acompagne jusqu'a SAAI
La Directitrice Jelena elle m'a accueilli dans son bureau moi et mon mari et ma soeur.
Elle m'a dit qu'il y avait les bénévoles qui aidaient les immigrands pour étudier le français. 2 fois par somaine.
Après une journe on a commancé le cours de français. Dans 6 mois nous avons commancé la francisation au cegep Ste Foy.
Mais dans 6 mais j'étais enceinte de 3 mois.
Pour moi c'etait difficile pour prendre le nendez-vous à l'hopital, c'est le directrice Jelena qui m'a aide. Après ca elle m'a donne le benevole qui s'appelle muriella pour m'acompagner pour aller à l'hopital et pour poursuive à la maison un fois par somaine. Muriella m'a acompagne pour tous les nendez-vous.
Jusqu'à la fin de l'accouchement.
pandant l'accouchement elle a fait beaucoup de trajets, jusqu'à maintenant. elle très très gentille. j'ai commance la cuisine collective avec Davide le mois de juillet jusqu'a maintenant c'est bien la cuisine parce qu'il y'a beaucoup de recettes que je ne connais pas.
Après une journe de l'accouchement j'ai vu le bénévole qui s'appelle Diane elle m'a apporte un cadeau à l'hopital pour mon bébé.



Dans deux semaine, après l'accouchement Edith et Jelena ils sont venu me visite avec des Couches et d'autre chose.
Je suis aller à la rencotre post-natale avec mon bébé 2 fois.
J'aime la recontre de massage pour le bébé c'est très bien.
Pour les travailles de Sanji je vous remercie pour tous les mondes et pour continue à m'aider et pour aider les autres.

Merci, merci c'est Généreuse

Figure 1 - Témoignage Générose NYAWENDA, cliente

Service d'aide à l'adaptation des immigrants et immigrantes S.A.A.I.
245, rue Soumande local RC 24
Québec, Québec, G1M 3H6

Feuille d'évaluation des rencontres prénatales **Date :** 2023 / 10 / 22

S'il vous plait, 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	A AMELIORER
1. Changement physique et psychologique pendant la grossesse.		X		
2. Alimentation de la femme enceinte		X		
3. Allaitement		X		
4. Travail et accouchement		X		
5. Retour à la maison		X		
6. Soins du nouveau-né		X		
7. Planification familiale- Violence conjugale		X		
8. Visite à l'hôpital		X		

3. Votre appréciation du matériel utilisé dans les rencontres :

Vidéo sur l'accouchement :

- ◎ Excellent
- ○ Bon
- ○ Moyen
- ○ À améliorer

Commentaires : _____

Documentation remise :

- ◉ Excellente
- • Bonne
- • Moyenne
- • A améliorer

Commentaires : _____

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

Les explications de Mme Edith, son dévouement et sa détermination à bien faire son travail. Félicitations à elle.

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

Non

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

Merci à toute l'équipe de SAAI pour son soutien. Initiative à pérenniser.

Figure 2 - Témoignage Florance AGBANOU, cliente

Service d'aide à l'adaptation des immigrants et immigrantes S.A.A.I.
245, rue Soumande local RC 24
Québec, Québec, G1M 3H6

Feuille d'évaluation des rencontres prénatales **Date :** 22/10/2013

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

1. Votre niveau de satisfaction par rapport aux rencontres :

- ✓ Très satisfait
- o Satisfait
- o Plus au moins satisfait
- o 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	A AMELIORER
1. Changement physique et psychologique pendant la grossesse.	absente			
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
- o Bon
- o Moyen
- o À améliorer

Commentaires : _____

Documentation remise :

- ✓ Exellente
- Bonne
- Moyenne
- A améliorer

Commentaires : J'ai bien aimé, Merci par tout

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

J'ai bien aimé le cours, ça m'aide a bien reagir pendant ma grossesse et avec ma petite

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

C'est Vraiment complete pour moi

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

Non,

Figure 3 - Témoignage Nubia ANGARITA, cliente

Service d'aide à l'adaptation des immigrants et immigrantes S.A.A.I.
245, rue Soumande local RC 24
Québec, Québec, G1M 3H6

Feuille d'évaluation des rencontres prénatales **Date :** 22 / 10 / 2013

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

1. Votre niveau de satisfaction par rapport aux rencontres :

- ✓ Très satisfait
- o Satisfait
- o Plus au moins satisfait
- o 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	A AMELIORER
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
- o Bon
- o Moyen
- o À améliorer

Commentaires : _____

Documentation remise :

- Exellente ✓
- Bonne
- Moyenne
- A améliorer

Commentaires : J'ai vraiment aimé les cours. Ils ont été bien preparés avec conseilles faciles et faisables.

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

Tout, je sais que lorsqu'on serait en place avec notre bébé on se rapellera de toutes les conseilles

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

Le rolle des pères, j'aimarais qu'il aie une rencontre pour les papás de toute façon ils sont aussi enceinte.

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

j'aimerais aborder le sujet psycologique après l'accouchement de mères.

Figure 4 - Témoignage Paola VASQUEZ, cliente

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 absolue 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 intervenants, 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 prépare le terrain pour un nouvel éveil d'estime de soi et une nouvelle 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 intervenants 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 ; pour les femmes qui ont des problèmes de déplacement, etc.

