



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

# Rapport d'activités 2014-2015



*«... Dans une rue près de chez vous...»*

## Contenu

|                                                                           |    |
|---------------------------------------------------------------------------|----|
| INTRODUCTION .....                                                        | 1  |
| ANNÉE 2014-2015 EN CHIFFRES.....                                          | 2  |
| PROFIL DES 569 CLIENTS EN SUIVI RÉGULIER.....                             | 3  |
| I.        INTERVENTIONS INDIVIDUELLES .....                               | 5  |
| II.       INTERVENTIONS ET ACTIVITÉS DE GROUPE.....                       | 9  |
| A.    PÉRINATALITÉ .....                                                  | 9  |
| 1) RENCONTRES PRÉ ET POSTNATALES .....                                    | 10 |
| 2) SUIVIS INDIVIDUELS À DOMICILE.....                                     | 14 |
| B.    PRÉVENTION DE L'EXCLUSION SOCIALE ET LUTTE CONTRE LA PAUVRETÉ ..... | 15 |
| 1) GROUPE D'ACHATS.....                                                   | 16 |
| 2) CUISINE COLLECTIVE.....                                                | 17 |
| 3) DÉPANNAGE ALIMENTAIRE D'URGENCE .....                                  | 20 |
| 4) HARMONOLOGIS .....                                                     | 21 |
| 5) LE VESTIAIRE .....                                                     | 23 |
| C.    AMÉLIORATION DES CONDITIONS DE VIE DES ÂÎNÉS .....                  | 24 |
| MAILLE-ÂGE .....                                                          | 24 |
| III.      AUTRES ACTIVITÉS .....                                          | 27 |
| A.    DÉPANNAGE EN APPRENTISSAGE DU FRANÇAIS.....                         | 27 |
| B.    SENSIBILISATION DU MILIEU QUÉBÉCOIS .....                           | 32 |
| C.    MILIEUX DE FRANCISATION.....                                        | 34 |
| D.    COLLABORATIONS SPÉCIALES.....                                       | 34 |
| IV.      ACTIVITÉS D'AMÉLIORATION DES SERVICES.....                       | 36 |
| V.       LA VIE DÉMOCRATIQUE.....                                         | 38 |
| CONCLUSION .....                                                          | 39 |
| REMERCIEMENTS.....                                                        | 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 62 bénévoles, immigrants et québécois, impliqués dans la concrétisation de la mission de l'organisme.

## ANNÉE 2014-2015 EN CHIFFRES

Bien que la majorité de nos usagers immigrants soit de la catégorie des réfugiés et des immigrants économiques, nous desservons aussi les travailleurs temporaires, les demandeurs d'asile, les étudiants étrangers 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.

Les chemins qui conduisent la 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 personnes un cadre de référence et de fiabilité pour faire les différentes démarches et pour franchir les étapes nécessaires à leur intégration.

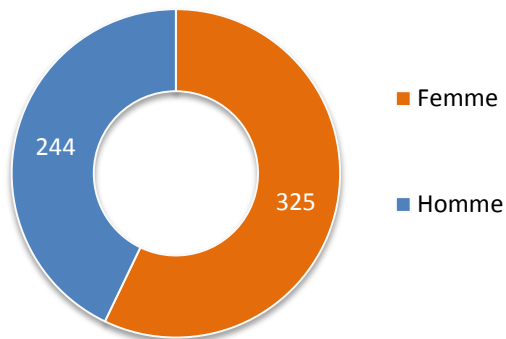
Durant l'année 2014-2015, nous avons desservi 998 personnes adultes, dont 569 en suivis réguliers et 429 personnes rejointes dans le cadre des formations et des demandes ponctuelles d'information. L'ensemble de nos interventions a été bénéfique pour un total de 538 enfants.

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

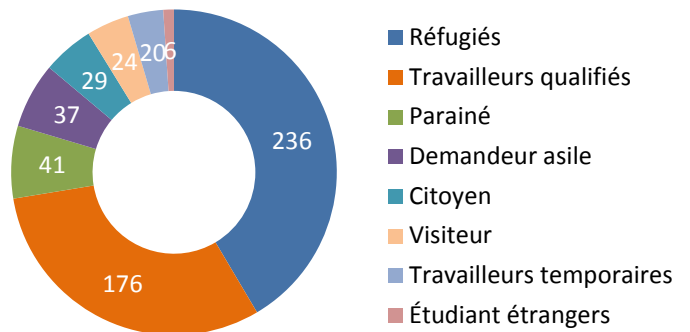
Figure 1 - Total personnes desservies



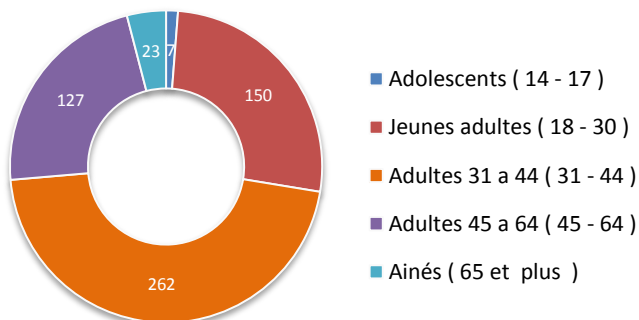
## PROFIL DES 569 CLIENTS EN SUIVI RÉGULIER



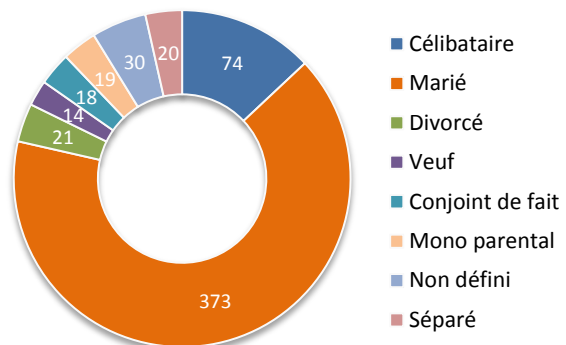
Statistique 1 - Total personnes en suivi régulier



