

# Rapport d'activités

## 2015-2016



# Mission

Accueil liaison pour arrivants (ALPA) est un organisme communautaire autonome qui œuvre depuis 1984 auprès de la population immigrante de la région de Montréal. Installé dans le quartier Hochelaga-Maisonneuve, il fut un des premiers organismes à desservir la clientèle immigrante de plus en plus nombreuse dans l'Est de Montréal.

Sa mission est de soutenir les personnes immigrantes dans toutes les étapes de leur établissement, de leur adaptation et de leur intégration afin qu'elles deviennent des citoyens fiers de leurs origines, et capables de composer avec les exigences de la société québécoise.



***« Chez Alpa, les personnes immigrantes sont accompagnées pour qu'elles puissent s'épanouir pleinement et contribuer fièrement à l'essor économique, social et culturel du Québec. »***

**Glicería Acosta - Fondatrice**



# Mot de la présidente

Mesdames, Messieurs,

C'est avec beaucoup de fierté que je vous présente le rapport d'activités d'Accueil liaison pour arrivants qui couvre la période du 1<sup>er</sup> avril 2015 au 31 mars 2016. Cette année, c'est à plus de 2 500 nouveaux immigrants que nous avons mis à disposition l'expertise que nous avons peaufinée depuis 1984.

Les réalisations présentées dans ce rapport annuel sont possibles grâce à l'apport de nos bailleurs de fonds : le ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion et Emploi-Québec. Je les remercie et leur témoigne ma reconnaissance, au nom de l'organisme, mais aussi au nom des nouveaux immigrants qui bénéficient de nos services.

Je souligne également l'implication des membres du conseil d'administration qui assurent la saine gestion d'ALPA. C'est un véritable privilège de travailler avec vous dans l'unique objectif de favoriser la pleine participation des personnes immigrantes à la société québécoise. Je tiens à remercier particulièrement, madame Celina Descamps, qui a choisi de quitter le conseil d'administration après avoir consacré 34 ans de sa vie à bâtir ALPA aux côtés de la fondatrice, madame Glicería Acosta. ALPA ne serait pas l'organisme qu'il est aujourd'hui sans leur contribution et leur dévouement.

Pour conclure, je tiens à féliciter la nouvelle directrice générale, Marie-Josée Duplessis, ainsi que toute son équipe qui, par leur travail assidu, ont permis à l'organisme de se surpasser encore une fois cette année. C'est grâce à votre travail acharné que nous contribuons au dynamisme et au développement du Québec d'aujourd'hui et de demain.

Bonne lecture!

Christiane Côté—Présidente

# Mot de la directrice

Mesdames, Messieurs,

La préparation du rapport d'activités est le moment privilégié pour réaliser tout le travail accompli en une année. C'est une grande fierté de constater que nous avons soutenu 2 527 nouveaux immigrants dans leur établissement et leur intégration à leur nouvelle communauté.

Chaque personne, chaque famille qui quitte sa patrie pour s'établir ici, porte une histoire riche et unique. Notre plus grande fierté est de pouvoir répondre à leurs besoins variés et spécifiques grâce à notre offre de services complète dont le détail est illustré dans ce rapport.

Outre ses services, la force d'ALPA est son équipe accueillante, expérimentée et professionnelle qui se distingue par ses compétences d'intervention en contexte interculturel.

Jouer un rôle positif tout au long des processus d'installation et d'intégration socio-professionnelle de nos participants et de leurs familles est très valorisant et c'est avec fierté que nous poursuivons la mission portée par la fondatrice d'ALPA, Mme Glicería Acosta.

Cordialement,

Marie-Josée Duplessis—Directrice générale

# Caractéristiques et mode d'intervention

Les réalités des nouveaux immigrants sont diverses et multiples. Certains arrivent en famille, d'autres sont célibataires. Ils sont à des étapes différentes de leur vie puisqu'âgés entre 20 et 60 ans. La grande majorité provient de sociétés traditionnelles où les rôles sociaux sont clairement définis.