Bhoutan	1
Burkina Faso	2
Burundi	1
Congo	1
Équateur	1
Pérou	2
Total	**8**

Statistique 8 - Visites à domicile

B. PRÉVENTION DE L'EXCLUSION SOCIALE ET LUTTE CONTRE LA PAUVRETÉ

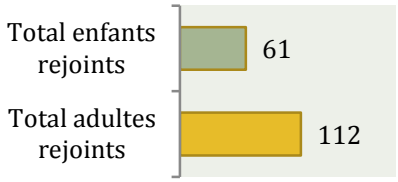
Dans le cadre du *Programme de subventions des projets et des activités en promotion de la santé et en prévention en lien avec le Plan d'action régional de la santé publique (PSPAR)*, nous poursuivons notre programme de lutte à la pauvreté. À l'intérieur de ce programme, le SAAI continue d'opérer un 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'origine immigrante 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.

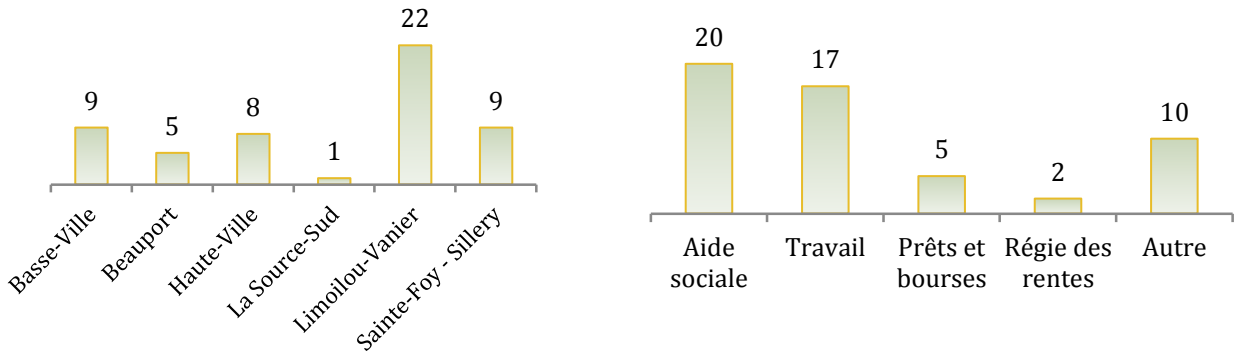
1) GROUPE D'ACHATS

Nous observons une augmentation du nombre de demandes de participation au groupe d'achats au courant de l'année 2013-2014. L'activité réunit 54 familles, ce qui totalise 173 personnes, dont 61 enfants. Par contre, la diversité des produits demandés diminue d'une façon importante. Une réflexion est amorcée concernant l'organisation de l'activité, les produits offerts et l'implication des membres.



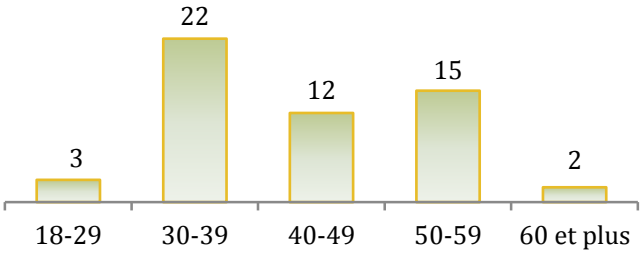
Statistique 9 - Personnes desservies

L'aide des bénévoles, cette année, fut considérable, notamment dans le contact téléphonique avec la clientèle et dans la distribution lors des semaines de déroulement de l'activité.



Statistique 10 - Participants par territoire et par revenu

La plupart de ces 54 familles participantes du groupe d'achats sont prestataires d'aide sociale, sont âgées de 30 à 39 ans et habitent sur le territoire de Limoilou-Vanier.



Statistique 11 - Groupe d'âge des participants

Québec 22 Mars 2014

Nous sommes Jairo et Angelica, nous sommes d'origine colombienne, il y a un an et six mois que nous sommes arrivés à Québec, puisque nous sommes professionnels diplômés dans notre pays natal, nous requérons du temps afin d'obtenir la reconnaissance de nos métiers.

En conséquence, nous remercions le S.A.A.I qui nous a aidé, au long de notre intégration à la société québécoise, d'ailleurs le S.A.A.I nous a offrit la possibilité de participer dans les différents activités qui sont organisé, par exemple, notre participation à la cuisiné collective nous a permis de rencontrer d'autres immigrants d'autres cultures et pratiquer le français, nous nous sommes sentis accueillis par les intervenants.

Parce que comme tous les autres immigrants, pour nous l'information, l'orientation et l'aide alimentaire a été vital, dans ces conditions, nous pourrions continuer notre vie familial et notre chemin professionnel au Québec.

Merci de tout cœur !

Jairo Mendoza

Angélica Montes

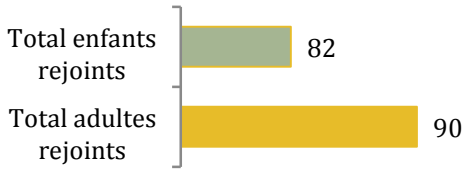
Figure 5 - Témoignage Jairo MENDOZA et Angélica MONTES, clients

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.

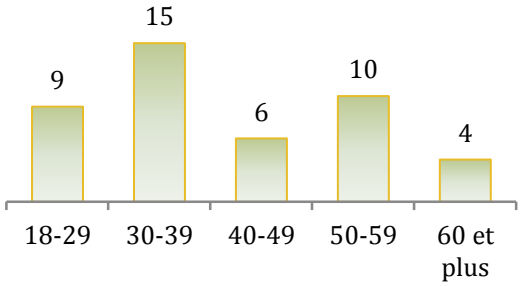
Depuis quelques années nous observons une augmentation constante du nombre d'immigrants intéressés par les activités de cuisine collective. Leur profil montre une présence de familles composées de plus d'une génération et de plusieurs enfants. Cela influence grandement l'organisation, la logistique et le fonctionnement de la cuisine collective. Conséquemment, pour mieux répondre aux demandes croissantes des familles, nous avons continué d'avoir, durant l'année 2013-2014, deux groupes de cuisine collective, composés chacun de 10 personnes, pour un total de 44 familles.