Statistique 2 - Statut personnes en suivi régulier



Statistique 3 – Tranches d'âge personnes en suivi régulier

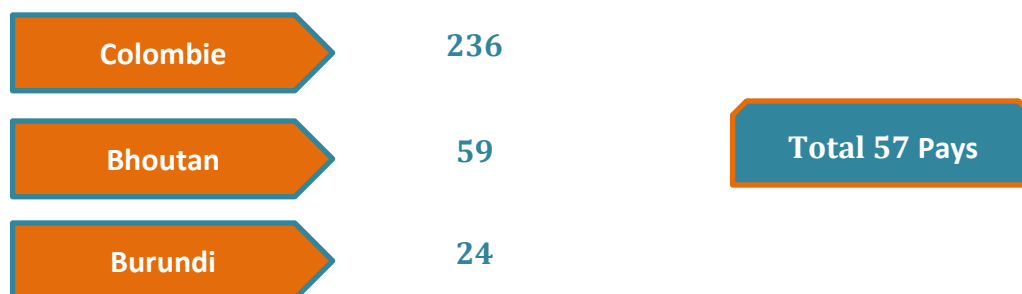


Statistique 4 - État civil personnes en suivi régulier



|                                      | Femme | Homme | Total |             | Femme | Homme | Total |
|--------------------------------------|-------|-------|-------|-------------|-------|-------|-------|
| ALGÉRIE                              | 2     | 2     | 4     | GUATEMALA   | 0     | 1     | 1     |
| ALLEMAGNE                            | 0     | 1     | 1     | HAÏTI       | 3     | 2     | 5     |
| ARGENTINE                            | 2     | 0     | 2     | IRAN        | 1     | 1     | 2     |
| BANGLADESH                           | 2     | 0     | 2     | JAPON       | 1     | 0     | 1     |
| BELGIQUE                             | 0     | 1     | 1     | KOSOVO      | 1     | 0     | 1     |
| BÉNIN                                | 2     | 2     | 4     | LIBYE       | 0     | 1     | 1     |
| BHOUTAN                              | 28    | 31    | 59    | LITUANIE    | 1     | 0     | 1     |
| BOLIVIE                              | 1     | 0     | 1     | MADAGASCAR  | 1     | 0     | 1     |
| BOSNIE-HERZÉGOVINE                   | 3     | 2     | 5     | MAROC       | 8     | 4     | 12    |
| BRÉSIL                               | 2     | 3     | 5     | MEXIQUE     | 13    | 9     | 22    |
| BULGARIE                             | 2     | 3     | 5     | MOLDAVIE    | 1     | 1     | 2     |
| BURKINA FASO                         | 1     | 2     | 3     | MYANMAR     | 9     | 9     | 18    |
| BURUNDI                              | 16    | 8     | 24    | OUGANDA     | 1     | 0     | 1     |
| CAMEROUN                             | 10    | 5     | 15    | PÉROU       | 5     | 2     | 7     |
| CANADA                               | 2     | 0     | 2     | PHILIPPINES | 4     | 0     | 4     |
| CENTRAFRICAINE, RÉPUBLIQUE           | 1     | 1     | 2     | PORTUGAL    | 0     | 1     | 1     |
| CHINE                                | 5     | 6     | 11    | ROUMANIE    | 1     | 0     | 1     |
| COLOMBIE                             | 136   | 100   | 236   | ROYAUME-UNI | 1     | 0     | 1     |
| COMORES                              | 0     | 1     | 1     | RUSSIE      | 1     | 1     | 2     |
| CONGO                                | 6     | 3     | 9     | RWANDA      | 2     | 1     | 3     |
| CONGO, LA RÉPUBLIQUE DÉMOCRATIQUE DU | 12    | 9     | 21    | SÉNÉGAL     | 3     | 1     | 4     |
| CÔTE D'IVOIRE                        | 4     | 4     | 8     | SERBIE      | 1     | 0     | 1     |
| CUBA                                 | 5     | 4     | 9     | SUISSE      | 1     | 0     | 1     |
| DOMINICAINE, RÉPUBLIQUE              | 3     | 1     | 4     | TANZANIE    | 2     | 0     | 2     |
| ÉGYPTE                               | 1     | 0     | 1     | TUNISIE     | 3     | 3     | 6     |
| EL SALVADOR                          | 2     | 4     | 6     | UKRAINE     | 0     | 1     | 1     |
| ÉQUATEUR                             | 1     | 0     | 1     | VENEZUELA   | 2     | 4     | 6     |
| ESPAGNE                              | 0     | 1     | 1     | VIET-NAM    | 2     | 4     | 6     |
| ÉTATS-UNIS                           | 8     | 4     | 12    |             |       |       |       |

Statistique 6 - Pays d'origine personnes en suivi régulier



Statistique 5 - Les pays les plus représentés



# I. INTERVENTIONS INDIVIDUELLES

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'intervention au SAAI est basée sur trois approches théoriques: l'approche interculturelle, l'*empowerment* et le modèle psychosocial.

L'éventail de nos interventions est large. Il est important de dire que l'intégration et l'adaptation représentent des défis de taille pour la clientèle, sans égard à leur statut légal. La précarité financière et le manque de connaissances de la société d'accueil engendrent un niveau de stress élevé.

Lors des rencontres individuelles, certains services sont donnés de façon plus courante, notamment l'accueil, l'évaluation des besoins et l'orientation dans les services internes. L'accueil est l'étape de « syntonisation » avec le client, il 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'appropriation mutuel. La personne se présente avec tout son bagage personnel et culturel, son histoire, ses expériences, ses questions, ses craintes, ses objectifs. Étant donné que la personne est l'« experte de sa situation particulière » et qu'elle est la mieux placée pour agir face à sa situation, c'est donc à cette étape que se fait la présentation des services. Généralement, l'inscription aux activités de groupe se fait à ce moment. 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 révéleront 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. Pour la majorité de notre clientèle, 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 l'autonomie des personnes, lesquelles sont appelées à évoluer dans un nouvel environnement. Misant sur la capacité de changement des personnes et non sur la problématique, 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 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 soutien dans la compréhension des services. Certains sujets tels que le délai d'attente, la couverture de l'assurance-maladie, l'ouverture de dossier, les services d'urgence, les cliniques réseaux ou 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.

*Je suis très reconnaissante de tous les services que SAAI offre et auxquels j'ai reçu. Je vous remercie pour : la cuisine collective, les denrées alimentaires reçues nous aide à compenser sur notre budget mensuel. J'ai reçu une machine à coudre de la SAAI qui m'aide à faire des réparations des habits des enfants et des personnes adultes. La directrice du SAAI m'a aidée à prendre des rendez-vous médicaux quand j'étais malade et une fois j'avais un rendez-vous à l'hôpital Hôtel-Dieu et j'ai été accompagnée par une bénévole du SAAI. Merci pour tous les services reçus.*

*Yollande Osang Tumbulu*

Figure 2 - Témoignage Yollande OSANG IMFUTU, cliente

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 ressortent au fil de l'appropriation 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. 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.

L'adaptation des immigrants est un long processus précédé, pour certains, 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 eu à quitter. L'écoute active et inconditionnelle des intervenants 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 et elle prépare le terrain pour un nouvel éveil de l'estime de soi et une nouvelle prise en charge.

Afin de permettre de répondre adéquatement aux besoins de la clientèle, des références sont faites vers des ressources parallèles. Nommons par exemple l'employabilité, l'immigration, les soins de santé, l'assistance juridique, le loyer à prix modique, la traduction de certains documents, etc. 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 en ses capacités à utiliser ces ressources. Ces interventions mettent en évidence l'importance de notre action au-delà du domaine de la santé proprement dit.

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.

L'année 2014-2015 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.).

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.

Au cours de cette année, un volume important et constant de demandes de traduction a été reçu par l'équipe. Ce sont essentiellement des documents 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 la traduction soit faite 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.

27/03/2015

Celestin MPUYENURUZO  
223 rue Bouson #105  
G1K 7W4

Merci beaucoup pour le travail que l'organi-  
sme qu'on appelle S.A.A.I. a fait pour moi.  
Il m'aide car je ne parle pas le français.  
Lors des déclarations d'assurance chômage, il m'aide à  
remplir les déclarations de prestations et à donner  
l'impression lorsqu'il me manquait des documents pour  
le service d'assurance chômage.

MPUYENURUZO Celestin



Figure 3- Témoignage Celestin MPUYENURUZO, client

## II. INTERVENTIONS ET ACTIVITÉS DE GROUPE

Les interventions et activités de groupe développées au SAAI complètent et renforcent les interventions individuelles. Elles cadrent, en complémentarité et en cohérence, avec la prévention de l'exclusion sociale, la lutte à la pauvreté et l'amélioration des conditions de vie des aînés. Ces interventions de groupe privilégient le modèle d'intervention axé sur l'aide et l'entraide, ce qui permet de valoriser les forces de chacun, de les mettre au service du groupe et de reconnaître la capacité de chacun à contribuer au groupe. De cette façon, les «différences» deviennent souvent des forces. L'intervention de groupe favorise le développement des habiletés sociales des participants et renforce les mécanismes d'adaptation des personnes immigrantes.

### A. PÉRINATALITÉ

Le 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 de différentes communautés ;
- Briser l'isolement.



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

## 1) RENCONTRES PRÉ ET POSTNATALES

Pour augmenter l'accessibilité, le groupe ouvert est la formule que nous privilégions. 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 remis à chaque participante. Des vidéos sur l'accouchement, ainsi que des visites virtuelles des salles d'accouchement font partie des rencontres. 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.

La présence des papas trouve sa pleine signification et son importance si nous savons que, culturellement, cela ne fait pas partie des coutumes de certains de nos usagers. 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.

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     |
|---------------|-----------|-----------|-----------|
| Algérie       | 1         | 0         | 1         |
| Allemagne     | 0         | 1         | 1         |
| Belgique      | 0         | 1         | 1         |
| Bhoutan       | 5         | 0         | 5         |
| Bulgarie      | 1         | 1         | 2         |
| Burundi       | 1         | 0         | 1         |
| Cameroun      | 2         | 1         | 3         |
| Canada        | 0         | 1         | 1         |
| Chine         | 2         | 1         | 3         |
| Colombie      | 11        | 6         | 17        |
| Congo         | 1         | 0         | 1         |
| Côte d'Ivoire | 1         | 0         | 1         |
| Cuba          | 1         | 0         | 1         |
| Madagascar    | 1         | 0         | 1         |
| Mexique       | 1         | 0         | 1         |
| Pérou         | 2         | 0         | 2         |
| R.D.Congo     | 2         | 1         | 3         |
| Tunisie       | 1         | 0         | 1         |
| Viet Nam      | 2         | 2         | 4         |
| <b>Total</b>  | <b>35</b> | <b>15</b> | <b>50</b> |

Statistique 7 - Total participants prénatal

Certaines de ces femmes reviennent aux rencontres postnatales. Même les mères

nouvellement arrivées à Québec et qui ont des enfants ayant 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 participantes 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.