Même si la plupart des nouveaux immigrants sont hautement scolarisés, ils ne le sont pas tous et leur niveau de maîtrise du français et de l'anglais varie. Les secteurs d'activités et les types d'emploi sont nombreux et diversifiés.



Malgré la variété de leurs profils, de leurs réalités et de leurs parcours, les nouveaux immigrants ont un point en commun, ils doivent s'adapter à une nouvelle société pendant qu'ils vivent des changements et des bouleversements à tous les niveaux. Notre mission est de les accompagner et de les soutenir, selon leur rythme, tout au long de ce processus.

Les immigrants sont des gens très autonomes. Pour décider de refaire sa vie dans un autre pays, ça prend de l'autonomie, de la détermination et de l'empowerment. Cependant, le fait de vivre une perte de repères importante engendrée par le processus migratoire, de se retrouver dans un environnement où les règles du jeu sont différentes, où les codes sont nouveaux et souvent implicites, où les réseaux personnel et professionnel sont inexistants commande un accompagnement différent.

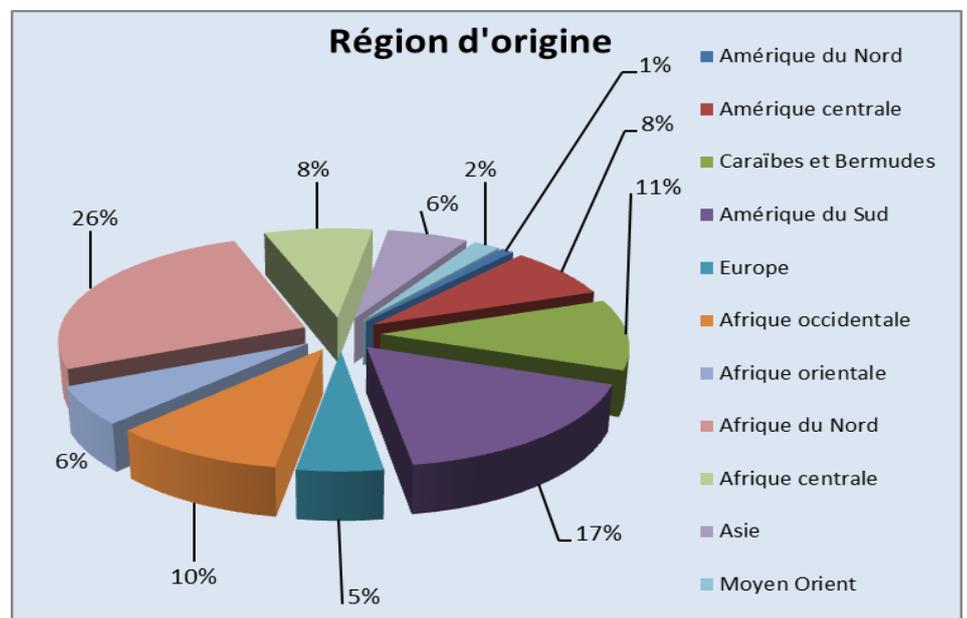
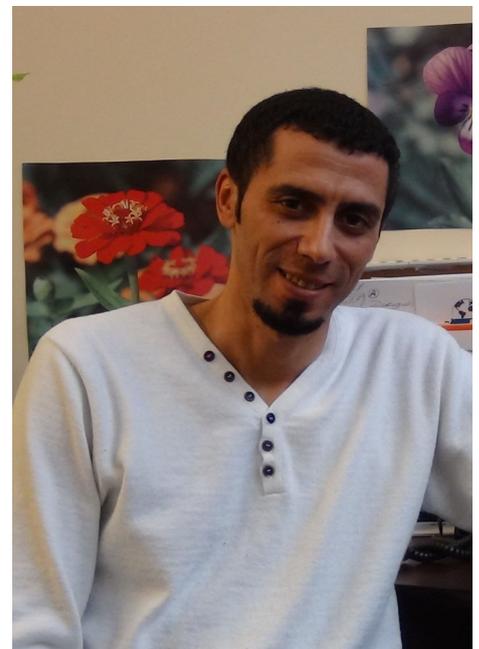
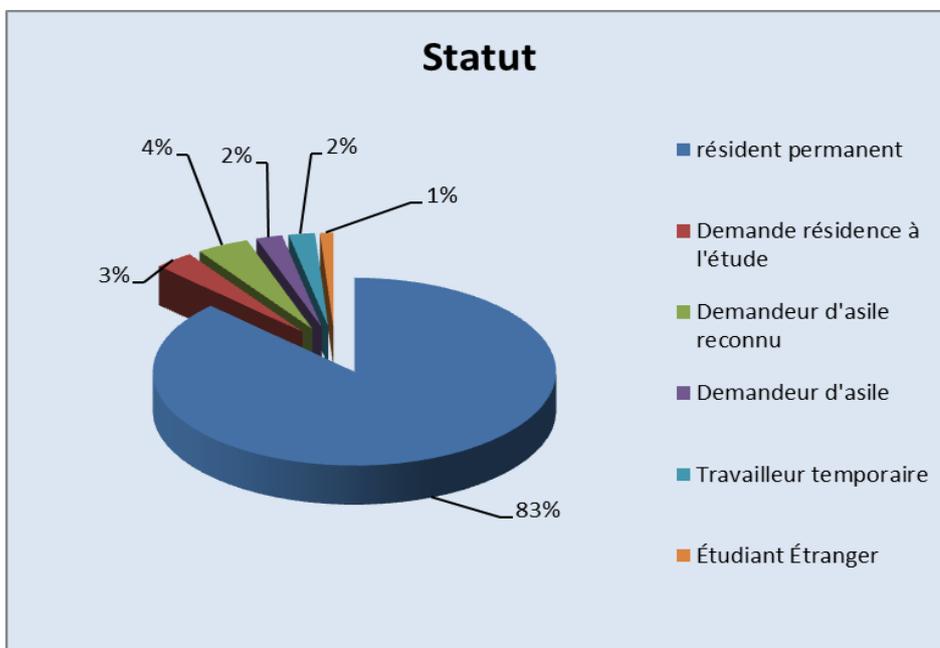
L'originalité et la spécificité de nos interventions se situent au niveau de l'approche et des pratiques développées qui se traduisent par la capacité de comprendre le cadre de référence de la personne immigrante et celui de la société québécoise afin de faciliter la compréhension mutuelle.