Les familles sont composées de 2 à 8 membres. Par le biais des deux groupes de cuisine collective, nous rejoignons 172 personnes, dont 82 enfants.



Statistique 12 - Personnes rejointes

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.

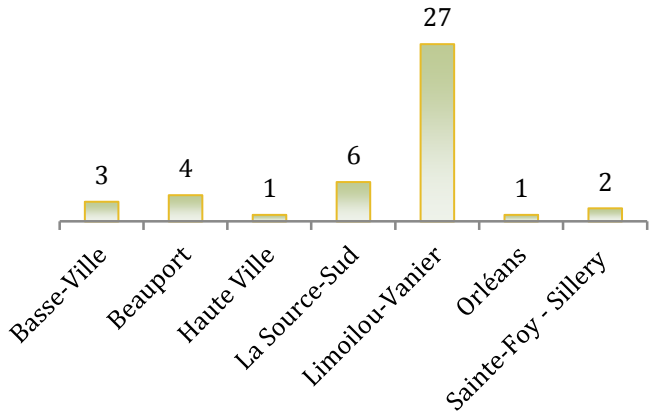


Statistique 13 - Participants par tranche d'âge

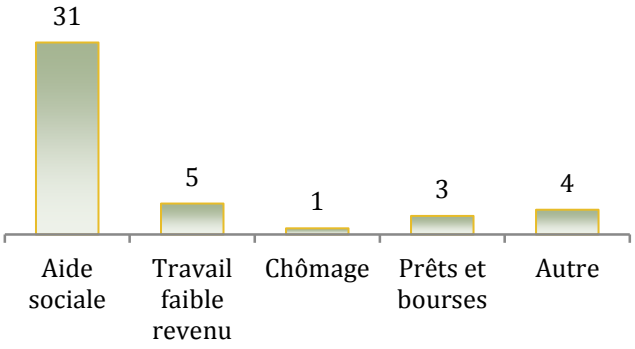
Nous encourageons la participation familiale à toutes nos activités, incluant la cuisine collective, car nous savons que l'immigration est un projet familial. Un des axes importants de notre intervention est le renforcement du tissu familial. Pour cette raison, les participants des deux groupes de cuisine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

La majorité des membres sont prestataires de l'aide sociale, sont âgés entre 30 et 39 ans et ils habitent les territoires du CLSC Limoilou-Vanier.

Depuis une dizaine d'années, nous recevons des denrées périssables et non périssables collectées et distribuées par Moisson Québec. Certains produits sont utilisés lors de la cuisine collective, d'autres pour améliorer le contenu de la boîte à lunch des enfants par la distribution de produits tels que les céréales, les barres tendres et les collations santé. D'autres encore sont distribués, sous forme de collations, aux participants des ateliers de français (95 personnes) qui, eux aussi, sont des participants de notre programme de lutte à la pauvreté.

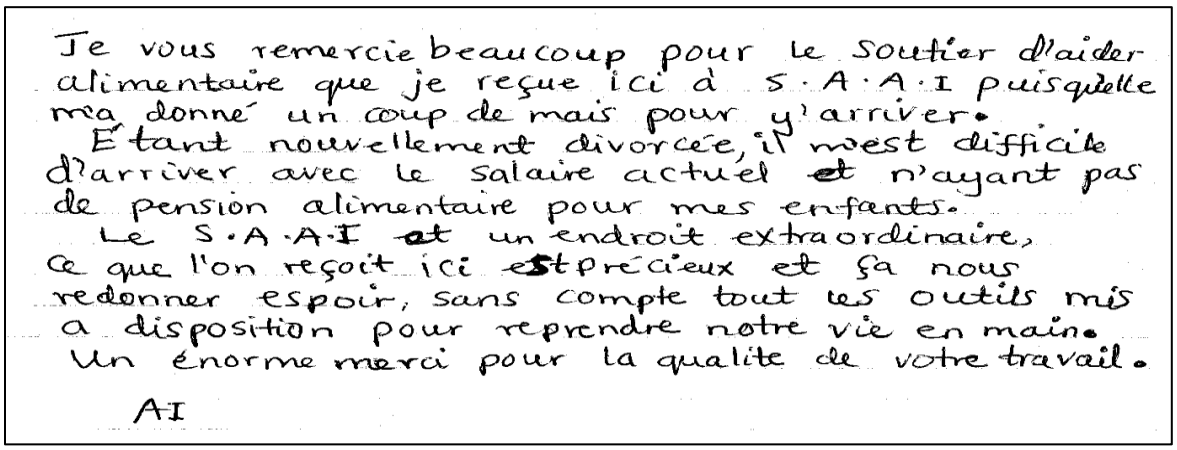


Statistique 14 - Participants par territoire



Statistique 15 - Participants par revenu

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 affaibli par leur expérience prémigratoire et par leur méconnaissance de la société d'accueil.



Je vous remercie beaucoup pour le soutien d'aider alimentaire que je reçue ici à S·A·A·I puisqu'elle ma donné un coup de mais pour y'arriver.
Étant nouvellement divorcée, il m'est difficile d'arriver avec le salaire actuel et n'ayant pas de pension alimentaire pour mes enfants.
Le S·A·A·I est un endroit extraordinaire, ce que l'on reçoit ici est précieux et ça nous redonner espoir, sans compte tout les outils mis a disposition pour reprendre notre vie en main.
Un énorme merci pour la qualité de votre travail.