La périnatalité est une activité qui se prête bien pour inspirer l'entraide entre les participantes d'une part, ainsi que pour sensibiliser et impliquer la communauté québécoise dans l'intégration des personnes immigrantes d'autre part. Au fil des années, nous avons développé un petit vestiaire de vêtements de bébés. Il fonctionne sur le principe de prêt et d'échange. Lorsque l'enfant grandit, la maman 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 trousse-cadeaux, après l'accouchement. Nous avons eu la chance cette année d'avoir parmi nos

bénévoles une nouvelle recrutée qui à elle seule a réussi à procurer à une dizaine de familles des articles de première nécessité tels que lit de bébé, siège d'auto, poussette et barrière.

|              | Femme     | Homme    | Total     |
|--------------|-----------|----------|-----------|
| Bénin        | 1         | 0        | 1         |
| Bhoutan      | 3         | 0        | 3         |
| Brésil       | 1         | 0        | 1         |
| Burundi      | 2         | 0        | 2         |
| Colombie     | 2         | 0        | 2         |
| Japon        | 2         | 0        | 2         |
| Madagascar   | 1         | 0        | 1         |
| Maroc        | 1         | 0        | 1         |
| Mexique      | 2         | 0        | 2         |
| Pérou        | 1         | 0        | 1         |
| R.D. Congo   | 2         | 1        | 3         |
| <b>Total</b> | <b>18</b> | <b>1</b> | <b>19</b> |

Statistique 8 - Total participants postnatal

Le Club de tricot de la résidence pour personnes âgées Les Jardins Saint-Sacrement continue à offrir gracieusement en cadeaux de Noël toute une collection de tricots pour les enfants de nos participantes des 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 infirmières en périnatalité et les travailleuses sociales des CLSC.





## Jelena Krstic

**De:** fatiha fernane  
**Envoyé:** 20 avril 2015 19:49  
**À:** saai@biz.videotron.ca

Bonjour

Je vous écris cette lettre pour remercier l'ensemble du personnel de votre association « Service d'aide à l'adaptation des immigrants et immigrantes (S.A.A.I.) » qui m'a rendu un grand service en m'encadrant lors de ma grossesse entre janvier et Août 2013.

J'ai vraiment bien apprécié et profiter de vos conseils durant toute la période merci et grand merci

Fernane Fatiha

Figure 4 - Témoignage Fatiha FERNANE, cliente rencontres prénatales

Quebec, QC a 22 de octobre de 2014

Este escrito es para agradecer al SAAI los servicios que me han ofrecido. El primer acercamiento que tuve fue gracias a Jeffrey Hale Community Services quienes me presentaron los servicios después de haber tenido a mi bebé el 13 de marzo del presente año.

Al poco tiempo, una persona encargada de la información postnatal junto con otra trabajadora vinieron a casa a visitarme para abrir mi portafolio y ofrecirme la ayuda que necesitara, me dieron a conocer los diferentes servicios, así como las pláticas post-natales, curso de masaje para bebé y cafés recontres donde se podía hacer crochet y practicar tu francés en un ambiente muy amigable y libre de presión, rodeada de otros inmigrantes con quienes compartir experiencias.

Yo soy mexicana y el francés es mi tercer lengua, así que no soy muy buena, pero tener este espacio me ayudó muchísimo.

He asistido a las pláticas pos-natales en donde se tocan temas como preparación de papillas, desarrollo normal de un niño, entre otros.

He asistido también a los cafés recontres, en donde puedo distraerme y conocer a otras personas.

Quienes trabajan en el SAAI siempre tienen la mejor disposición para ayudar y siempre se muestran amables conmigo y con mi hija.

Además de las actividades anteriores, me ofrecieron el servicio de una *intervenante* para ayudarme en un proceso difícil, que era la operación a corazón abierto de mi hija. Esto también me ayudó muchísimo para vivir todo el proceso, tuve la oportunidad además de que fuera en mi lengua materna.

Quiero agradecer a todas las personas del SAAI por la ayuda que me han ofrecido.

Atentamente,



Mariana Ornelas P.  
México

Cet écrit est pour remercier le SAAI pour les services reçus. Le premier contact s'est passé grâce à Jeffrey Hale Community Services qui m'a présenté le service après mon accouchement le 13 mars du 2014.

Peu du temps après, une personne responsable du postnatal et une travailleuse sociale sont venues chez-moi pour la visite pour faire l'ouverture de mon dossier et pour m'offrir l'aide dont j'avais besoin. Elles m'ont présenté les différents services offerts ainsi que les rencontres post-natales, cours de massage du bébé et café-rencontre où l'on pouvait faire du crochet et pratiquer le français dans une ambiance très amicale et détendue, entourée d'autres immigrants avec lesquels je pouvais partager l'expérience.

Je suis Mexicaine et le français est ma troisième langue. Je ne suis pas très habile en français, mais cet espace m'a aidé beaucoup.

J'ai assisté aux rencontres postnatales où on parle des thèmes comme la préparation de la purée, le développement de l'enfant, entre autres.

J'ai assisté aussi aux cafés-rencontres où je pouvais me distraire et rencontrer des gens.

L'équipe du SAAI était toujours disponible pour m'aider et toujours gentille avec moi et avec ma fille.

En plus des activités précédentes, le SAAI m'a offert le service d'une intervenante pour m'aider dans un processus difficile qu'était la chirurgie à cœur ouvert de ma fille. Cela aussi m'a aidé beaucoup pour vivre tout le processus car, en plus, j'ai eu l'opportunité de m'exprimer dans ma langue maternelle.

Je voudrais remercier tout l'équipe du S.A.A.I pour l'aide reçue.

Cordialement,

Mariana Ornelas P.

Mexico

Figure 5 - Témoignage traduit de Mariana Ornelas, cliente



The early childhood team at Jeffery Hale recently received this touching thank you note. The mother who wrote it agreed to share the contents with *Toddler Talk Online* readers in the hope that her struggle would encourage others to reach out for assistance should the need arise. Jeffery Hale offers full counselling/support services free of charge and we are only a call away 418 684-5333 Ext 1580.

"Thank you to Jeffrey Hale Community Services for being there during the hard times. I had my baby over 5 months ago. It was a complete shock the day after her birth, when the doctors discovered she had a congenital heart defect that will require surgery in the next months. Being a mother, especially a first time mom, in a foreign country, with no family or friends around, a hard working partner, and a baby that required a lot of medical check-ups was not easy AT ALL!

I felt complete lost, overwhelmed, frustrated, tired, alone and extremely sad. Even though I had my baby in my arms I could not feel attached to her, and fatigue did not help either. Bonding with my baby became very difficult, and I felt I was a failure, in all the aspects of my life, but specially at being a mother. Inconsolable crying was part of my every day, lack of patience and anger towards my baby, and desire to disappear were also present.

People at Jeffrey Hale were always looking out for my well-being, as well as my baby's. When I saw I couldn't cope anymore, I ask them for help and immediately they responded to my request. I am SO grateful for all the support and resources, the attention and caring they have given me.

At the beginning I was doubtful about some of the resources offered, but I decided to have an open mind and accept any help that was being given to me. These included: DVDs full of tips for new mothers, like "Dunstan Baby Language" which I found extremely useful; buying frozen meals so I didn't have to cook every day, luminothérapie, self-care programs to overcome depression, baby-sitting service from "The Relevailles", and getting to know the SAAI, Service d'Aide à l'Adaptation des Immigrantes.

The SAAI was perfect for me as an immigrant. They offer a lot of services and activities in a learning and secure atmosphere, without the fear of being judged if you cannot speak correctly or if you do not understand. The team of the SAAI is very patient and kind, always willing to help with a smile of their faces.

You can bring your baby too! For me it was great. I went to the Café Rencontre, where they also have crochet classes, so when my baby was sleeping I could knit something for her. There were always some helping hands that offered to take care of the baby when she would wake up from her nap. I sincerely recommend these place to all newcomers or new mothers arriving in Quebec.

Now that everything has gained a new balance, that I am in love with my baby, and happy to be alive, I want to thank the Jeffrey Hale team, for all the help given to me. Without you (Marilyn, Lucie, Michelle, Heather, Julie-André) the beginning of my road as a mother would have been ten times harder.

From the bottom of my heart, Mariana Ornelas

Figure 6 - 2ème témoignage de Mme Ornelas envoyé à Jeffery Hale

## 2) SUIVIS INDIVIDUELS À DOMICILE

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 et le statut de la femme au sein de la famille, puis de donner des pistes de solution et d'apporter aux parents le soutien nécessaire 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 des femmes qui vivent des situations particulières : seules avec plusieurs enfants et à la veille de l'accouchement ; pour celles qui souffrent d'isolement et de manque de connaissance des ressources ; pour celles qui doivent apprendre à planifier leur budget pour couvrir toutes les dépenses pour le nouveau-né ; pour celles qui ont des problèmes d'adaptation ; celles qui ont des problèmes de déplacement, etc.

|               |           |
|---------------|-----------|
| Algérie       | 1         |
| Allemagne     | 1         |
| Belgique      | 1         |
| Bulgare       | 2         |
| Burkina Faso  | 2         |
| Burundi       | 1         |
| Cameroun      | 2         |
| Canada        | 1         |
| Chine         | 3         |
| Colombie      | 5         |
| Côte D'Ivoire | 2         |
| Madagascar    | 1         |
| Mexique       | 1         |
| Pérou         | 2         |
| R.D.Congo     | 1         |
| <b>Total</b>  | <b>26</b> |

Statistique 9 - 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 du bailleur de fonds, 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.