AI

Figure 6 - Témoignage reçu le 19/02/2014 par une cliente qui demande de garder l'anonymat

3) HARMONOLOGIS

HarmonoLOGIS est un nouveau programme régional d'une durée de deux ans qui a vu jour en février 2014. Sa réalisation est le produit d'un partenariat entre le Service d'aide à l'adaptation des immigrants et immigrantes (S.A.A.I.), la Conférence régionale des élus (CRÉ) et l'Office municipal d'habitation de Québec (OMHQ).

Il est le résultat de notre expertise en matière d'intervention interculturelle, d'une part, et en matière de lutte contre la pauvreté, d'autre part.

Une des orientations du plan d'action gouvernementale pour la solidarité et l'inclusion sociale 2010-2015 est l'amélioration des conditions de vie des personnes et des familles à faible revenu. Parmi les actions prévues au plan d'action figure l'amélioration de l'offre relative aux logements communautaires et abordables, afin de permettre aux personnes en situation de pauvreté d'avoir accès à un logement décent et ce, à un coût raisonnable.

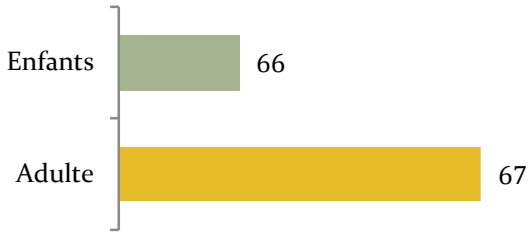
Le projet *HarmonoLOGIS* va dans le même sans que le plan d'action gouvernemental. Il cherche à accompagner les locataires nouvellement arrivés dans les HLM, afin d'améliorer leur capacité à se maintenir dans ces logements et à s'intégrer dans leur nouveau milieu en offrant des rencontres, tant individuelles que de groupe, ainsi qu'un suivi personnalisé. Le plan d'action souligne également que le logement communautaire s'avère un milieu propice aux interventions à caractère préventif. En intervenant directement dans le milieu, le projet du SAAI vise à permettre d'agir avant que les situations problématiques s'installent. Le projet s'adresse à l'un des groupes les plus vulnérables de la région, selon l'avis du Comité consultatif de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, soit les personnes issues de l'immigration ou appartenant aux minorités culturelles.

Ce projet touche deux priorités définies par l'Alliance pour la solidarité de la Capitale-Nationale, soit l'habitation et la lutte aux préjugés.

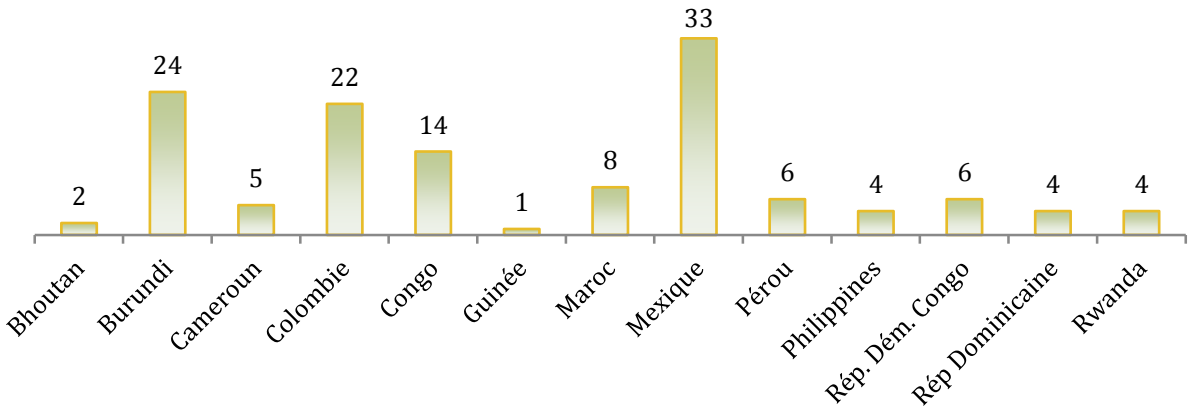
4) LE VESTIAIRE

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 est offert sur rendez-vous.

En 2013-2014, 133 personnes ont bénéficié de ce service.



Statistique 16 - Personnes desservies



Statistique 17 - Personnes desservies vestiaire par pays d'origine

C. NOS AÎNÉS EN ACTION

Après une année d'activités riches et fructueuses (objectif : **50** participants, réalisation : **100** participants), le projet *Nos Aînés en Action* s'est terminé à la mi-mai 2013, à la fin de son financement.

Pendant plusieurs mois, suite à la demande des participants, nous avons cherché en vain un bailleur de fonds pour pouvoir continuer l'activité dans son ensemble. Lors de cette période, six bénévoles se relayaient à l'animation des rencontres dans la volonté de l'organisme de ne pas laisser tomber la clientèle qui exprimait haut et fort le besoin de poursuivre les rencontres dans leurs trois volets, soit éducatif, créatif et celui d'échange interculturel.

Malheureusement, nos démarches se sont avérées vaines. La complexité de clientèle exigeait la présence d'un intervenant professionnel ainsi que le soutien des interprètes. La lourdeur de l'animation faisait que les bénévoles s'essoufflaient de plus en plus et nous nous sommes vu obligés de mettre fin à ces rencontres au début de l'hiver 2013-2014.

III. 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 de l'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. Pour cette année, deux bénévoles ont accompagné dans la pratique du français et de la connaissance de la société une famille burundaise de huit membres et une famille péruvienne de trois membres, en y consacrant un total de 45 heures.

Le profil des immigrants qui demandent nos services varie de plus en plus. Les ateliers sont ouverts à toute catégorie d'immigrants. Nous accueillons même de plus en plus souvent des visiteurs, pour la plupart des personnes aînées, 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 ils 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.