En 2014-2015, nous constatons des changements :

- une baisse de la participation et de la variété de produits achetés dans le cadre du groupe d'achats ;
- une augmentation des demandes d'inscription à la cuisine collective, au point que nous envisageons de discuter avec Moisson Québec de la possibilité de former un troisième groupe ;
- une augmentation significative des demandes de dépannage alimentaire d'urgence, de sorte que le dépannage devienne un service régulier ;
- une augmentation du nombre des participants dont le revenu provient d'un travail à faible taux horaire.



## 1) GROUPE D'ACHATS

Nous observons une baisse du nombre de demandes de participation au groupe d'achats au courant de l'année 2014-2015. L'activité réunit 47 familles, ce qui totalise 159 personnes, dont 60 enfants. La diversité des produits demandés diminue d'une façon importante.

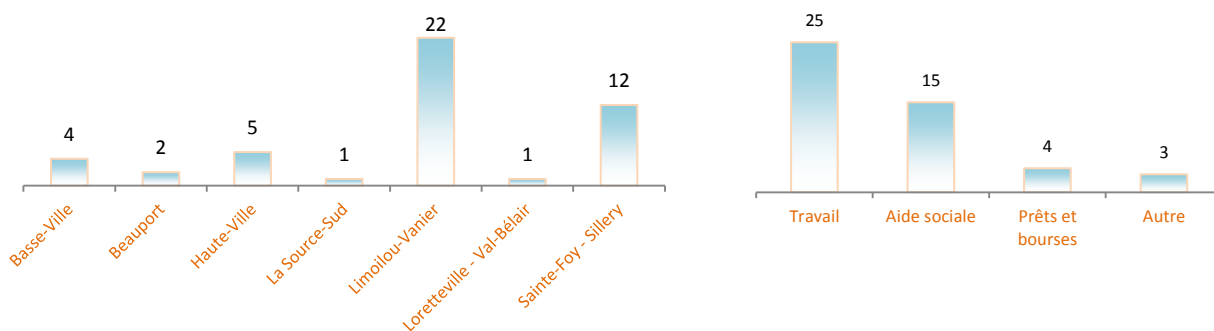
99 enfants

60 adultes

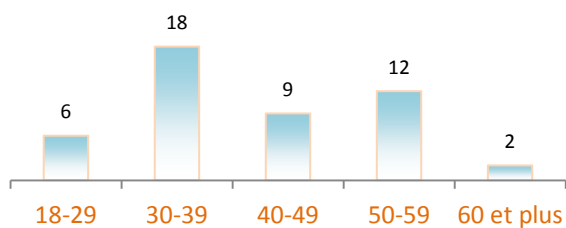
159 personnes

Statistique 10 - 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 11 - Familles par territoire et par revenu



Statistique 12 - Familles par groupe d'âge

La plupart des adultes de ces 47 familles sont âgés de 30 à 39 ans et habitent le territoire de CLSC -Basse Ville-Limoilou-Vanier.



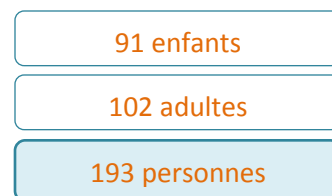
## 2) CUISINE COLLECTIVE

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.

Dans le but de desservir un plus grand nombre de personnes et de mieux répondre aux demandes croissantes des familles, vu la liste d'attente ainsi que les infrastructures et les ressources du SAAI, nous continuons 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.

Conséquemment, durant l'année 2014-2015 nous avons deux groupes de cuisine collective, composés chacun de 10 familles, pour un total de 49 familles qui se sont succédées. Les familles sont composées de 2 à 8 membres. Par le biais des deux groupes de cuisine collective, nous rejoignons 193 personnes, dont 91 enfants.

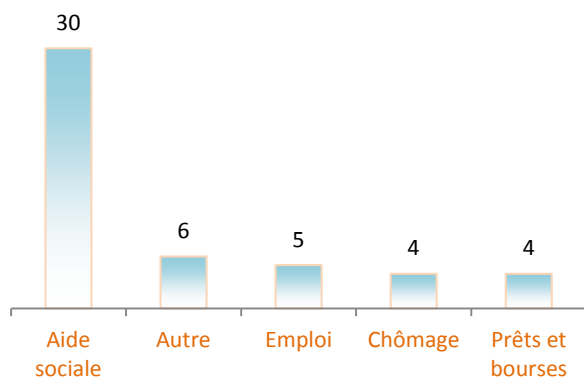


Statistique 13 - Personnes desservies

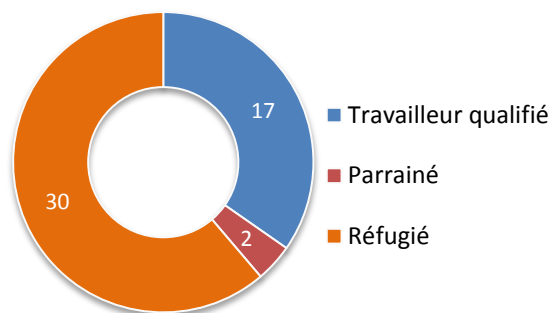
Nous encourageons la participation familiale à toutes nos activités, incluant la cuisine collective, car nous savons que l'immigration est un projet familial. Un des axes importants de notre intervention est le renforcement du tissu familial. Pour cette raison, les participants des deux groupes de cuisine 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, âgés entre 30 et 39 ans et ils habitent les territoires du CLSC Basse-Ville-Limoilou-Vanier.

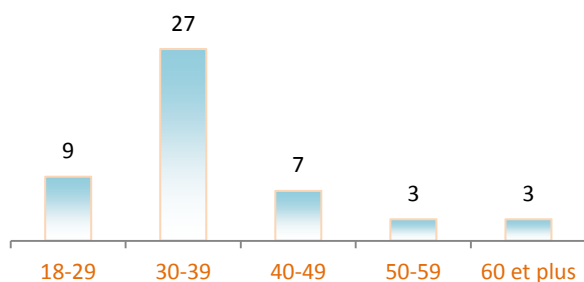




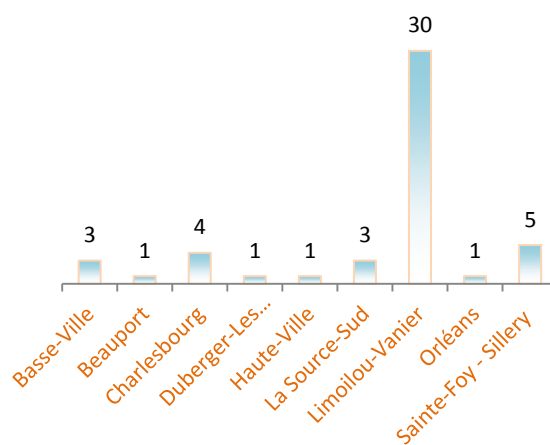
Statistique 14 – Familles par revenu



Statistique 15 – Familles par statut



Statistique 16 – Familles par tranche d'âge



Statistique 17 – Familles par territoire

Certaines des denrées périssables et non périssables reçues par Moisson Québec sont utilisées 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 des céréales, des barres tendres et des collations santé. D'autres encore sont distribuées, sous forme de collations, aux participants des activités de groupe qui, eux aussi, sont des participants de notre programme de lutte à la pauvreté.

Il importe de souligner que les activités de cuisine collective et du groupe d'achats constituent, pour la majorité des familles, une démarche de soutien au regain de leur pouvoir d'agir, affaibli par leur expérience pré-migratoire et par leur méconnaissance de la société d'accueil.

## Témoignage.

Le service d'aide à l'adaptation des immigrants et immigrantes mérite ce nom pour des raisons que je vais témoigner en quelques mots.

Tout d'abord, le personnel est très accueillant, motivé, souriant et capable de travailler avec des gens multiculturels dont sont les immigrants.

En personnellement, le centre m'a fortement aidée et c'est grâce à une ancienne participante qui ne me connaissait qu'à peine quelques mois.

Je trouve utile que je dois partager avec vous la joie que m'a procurée le SAAI depuis le mois de février.

Là, je me sens en famille avec d'autres participants qui ne parlent que leurs langues maternelles. La communication entre nous est possible grâce aux encadreurs qui ne cessent de chercher des méthodes pour gérer un monde multiculturel et de langues différentes.

J'ai adoré ce que je peux appeler l'atelier de Français, c'est formidable. Les activités, telles que les mimes, les dessins, les jeux de cartes de Binar et les

danSES rendent possible la francisation des adultes qui attendent l'intégration au milieu de travail.

Je ne peux pas oublier la cuisine collective avec ces recettes internationales.

Nous apprenons à cuisiner et à consommer les produits distribués au cours du dépannage alimentaire. Pour moi, la plupart me semblaient étranges et inconsommables, maintenant je les apprécie.

Les notions d'une alimentation saine et équilibrée et l'utilisation du guide alimentaire canadien ont aussi attiré mon attention.

Je remercie les encadreurs et tous ceux qui ont favorisé l'existence du SAAI.

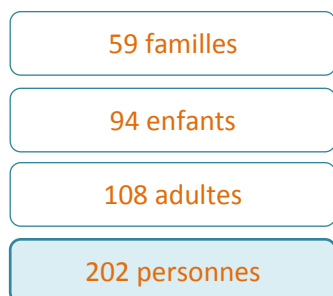
Fait le 8 avril 2015

Par UWIMANA THERESE

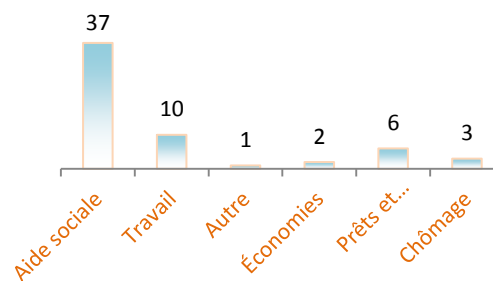
Figure 7 - Témoignage Thérèse UWIMANA, cliente



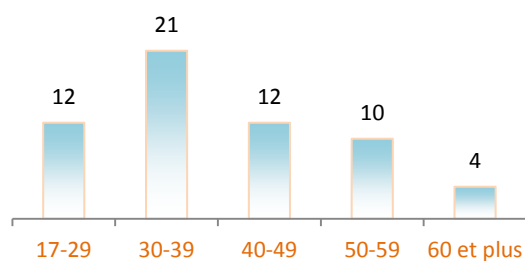
### 3) DÉPANNAGE ALIMENTAIRE D'URGENCE



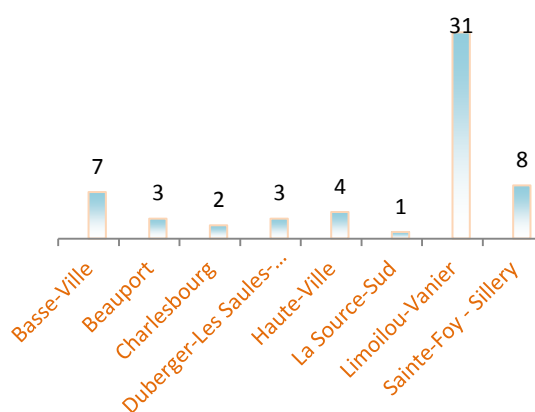
Statistique 18 - Total personnes desservies



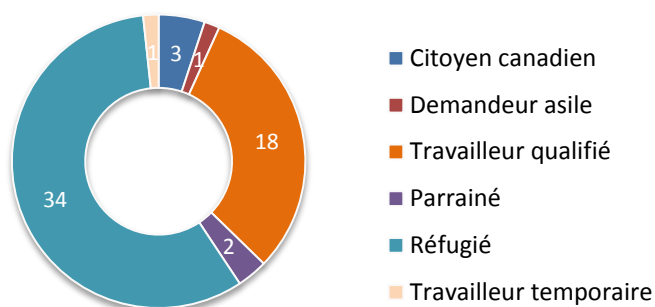
Statistique 19 - Familles par revenu



Statistique 20 - Familles par tranche d'âge



Statistique 21 - Familles par territoire



Statistique 22 - Familles par statut

## 4) HARMONOLOGIS

*HarmonoLOGIS* est un 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 sens 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, soient l'habitation et la lutte aux préjugés.

Au courant de l'année 2014 – 2015, un comité de suivi SAAI-OMHQ s'est réuni plusieurs fois pour favoriser la même lecture de ce qu'est le projet, de ce que sont les capacités d'intervention de l'OMHQ et de ce qu'est le rôle du SAAI. Plusieurs rencontres avec différents départements de l'OMHQ ont lieu pour bien cerner les problématiques identifiées par les équipes de ces départements. Le projet a été présenté aux locataires à l'occasion de la rencontre annuelle des comités de locataires.

Lors des interventions individuelles, nous avons constaté, d'une part, la récurrence de certaines problématiques au niveau des locataires et, d'autre part, l'insuffisance des effectifs de l'OMHQ. Nous avons pu constater aussi que les locataires manquent d'information sur le fonctionnement des HLM et les attentes de l'OMHQ à leur endroit. La barrière linguistique génère souvent une part de la problématique tandis que certaines interventions sont culturellement inadéquates et de ce fait, ajoutent à la complexité des situations.

Pour améliorer cet état de choses et optimiser l'intervention auprès des personnes immigrantes visées par le projet, nous avons proposé à l'OMHQ que le SAAI développe et déploie régulièrement des rencontres d'accueil pour les nouveaux locataires immigrants dans le but de leur expliquer ce que c'est qu'un milieu de vie en HLM et de les informer de leurs droits et de leurs obligations par rapport aux HLM. Nous avons aussi monté quatre ateliers visant à pallier les problématiques récurrentes, soient :

- Bon voisinage
- Entretien de la maison
- Intégrité des lieux
- Santé et salubrité

Nous sommes intervenus individuellement auprès de **56** immigrants-locataires des HLM.



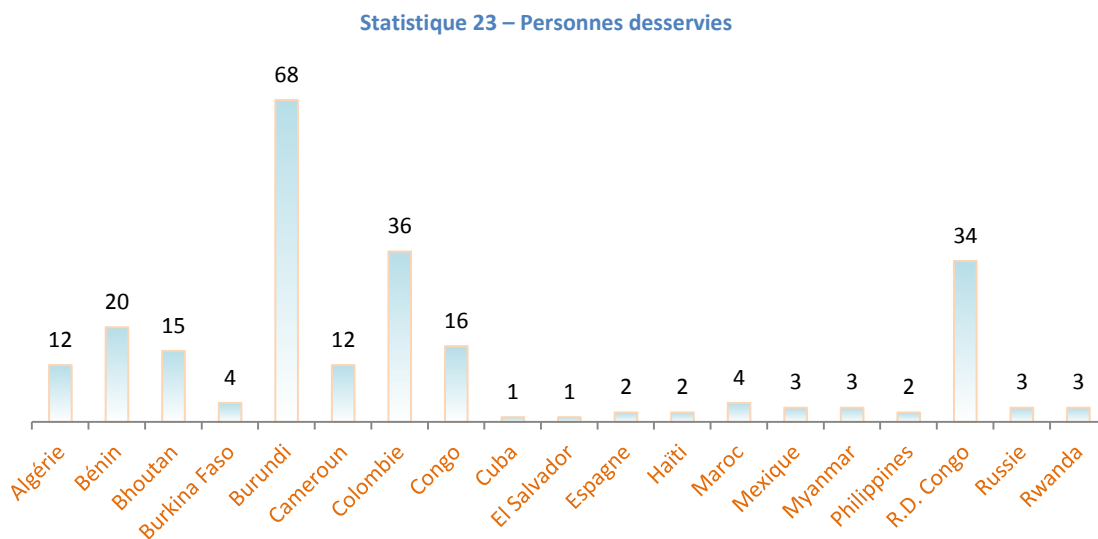
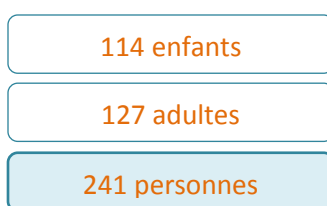
| État matrimonial |                  | Femme     | Homme     | TOTAL     |
|------------------|------------------|-----------|-----------|-----------|
|                  | Célibataire      | 4         | 3         | 7         |
|                  | Marié            | 16        | 14        | 30        |
|                  | Divorcé          | 3         | 0         | 3         |
|                  | Veuf             | 4         | 0         | 4         |
|                  | Conjoint de fait | 1         | 1         | 2         |
|                  | Mono-parental    | 3         | 0         | 3         |
|                  | Non défini       | 2         | 2         | 4         |
|                  | Séparé           | 2         | 1         | 3         |
|                  | <b>TOTAL</b>     | <b>35</b> | <b>21</b> | <b>56</b> |

| Revenu |                      | Femme     | Homme     | TOTAL     |
|--------|----------------------|-----------|-----------|-----------|
|        | Inconnu              | 1         | 0         | 1         |
|        | Aide sociale         | 16        | 7         | 23        |
|        | Emploi               | 13        | 10        | 23        |
|        | Économie personnelle | 1         | 2         | 3         |
|        | Prêts et bourses     | 3         | 2         | 5         |
|        | Sans revenu          | 1         | 0         | 1         |
|        | <b>TOTAL</b>         | <b>35</b> | <b>21</b> | <b>56</b> |

## 5) 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 2014-2015, 241 personnes ont bénéficié de ce service.



## C. AMÉLIORATION DES CONDITIONS DE VIE DES AÎNÉS

Au cours des dernières années, nous constatons une augmentation des aînés immigrants requérant nos services. La majorité d'entre eux a le statut de réfugié de guerre ou est arrivé au Canada par le programme de réunification familiale. N'ayant pratiquement aucune connaissance de la langue française ou anglaise, ces aînés vivent dans l'isolement. Ils sont peu intégrés et adaptés à la société d'accueil et ils sont dépendants, pour la majorité d'entre eux, de leurs proches (enfants, famille éloignée, etc.).