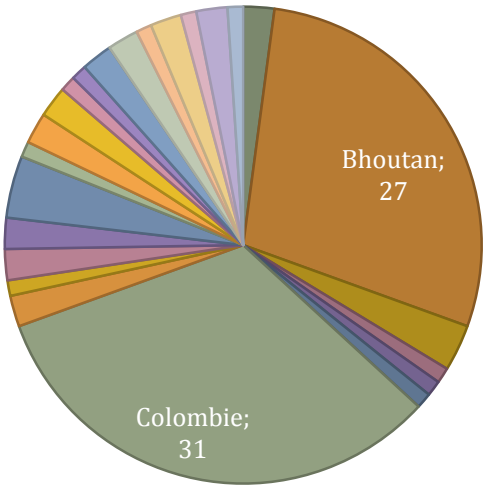
L'apprentissage est ciblé et adapté aux besoins des apprenants :

- 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 (le nom 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 laisser-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.

En 2013-2014, 95 personnes ont fréquenté nos ateliers. La majorité des participants est originaire de la Colombie. L'ensemble des participants provient de 24 pays. L'équipe de bénévoles est composée de sept personnes, six sont d'origine québécoise et une d'origine française.

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. À travers ces ateliers, le SAAI devient un lieu d'appartenance pour plusieurs participants.

ARGENTINE	2
BHOUTAN	27
BRÉSIL	3
BURUNDI	1
CHILI	1
CHINE	1
COLOMBIE	31
CUBA	2
ÉGYPTE	1
EL SALVADOR	2
ESPAGNE	2
ÉTATS-UNIS	4
IRAN	1
MEXIQUE	2
MYANMAR	2
NÉPAL	1
OUGANDA	1
PÉROU	2
PHILIPPINES	2
RÉPUBLIQUE DÉMOCRATIQUE DU CONGO	1
RWANDA	2
THAÏLANDE	1
UKRAINE	2
VIET NAM	1
Total	**95**



Statistique 18 - Participants ateliers par pays d'origine

Ruslan Zagorulko
Olga Zagorulko

255 rue des Lilas Ouest, Québec, QC

Nous avons été bien contents que nous ayons trouvé votre organisme. Nous avons eu besoin de cours de français. Ici nous avons pris la pleine d'accueil. Les professeurs nous expliquions clairement. Ils sont très gentilles, ouverts, cordiaux et créatives. Chaque matin en nous a rencontré avec la sourire.

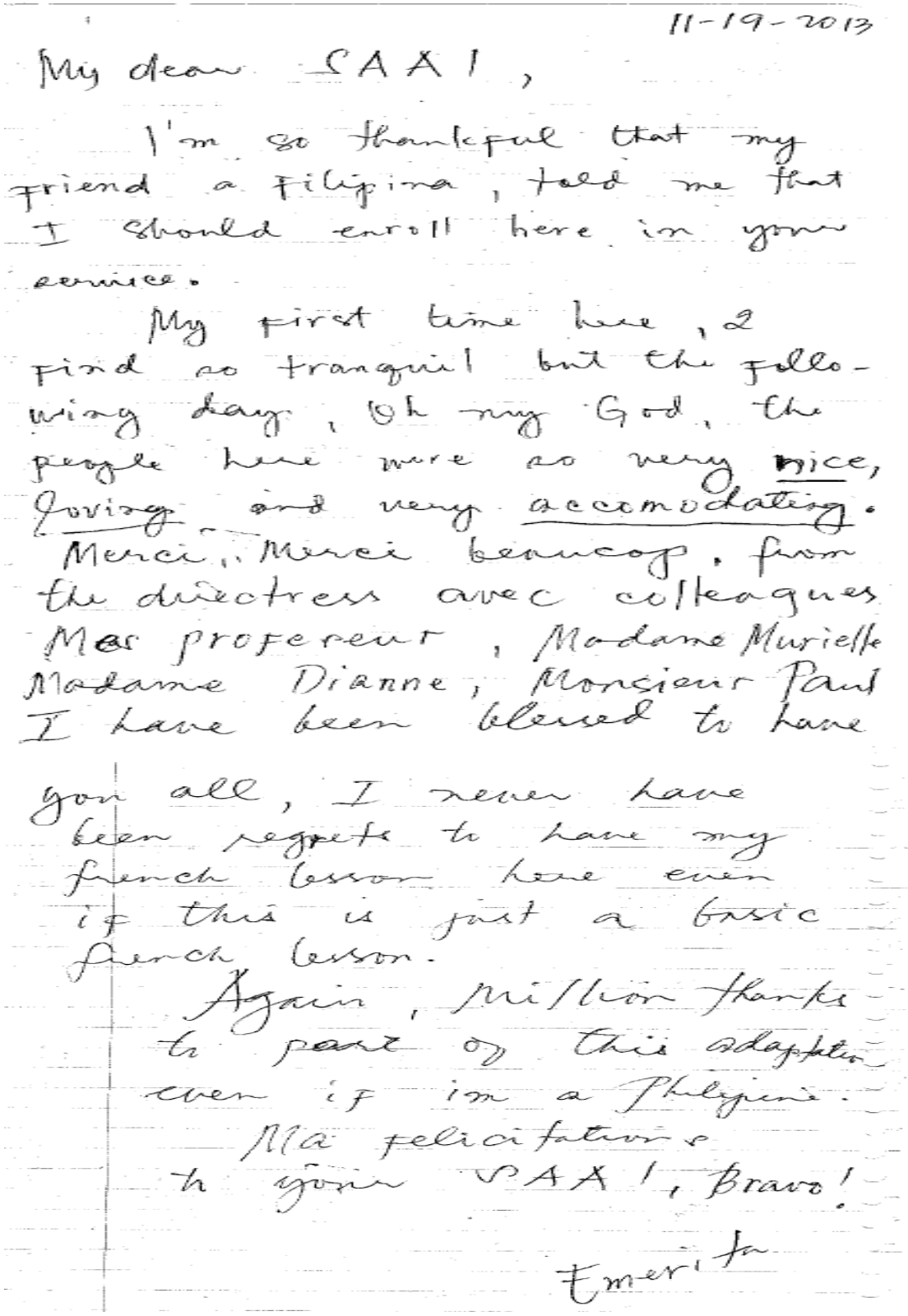
Lorsque on arrive à l'autre pays on se sent seul. Ici cet sens a été perdu. Le collectif de Service d'aide à l'adaptation des immigrants et immigrantes "sont uni et agréables. Grâce à vous nous avons amélioré notre niveau de français et avons su la culture et l'histoire du Québec et de Québec.