Pour pallier cet état de choses et en se basant sur son expertise, le SAAI, en collaboration avec la Conférence régionale des élus (CRÉ), met sur pied, à l'automne 2014, un nouveau programme de rencontres hebdomadaires intitulé «Maille-Âge».

### MAILLE-ÂGE

Par ce projet, nous souhaitons briser l'isolement des personnes âgées immigrantes, encourager la reprise de l'autonomie et ainsi réduire leur vulnérabilité, faciliter leur intégration dans la société d'accueil et agir d'une manière préventive contre la maltraitance éventuelle.

Le programme comporte deux volets :

- Création
- Échange interculturel

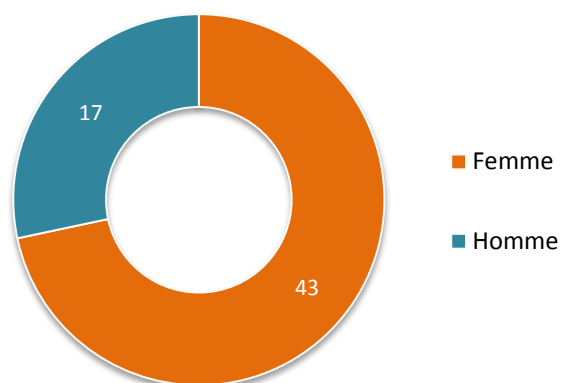
Par ces deux volets, nous visons à valoriser les compétences et les connaissances acquises culturellement ainsi que l'épanouissement personnel des participants par le partage d'éléments culturels.

Le projet, d'une durée de 20 mois, prévoit la participation de 30 personnes de différentes origines, âgées de 50 ans et plus.

La qualité de contenu des rencontres fait que le recrutement se passe par le bouche-à-oreille généré par les participants eux-mêmes. Nous observons que ces rencontres correspondent à des besoins des immigrants de différentes tranches d'âge. L'organisme décide d'ouvrir la porte à tous ceux qui désirent y participer.

Au moment d'écrire ce rapport, un total de 60 personnes a participé au programme, dont 30 personnes âgées de 50 ans et plus.

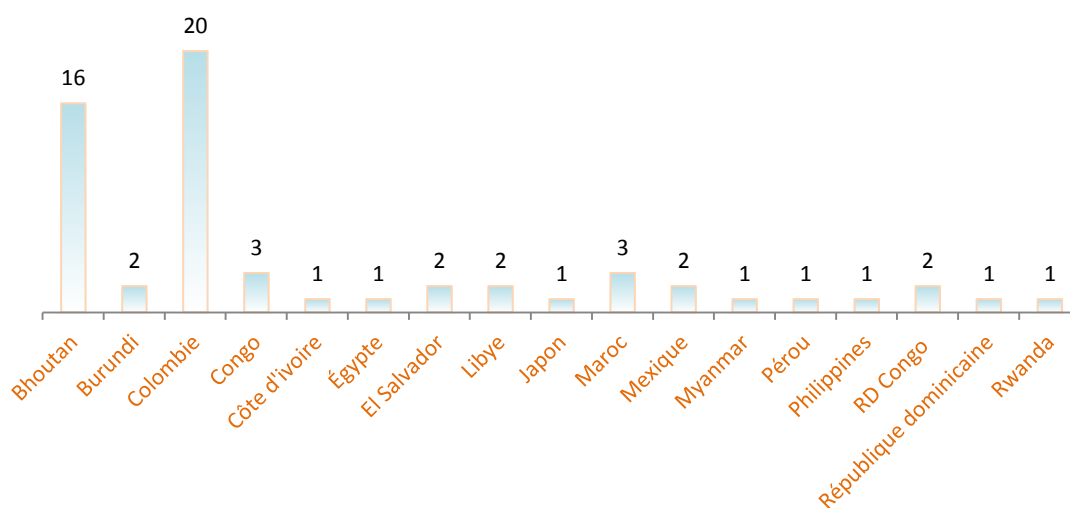




Statistique 25 - Participants Maille-Âge

| Tranche d'âge des participants |    |
|--------------------------------|----|
| 60 et plus                     | 17 |
| 50-59                          | 13 |
| 40-49                          | 11 |
| 30-39                          | 13 |
| 18-29                          | 6  |

| Statut des participants |    |
|-------------------------|----|
| Citoyen canadien        | 9  |
| Demandeur d'asile       | 1  |
| Étudiant étranger       | 1  |
| Indépendant             | 5  |
| Parrainé                | 3  |
| Réfugié                 | 37 |
| Travailleur temporaire  | 1  |
| Visiteur                | 3  |



Statistique 26 - Participants Maille-Âge par pays d'origine



Je m'appelle OMAR GALEANO, marié avec DILIA ZAMBRANO et père de trois enfants. Nous sommes d'origine colombienne. Nous sommes arrivés le 16 juillet 2008 avec John Jeiner de treize ans et Ana Maria de deux ans, qui est un enfant handicapé avec syndrome de Down.

Dès notre arrivée à Québec, on a connu l'organisme *Service d'aide à l'adaptation des immigrants et immigrantes S.A.A.I.* Un an après, nous avons commencé à participer à l'activité de la cuisine collective, les samedis. Grâce à cette activité, nous avons appris la façon de se nourrir des Québécois ainsi que des personnes qui sont arrivés de d'autres pays.

Ultérieurement, nous nous sommes intégrés au groupe d'achats, le but de cette activité est d'acheter les produits en grandes quantités pour obtenir un meilleur prix et comme ça, nous pouvons économiser de l'argent.

Nous avons également reçu les services d'aide technique pour demander la citoyenneté, l'assistance pour remplir les formulaires nécessaires concernant la maladie de notre enfant ainsi que tous les documents que nous fait parvenir le gouvernement.

Le fait de demander les services de cet organisme communautaire m'a donné l'opportunité de devenir, il y a deux ans, bénévole de celui-ci dans la collecte d'aliments pour la cuisine collective. Ainsi, je peux rendre un peu de générosité pour toute sa collaboration.

Récemment, j'ai commencé à participer dans le programme *CAFE RENCONTRE* qui se déroule le jeudi à 13 h. Cette belle activité sociale nous amuse beaucoup et nous aide à prendre contacte avec toutes les communautés qui habitent à Québec.

En bref, ce sont toutes les activités et les opportunités que j'ai connu à travers du Service d'aide à l'adaptation des immigrants et immigrantes S.A.A.I. et auquel je suis immensément reconnaissant car cela a été un moyen pour nous aider à mieux nous intégrer dans notre nouvelle vie.



Omar Galeano

Figure 8 - Témoignage Omar GALEANO, client

### 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 d'ateliers de groupe, soit la forme de rencontres individuelles. Un des buts de cette activité est de réduire, en apprenant la langue, les causes de l'exclusion et du choc culturel éprouvés par les immigrants.

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 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, désœuvrés, trouvent le temps long et se sentent inutiles. Parallèlement, leurs enfants sont préoccupés par 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.

Les groupes sont composés de personnes de provenances différentes, de différents âges et de différents niveaux de scolarité. Parfois, lors des ateliers de français, des personnes analphabètes dans leur langue maternelle côtoient des personnes hautement scolarisées. Un défi de taille pour les bénévoles qui, à l'exception d'une personne, ne sont pas des enseignants de formation. Toutefois, tous les participants sont animés par le même désir : s'exprimer et comprendre la langue de Molière.