Nous souhaitons à toutes des nouveaux arrivants se joindre à S.A.A.I.

Merci beaucoup que vous existez et vous occupez de nous,

Cordialement, Olga et Ruslan

Figure 7 - Témoignage Ruslan ZAGORULKO et Olga ZAGORULKO, clients



11-19-2013

My dear SAAI,

I'm so thankful that my friend a Filipina, told me that I should enroll here in your service.

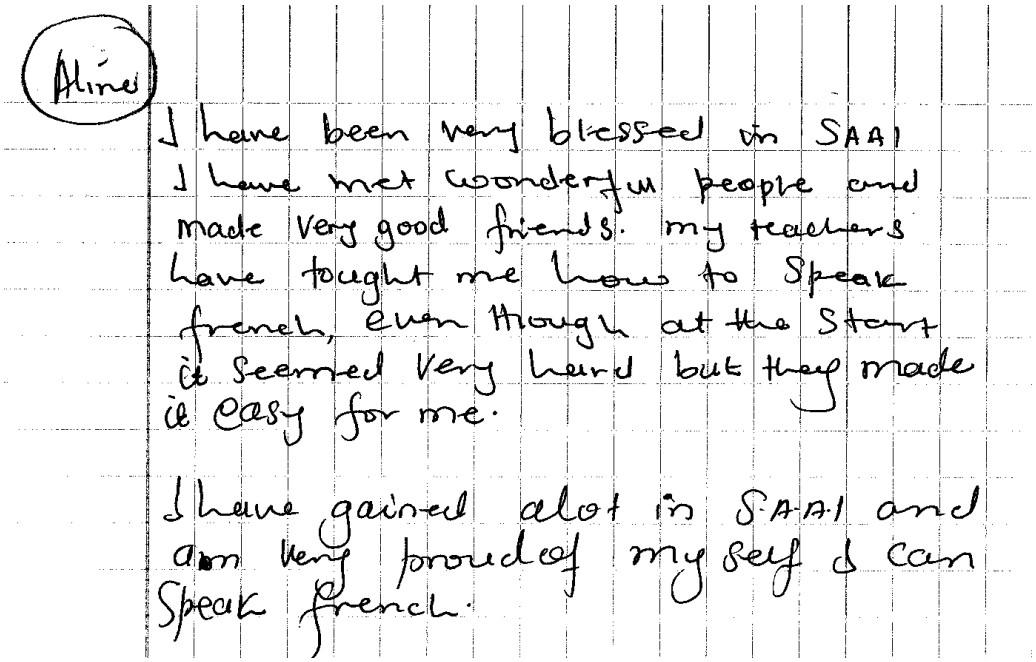
My first time here, I find so tranquil but the following day, Oh my God, the people here were so very nice, loving and very accomodating. Merci, Merci beaucoup. from the directress avec colleagues Mes professeur, Madame Murielle Madame Dianne, Monsieur Paul I have been blessed to have you all, I never have been regrets to have my french lesson here even if this is just a basic french lesson.

Again, million thanks to part of this adaptation even if im a Philipina.

Ma felicitations à votre SAAI, Bravo!

Emerita

Figure 8 - Témoignage Emerita SOBRIO, cliente


Aline

I have been very blessed in SAAI
I have met wonderful people and
made very good friends. my teachers
have tought me how to Speak
french, even though at the Start
it seemed very hard but they made
it easy for me.

I have gained alot in S.A.A.I and
am very proud of myself I can
Speak french.

Figure 9 - Témoignage Allen AKUGIZIBWE, cliente

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

Bien que la majorité de nos usagers immigrants soit 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 du service à la clientèle au sein de Citoyenneté et Immigration Canada, ont augmenté le degré de difficulté des accompagnements auprès des 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 suivis du SAAI.

Les questions de santé représentent une partie importante des demandes de ces clients. Cette année, nous remarquons une augmentation des demandes d'aide des étudiants étrangers ou des épouses des étudiants étrangers, en lien avec la grossesse et les prestations de services s'y rattachant. 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, ou l'absence de bonne volonté nous amènent souvent à faire un 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 intervenants 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.

Catégorie Immigration	Homme	Femme	Total
Autre	6	12	**18**
Citoyen canadien	5	6	**11**
Demandeur d'asile	12	16	**28**
Étudiant étranger	4	12	**16**
Parrainé	9	18	**27**
Réfugié	85	139	**224**
Travailleur qualifié	60	95	**155**
Travailleur temporaire	5	6	**11**

Tableau 1 - Statut des personnes en suivis réguliers

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 arrivent 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 1 300 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 et nos méthodes de travail et il sert à guider les bénévoles dans leurs responsabilités respectives.

Cette année, 25 nouvelles personnes ont rejoint l'équipe de bénévoles.

Bosnie	1
Canada	13
Colombie	6
France	1
Indonésie	1
Japon	1
Mali	1
Thaïlande	1
Total	**25**

Ces personnes font du bénévolat dans différents domaines au sein de l'organisme : les ateliers de français, l'accueil et la réception, les traductions de divers documents, le soutien pour remplir des formulaires, l'accompagnement auprès du réseau de la santé, l'aide pendant les activités collectives et le dépannage individuel en français.

L'augmentation des demandes d'aide pour certaines démarches techniques a amené à ce que nous consacrions du temps à la formation et à l'accompagnement des bénévoles pour qu'ils

puissent assister la clientèle lors de ces demandes (formulaires pour la carte de résidence permanente, la citoyenneté canadienne, la traduction de documents…). Cela a permis au SAAI de renforcer ses rangs à l'aide d'une équipe de personnes motivées et impliquées auprès de la clientèle immigrante. De cette façon, nous avons facilité une plus grande disponibilité des intervenants pour l'intervention psychosociale.

Pour remercier les bénévoles, nous avons organisé une soirée de reconnaissance à laquelle ont participé 29 bénévoles. Le souper de Noël était une autre occasion pour que l'équipe permanente et l'équipe bénévole puissent mieux se connaître en s'amusant ensemble lors d'une soirée plus que festive.

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 d'un essai ou d'un mémoire de maîtrise.

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.

La campagne annuelle de financement de Centraide a également servi à sensibiliser la population québécoise à la réalité immigrante. Cet organisme subventionnaire a proposé aux milieux de travail, qui représentent les bassins importants de leurs donateurs, de demander à des organismes communautaires de présenter les services qu'ils donnent à la population pour qu'ils puissent connaître les besoins auxquels leurs contributions pécuniaires permettent de répondre. Le SAAI participe régulièrement à cette campagne et profite de l'occasion pour faire connaître ses services, sa clientèle et l'importance de l'interaction des Québécois avec les personnes immigrantes. Cette année, nous avons fait de la sensibilisation auprès des employés de l'entreprise Momentum Technologies.

D. MILIEUX DE FRANCISATION

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, ainsi qu'au centre Recyclage Vanier, dans le cadre du Projet Intégration Québec, pour y donner des services collectifs sur mesure. Cinq ateliers y ont été donnés, dont :

- 1 sur la santé de la femme
- 3 sur le système de santé à Québec
- 1 sur la lutte à la pauvreté et les services du SAAI

E. COLLABORATIONS SPÉCIALES

Pour une troisième année consécutive, nous avons organisé, en collaboration avec le Club Rotary Québec-Centre, la fête de Noël pour les enfants de 5 à 12 ans. Vingt-trois familles ont pu bénéficier de cette collaboration et 46 enfants ont reçu des cadeaux de Noël, gracieuseté du Club. Sept de leurs membres se sont joints à nous pour rencontrer les enfants et leurs parents et faire la distribution des cadeaux. Nous avons eu le plaisir de recevoir à cette occasion le directeur du Canadian Tire de Vanier qui a beaucoup apprécié l'activité et s'est montré intéressé à s'impliquer davantage dans la cause.

Le SAAI a participé à la matinée Info-Emploi organisé par le Centre RIRE2000. Ce fut l'occasion d'assister à des présentations sur les services d'organismes en employabilité, de même que de tenir un kiosque d'information sur nos services. L'activité ciblait la clientèle immigrante et plus précisément les personnes en recherche d'emploi.

Il en est de même avec notre participation à la première édition du Salon de l'intégration, organisé par le département de francisation à l'Université Laval. Les visiteurs ont exprimé leur appréciation de la rencontre que nous avons eue avec eux.

IV. ACTIVITÉS D'AMÉLIORATION DES SERVICES

Afin d'améliorer les services, le personnel participe à diverses formations, colloques, forums et rencontres intersectorielles 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.

SÉMINAIRE ET FORUM :

- *Forum d'information (Comité régional en allaitement de la Capitale-Nationale)*
- *Diversité culturelle et reconnaissance mutuelle – Construire une société pluraliste (Équipe de recherche en partenariat sur la diversité culturelle et l'immigration dans la région de Québec – ÉDIQ)*
- *Prévenir et gérer les situations difficiles en entreprise (la Commission des normes du travail)*

FORMATIONS SUIVIES :

- *Allaitement : Problèmes infantiles et maternelles (Direction régionale de santé publique)*
- *Approche par compétences, formation prénatale (Direction régionale de santé publique avec le soutien du programme de formation-réseau de l'Agence de la santé et des services sociaux de la Capitale-Nationale)*
- *Atelier pour le déploiement du guide de référence pour contrer la maltraitance envers les aînés (Agence de la santé et des services sociaux de la Capitale-Nationale-ASSSCN)*
- *Contrer la maltraitance envers les personnes aînées : Du repérage à la référence. Présentation du guide de référence (Agence de la santé et des services sociaux de la Capitale-Nationale-ASSSCN)*
- *Médias sociaux (Centre d'action bénévole de Québec-CABQ)*
- *Périnatalité et pauvreté (Agence de la santé et des services sociaux de la Capitale-Nationale-ASSSCN)*
- *Pour mieux comprendre le burnout et le trauma secondaire (Table de concertation des organismes au service des personnes réfugiées et immigrantes-TCRI)*
- *Pratiques interculturelles : retour sur les modalités d'intervention (Service d'Aide Psychologique Spécialisée aux Immigrants et Réfugiés-SAPSIR)*