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 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. À travers ces ateliers, le SAAI devient un lieu d'appartenance pour plusieurs participants. Cette année, la personne la plus assidue et la plus persévérante s'est vue attribuer un cadeau de présence : une belle couverture de laine tricotée par une bénévole du Club de tricot de la résidence pour personnes âgées Les Jardins Saint-Sacrement.

En 2014-2015, 119 personnes ont fréquenté nos ateliers. La majorité des participants sont originaires de la Colombie. L'ensemble des participants provient de 23 pays. L'équipe de bénévoles est composée de huit personnes, sept sont d'origine québécoise et une d'origine française. 149 rencontres ont eu lieu durant

Les ateliers de français sont avant tout un cadre pour soutenir l'adaptation des participants. Ainsi, suite à l'identification d'un besoin, sous le jour de l'apprentissage du vocabulaire, une intervenante de l'organisme a traité des questions d'hygiène personnelle. Le tout agrémenté de petits cadeaux bien appréciés : déodorisant, dentifrice, brosse à dents, etc.



|              |            |
|--------------|------------|
| Bhoutan      | 22         |
| Brésil       | 1          |
| Bulgarie     | 1          |
| Burundi      | 11         |
| Chine        | 6          |
| Colombie     | 26         |
| Cuba         | 3          |
| Espagne      | 1          |
| El Salvador  | 4          |
| États-Unis   | 9          |
| Iran         | 1          |
| Maroc        | 1          |
| Mexique      | 4          |
| Myanmar      | 14         |
| Ouganda      | 1          |
| Pérou        | 1          |
| Philippines  | 3          |
| RD Congo     | 4          |
| Royaume-Uni  | 1          |
| Rwanda       | 1          |
| Tunisie      | 1          |
| Venezuela    | 1          |
| Viêt-Nam     | 2          |
| <b>Total</b> | <b>119</b> |

Participants aux ateliers

Mars 2015

Service d'Aide à l'Adaptation des Immigrants et Immigrantes

De notre part en ce qui concerne les ateliers de français, nous disons un grand merci pour la formation et l'encadrement que nous avons reçus. Nous souhaiterions continuer toujours à participer aux ateliers du S.A.A.I mais nous ne pouvions pas car nous avons été obligés par le MIDI d'aller fréquenter au Cégep de Sainte-Foy.

De toute façon, nous sommes partis physiquement mais nous sommes encore persuadés que nous allons retourner encore au S.A.A.I.

Pour clore, nous disons merci aux bénévoles ainsi que pour toute aide que nous avons bénéficiée dont l'apprentissage de français.

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
| EXP: Wangfunzi;<br>Mars 2015                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Service d'aide<br>à l'adaptation des<br>immigrants et immigrante |
| Yahusu mafundisho tuliyo yapewa<br>Huko S.A.A.I. tunashukuru<br>kwamafundisho ya Ki faransa<br>tuliyo yapokea. tungependa<br>kuendelea ila sasa haikaezekana<br><del>h</del> hata kama tumepelikua<br>kuendelea mafundisho Huko<br>Cégep de Sainte-foy. ilo<br>sisi moyo wote ma mawazo<br>vingali Hapo SAAI.<br>tunomaliza tukitanguliza<br>shukrani kwa kujitua<br>mamsanda vienu melio tusaidia<br>kurupewa mafundisho. |                                                                  |

Figure 9 – Témoignage, avec la traduction, d'une famille qui demande de garder l'anonymat

My experience in SAAI was short but fantastic and unforgettable. I met many nice people there including the director Madame Jelena, the teacher Michel, Murielle and so on. The working staff always greet us warmly the minute we enter the door, during the break they bring us warm tea or coffee and snacks. They offer clothes utensils for people in need. What I benefit most was the confidence to communicate in French with the encouragement and assistance of those wonderful people. The class is small, so everyone knows each other and the teachers attend to everyone's needs. They are so patient that they would explain again and again until we understand. In one word, they opened the door to the French-speaking world for me. Je vous remercie, SAAI.

— Leona.  
5 May. 2015

Figure 10 - Témoignage Hongyu Leona LIANG, cliente

**De :** Carmen Duplain  
**Envoyé :** 13 décembre 2014 11:04  
**À :** Jelena Krstic  
**Objet :** RE: SAAI - Joyeuses Fêtes

Bonjour Jelena,

Merci beaucoup pour les bons souhaits!

Je vous en souhaite tout autant, à toute cette belle équipe qui sait faire tant avec si peu de moyens...

Je suis TRÈS occupée dans ma vie de prof mais garde de très heureux souvenirs du temps passé au SAAI.

Joyeuse Fêtes et profitez bien d'un repos bien mérité.

Carmen

Figure 11 - Témoignage Carmen DUPLAIN, bénévole

## Atelier de français

### Témoignage

Le grand Sylvain Lelièvre chantait :

*«Moi, si j'avais le choix, je serais professeur*

*Y a pas de plus beau métier qu'interroger la vie*

*Avec une craie blanche et des classes en couleurs*

*Et joliment douter pour quelques yeux ravis».*

Comment mieux dire notre engagement auprès de nouveaux arrivants visant à les accompagner dans l'apprentissage du français et à contribuer ainsi à leur intégration à la société québécoise.

Cet engagement, pour moi, tout récent, a été une véritable découverte et l'occasion de rencontres belles et généreuses avec des gens venus « *des quatre coins du monde, des quatre coins du cœur* » (Lelièvre).

Rencontres avec des personnes d'une grande diversité d'origines, pleines d'espérance dans la promesse d'un avenir paisible ; avec des gens arrivés avec l'espoir comme seul bien, mais déterminés et investis pleinement dans la volonté de s'intégrer et de s'épanouir au Québec, terre d'accueil.

Leur intégration et, mieux encore, leur épanouissement, passe par une maîtrise fonctionnelle de la langue française. Notre accompagnement représente, pour la plupart, un premier contact avec le français, ses complexités, ses subtilités, mais aussi avec la richesse et la diversité de son vocabulaire.

Le défi est stimulant, mais surtout, il est source d'enrichissement pour les bénévoles qui reçoivent beaucoup en retour. Entendre une birmane prononcer pour la première fois les mots des jours de la semaine est une joie; écouter une camerounaise, un bhoutanais, une colombienne, un chinois lire une phrase complète en français est réjouissant ; voir les uns et les autres fouiller avec intérêt dans un dictionnaire ou encore voir le sourire épanoui de celui ou de celle qui vient de réussir à conjuguer un verbe à l'imparfait sont des petites victoires, mais surtout des grands moments de bonheur.

Merci à celles-là et à ceux-ci qui, venus d'ailleurs, nous confient l'espace de quelques heures ce qu'ils ont de plus précieux, leur espoir, et nous enrichissent par leur courage et leur détermination.

Michel



14 avril 2015

Figure 12 - Témoignage Michel Chevrier, bénévole



## B. 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 des 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 nos bénévoles a trouvé nos dépliants distribués régulièrement aux endroits stratégiques de la ville : cliniques, 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 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 spécifique 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, 23 nouvelles personnes ont rejoint l'équipe de bénévoles.

|              |           |
|--------------|-----------|
| Belgique     | 1         |
| Cameroun     | 1         |
| Canada       | 14        |
| Colombie     | 2         |
| Congo        | 1         |
| Mexique      | 1         |
| Pérou        | 1         |
| R.D.Congo    | 1         |
| Tunisie      | 1         |
| <b>Total</b> | <b>23</b> |

Ces personnes font du bénévolat dans différents domaines au sein de l'organisme : accompagnement auprès du réseau de la santé, aide pendant les activités collectives, ateliers de français, conseil d'administration, dépannage individuel en français, réception et traductions de divers documents.

La sensibilisation des étudiants est le gage pour un inévitable pluriculturalisme futur. Selon les besoins spécifiques, elle prend des formes différentes.



Ce travail peut consister en exposés devant de grands groupes, comme ces 39 étudiants du Cégep de Limoilou rencontrés dans le contexte du cours «Relations interculturelles et racisme» ; en entrevues en petits groupes de 2 à 4 étudiants ; en entrevues individuelles ; en inclusion dans des activités offertes aux personnes immigrantes et québécoises ; en supervision de stages ou encore

en collaboration pour la rédaction d'un essai ou d'un mémoire de maîtrise.

En 2014-2015, nous avons accueilli en stage une étudiante en éducation spécialisée. De plus, nous avons évalué l'essai d'une étudiante du Collège Jésus-Marie de Sillery, réalisé dans le cadre du Programme d'Éducation Internationale, et faisant un portrait actuel de l'immigration à Québec.