**RENCONTRES RÉGULIÈRES DE TRAVAIL,
ACTIVITÉS INTERSECTORIELLES :**

- *Comité consultatif sur l'accessibilité des services de santé et des services sociaux aux communautés ethnoculturelles (Agence de la santé et des services sociaux de la Capitale-Nationale - ASSSCN)*
- *Rencontres d'échange et de consultation – Femmes enceintes sans statut (Santé et bien-être des femmes, Agence de la santé et des services sociaux de la Capitale-Nationale – ASSSCN)*
- *Regroupement des organismes au service 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 des partenaires «Milieu de vie et logement» (MICC)*
- *Table de quartier Vanier, mise en place d'une démarche de lutte à la pauvreté et à l'exclusion sociale*
- *Table territoriale en santé mentale du CSSS de la Vieille-Capitale*

V. LA VIE DÉMOCRATIQUE

Suite aux changements apportés par *l'Agence de la santé et des services sociaux de la Capitale-Nationale* (ASSSCN) 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 du Service d'aide à l'adaptation des immigrants et immigrantes (S.A.A.I.) est composé de sept personnes bénévoles : une d'origine burundaise, deux d'origine colombienne, une d'origine iranienne et trois d'origine québécoise, dont trois femmes et quatre hommes. Il a tenu douze réunions et était composé de :

Président :	Julian Quintero, communauté
Vice-président :	René Boucher, communauté
Secrétaire :	Suzanne Vaillancourt, communauté
Trésorière :	Maryam Mohabadi, communauté
Administrateurs :	David Lagacé, communauté
	Maricela Vargas, communauté
	Stanislas Niyondezo, communauté

Le SAAI a tenu son Assemblée générale annuelle des membres le 20 juin 2013, 24 personnes étaient présentes, dont 18 membres actifs.

Pour l'année 2013-2014, le SAAI a eu 40 membres en règle.

CONCLUSION

En 2013-2014, nous avons continué avec engagement et respect nos activités dans les différents volets caractérisant la mission du SAAI. L'année a été couronnée par une nouvelle collaboration avec la Conférence régionale des élus de la Capitale-Nationale (CRÉ) qui est le bailleur de fonds du nouveau projet HarmonoLOGIS. Ce projet permet de souligner et de solidifier d'une manière particulière la collaboration entre notre organisme et l'Office municipal d'habitation de Québec (OMHQ).

En dépit des bouleversements qui résonnent encore au sein de l'organisme suite à la coupure importante d'il y a 3 ans, nous avons gardé le cap et nous avons desservi 610 adultes, provenant de 56 pays. Nous avons dispensé auprès de ces personnes un total de 9 400 services différents, dont 7 608 en intervention individuelle et 1 792 en intervention de groupe.

Nous avons terminé la restructuration de notre système de statistiques ainsi que de la base de données. La nouvelle manière de les compiler donne une image complète et fidèle du travail fait au SAAI.

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 et de participation pertinente pour notre mission.

En 2013-2014, les 51 bénévoles réguliers permanents ont donné près de 3 263 précieuses heures de leur temps. Il importe de les remercier d'une manière spéciale cette année pour le soutien extraordinaire qu'ils nous ont apporté dans cette volonté commune d'assurer les services aux personnes qui nous expriment leurs besoins.

L'année 2014-2015 en sera une autre de réflexion sur les choix à faire. Le SAAI doit faire face à de nombreux défis. Les besoins des personnes immigrantes desservies sont de plus en plus grands et les situations de vie se complexifient. De plus, nous continuons à jongler avec un financement précaire et des ressources humaines limitées. Nous finissons l'année sans avoir encore trouvé la solution au coût de loyer plus que considérable qui menace la poursuite de nos opérations.

Tout de même, conscients des besoins des personnes desservies et de l'importance du travail fait, nous choisissons de regarder en avant, de croire dans l'avenir. Au moment de finaliser l'écriture de ce rapport d'activités, nous disposons de la confirmation d'une nouvelle subvention de la CRÉ pour le projet Maille-Âge. L'équipe y trouve la preuve encourageante de la bonne réputation de l'organisme et de ses interventions. Nous espérons que toutes les démarches faites en lien avec le local que nous occupons donneront des résultats, que ces résultats ramèneront la stabilité et nous permettront de poursuivre notre travail avec la même dévotion, le même engagement social et le même respect des différences.

REMERCIEMENT

NOUS TENONS À REMERCIER POUR LEUR COLLABORATION ET LEUR APPUI

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

Agence de la santé et des services sociaux de la Capitale-Nationale
Centraide
Conférence régionale des élus de la Capitale-Nationale (CRÉ)
Député de Vanier-Les Rivières
Ministre des Finances et de l'Économie
Ministre de l'Immigration et des Communautés culturelles
Ministre de la région de la Capitale-Nationale
Ministère de la Santé et des Services sociaux

Club Rotary Québec-Centre
Fédération nationale des enseignants et des enseignantes du Québec (FNEEQ)
Le Club de tricot de la résidence pour personnes âgées Les Jardins Saint-Sacrement
Télébingo Rotary Inc.

Centre de formation Louis-Jolliet
CLSC Basse-Ville
CLSC des Rivières
CSSS de la Veille-Capitale
Direction de la formation continue du CÉGEP Sainte-Foy, programme de francisation
Office municipal d'habitation de Québec (OMHQ)
Service d'aide psychologique spécialisée pour les immigrants et les réfugiés (SAPSIR)
Université Laval, programme de francisation

Moisson Québec
Pâtisserie Dolce-Vita
Poissonnerie Québec Océan

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 Abus Négligence Violence de la Vieille Capitale (CSSSVC)

NOUS TENONS À REMERCIER DE FAÇON PARTICULIÈRE

Tous nos bénévoles et tous nos employés