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 les 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 un bassin important de leurs donateurs, d'inviter des organismes communautaires associés à Centraide afin de présenter leurs services à la population pour que les donateurs 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 :

- Accueilli un groupe de solliciteurs pour la campagne de la Fonction publique fédérale (CGMTGC) ;
- Rencontré des employés de la Banque nationale et de la Banque Laurentienne (Lebourgneuf) ;
- Participé au documentaire intitulé «Histoire d'entraide : Les nouveaux arrivants» et à la campagne des clips et des cartes de Noël.

## Jelena Krstic

**De:** Josée Blanchette <Josee.Blanchette@cegeplimoilou.ca>  
**Envoyé:** 9 septembre 2014 13:19  
**À:** Jelena Krstic  
**Objet:** RE: Présentation dans un groupe de Sciences humaines au Cégep Limoilou  
**Pièces jointes:** ListeEtudiants\_cours381303LI\_gr00006.xls

Bonjour Madame Krstic,  
Monsieur Yasangilwe est venu dans ma classe ce matin et comme un étudiant semble être parti avec la liste de présences par erreur, je vous joins la liste d'étudiants qui étaient présents au cours. J'espère que ça fera l'affaire, sinon je pourrai tâcher de retrouver la liste de présences et aller vous la porter à votre organisme.  
La présentation de M. Yasangilwe était très intéressante. Les étudiants m'ont dit avoir apprécié. C'était particulièrement intéressant pour en apprendre sur la réalité des immigrants à Québec et M. Yasangilwe a également très bien répondu aux questions.

Je vous remercie grandement pour cette visite. Je crois qu'une telle présentation peut contribuer à faciliter la communication interculturelle entre les Québécois et les immigrants en diminuant la xénophobie et en favorisant l'intégration.

S'il y a quoi que ce soit, n'hésitez pas à communiquer avec moi.

*Josée Blanchette*  
Enseignante en anthropologie  
Département des Sciences sociales  
Cégep Limoilou

Figure 13 - Témoignage Cégep Limoilou

## C. 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 déplacés au Cégep de Sainte Foy, à l'Université Laval et au centre Louis-Jolliet, pour y donner des services collectifs sur mesure. 13 ateliers y ont été donnés :

- 2 sur la santé des femmes
- 9 sur le système de santé à Québec
- 2 sur les services du SAAI

## D. COLLABORATIONS SPÉCIALES

L'année 2014-2015 a vu une collaboration spéciale entre le SAAI et deux étudiantes à la maîtrise en Sciences de l'orientation de l'Université Laval. Elles ont préparé un atelier sur l'adaptation culturelle destiné aux nouveaux

arrivants de la catégorie travailleurs qualifiés. Deux ateliers ont eu lieu. Pour sa part le SAAI a joué un rôle majeur dans le recrutement des participants, en plus de prêter son local pour les ateliers.

Nous avons aussi été sollicités par le CSSS de la Vieille-Capitale pour recruter des participantes et prêter notre local pour des rencontres de prévention du cancer de sein. Deux rencontres ont été organisées.

### **Jelena Krstic**

---

**De:** Sharon Chan  
**Envoyé:** 4 mars 2015 14:14  
**À:**  
**Objet:** Atelier adaptation culturelle

Bonjour Madame Krstic,

Un petit courriel pour vous remercier de nous avoir trouvé des participants pour notre dernier atelier et pour vous dire un gros merci pour votre précieuse et agréable collaboration. Ce fut un réel plaisir pour nous d'animer nos ateliers au S.A.A.I. De plus, vous pouvez remercier votre personnel courtois et dévoué pour leur accueil et leur aide ce qui a contribué à ce que nos 2 ateliers soient un succès!

Au plaisir de vous rencontrer à nouveau et bonne continuité!

Aurélie et Sharon=

Figure 14 - Témoignage deux étudiantes U. Laval

## 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, de même 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 :

- *Colloque-action automne 2014 - Regroupement des centres d'action bénévole de la région de la Capitale-Nationale et de Chaudière-Appalaches*

### FORMATIONS SUIVIES :

- *Bail de logement pour aînés (Centre de justice de proximité de Québec)*
- *Conjoints de fait (Centre de justice de proximité de Québec)*
- *Contrer la maltraitance envers les personnes âgées : Du repérage à la référence (Agence de la santé et des services sociaux de la Capitale-Nationale)*
- *Cycle comptable informatisé – Simple Comptable SAGE50 (Bureautique D.M.)*
- *Formation Jeux d'enfants - Apprendre avec toi (Direction régionale de santé publique)*
- *Gestion des employés difficiles (CEGEP Garneau)*
- *Intervention interculturelle : Spécificités théoriques et modalités d'application – Modules I et II, Formateurs : Jean-Bernard Pocreau et Lucienne Martins Borges (CSSS de la Vieille-Capitale)*
- *Justice participative – médiation, conciliation, arbitrage (Centre de justice de proximité de Québec)*
- *Logement (Centre de justice de proximité de Québec)*
- *Techniques d'animation pour les rencontres ou les cours prénataux (La direction régionale de la santé publique)*
- *Testament et mandat en cas d'incapacité (Centre de justice de proximité de Québec)*

**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)*
- *Regroupement des organismes au service des nouveaux arrivants (ROSNA), Montréal*
- *Regroupement des organismes communautaires de la région 03 (ROC03)*
- *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» (MIDI)*
- *Table de quartier Vanier*
- *Table en immigration (CRÉ)*

## V. LA VIE DÉMOCRATIQUE

Le Conseil d'administration du Service d'aide à l'adaptation des immigrants et immigrantes (S.A.A.I.) est composé de sept membres, dont trois doivent provenir des communautés culturelles.

En 2014-2015 il était composé d'une personne d'origine colombienne, une d'origine iranienne, une d'origine japonaise, une d'origine péruvienne, deux d'origine québécoise et une d'origine tunisienne, dont quatre femmes et trois hommes. Il a tenu neuf réunions ordinaires et cinq réunions extraordinaires.

Les membres du conseil d'administration 2014-2015 étaient :

Président : M. David Lagacé  
Vice-président : M. Mokhtar Sallami  
Secrétaire : M<sup>me</sup> Tomomi Harada  
Trésorière : M<sup>me</sup> Maryam Mohabadi  
Administrateurs : M<sup>me</sup> Ana Maria Huamani  
M<sup>me</sup> Maricela Vargas  
M. René Boucher

Le SAAI a tenu son Assemblée générale annuelle des membres le 25 septembre 2014, 28 personnes étaient présentes, dont 19 membres actifs.

Pour l'année 2014-2015, le SAAI a eu 49 membres en règle.

## CONCLUSION

En 2014-2015, nous avons continué avec engagement et respect nos activités dans les différents volets caractérisant la mission du SAAI. L'année a été marquée par deux événements contradictoires : l'arrivée de la nouvelle subvention de la CRÉ et le combat ardu pour trouver des solutions au loyer devenu exorbitant par la coupure subie en 2011 de toute subvention de la part du ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion dans la foulée des changements de l'époque. Maintes tentatives de négociation avec le locateur s'en sont suivies, ainsi que des contacts rapprochés avec les bailleurs de fonds et des apparitions multiples dans les médias. Le contexte économique dans la société ajoute du poids au combat pour notre survie.

En dépit des bouleversements qui résonnent au sein de l'organisme suite à cette coupure importante d'il y a 4 ans, nous avons gardé le cap et nous avons desservi 998 adultes, provenant de 57 pays. Nous avons dispensé auprès de ces personnes un total de 8 869 services différents, dont 6 909 en intervention individuelle et 1 960 en intervention de groupe. 388 personnes adultes de plus que l'année précédente ont pu bénéficier de nos services. Ce chiffre démontre autant les besoins des personnes immigrantes que la qualité et l'importance des services dispensés par le SAAI.

Nous avons poursuivi notre quête d'amélioration des services en participant aux diverses formations. Nous avons continué à répondre «présent» à toute demande de collaboration et de participation pertinentes pour notre mission.

En 2014-2015, les 42 bénévoles impliqués régulièrement ont donné près de 3 379 précieuses heures de leur temps. Il importe de les remercier d'une manière spéciale 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 2015-2016 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 avec des réflexions déjà entamées sur les changements éventuels dans le cadre des activités en périnatalité et celles de la lutte contre la pauvreté.

Tout de même, conscients des besoins des personnes desservies et de l'importance du travail fait, nous choisissons de regarder en avant, de croire en l'avenir. 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.



## REMERCIEMENTS

**NOUS TENONS À REMERCIER POUR LEUR APPUI ET LEUR COLLABORATION  
TOUS NOS BAILLEURS DE FONDS, NOS DONATEURS ET NOS PARTENAIRES.**

**NOUS TENONS AUSSI À REMERCIER DE FAÇON PARTICULIÈRE  
TOUS NOS BÉNÉVOLES ET TOUS NOS EMPLOYÉS**