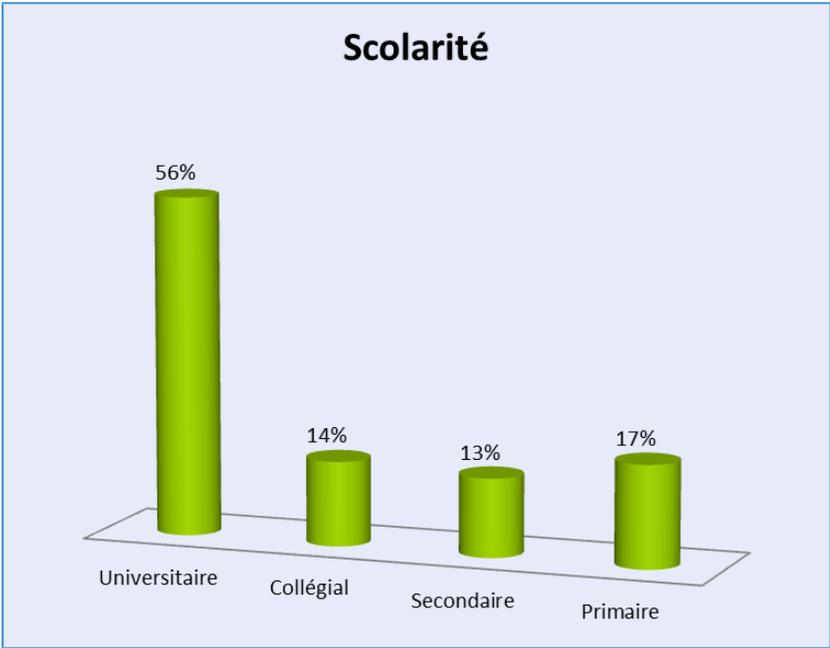
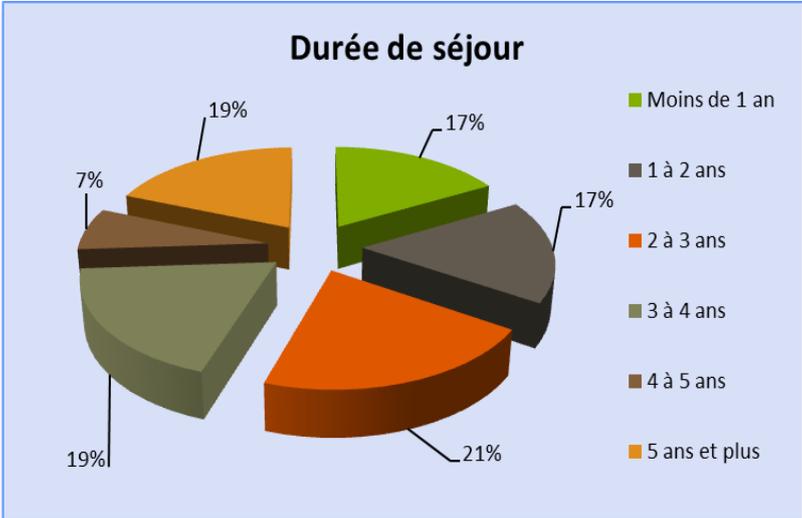
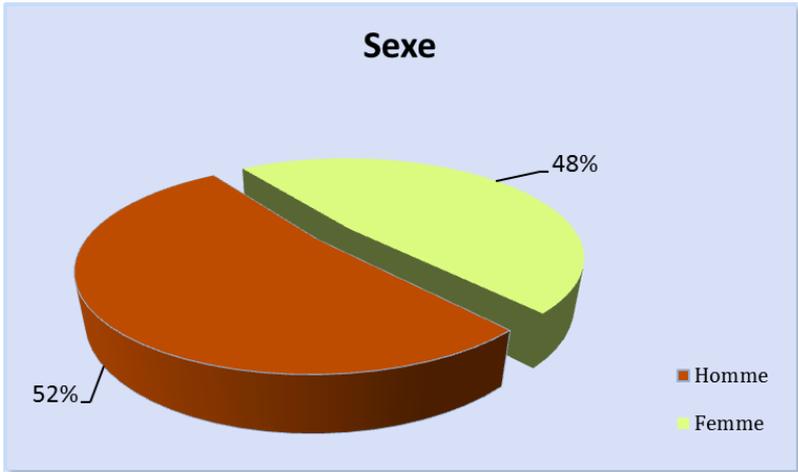
# Accueil, installation et établissement

## Portait sociodémographique des participants

Cette année, ALPA a accompagné **2 527** nouveaux immigrants. Ces individus ont reçu un ou plusieurs services parmi les suivants :

- ◆ Accompagnement dans les démarches d'établissement et/ou d'immigration
- ◆ Cours de francisation à temps partiel
- ◆ Soutien pour l'établissement dans différentes régions du Québec
- ◆ Intégration au marché du travail





## Services individuels

Grâce au volet d'accompagnement individuel du programme Réussir l'intégration (PRINT) financé par le ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion, nous avons rencontré **1 886** nouveaux immigrants établis au Québec depuis moins de 5 ans.

Ce programme vise non seulement à faciliter leur installation et leur intégration, mais les aide aussi à s'adapter à leur nouvel environnement et à mieux comprendre le fonctionnement de la société québécoise.



Lors de la première rencontre, un portrait général du candidat est dressé afin de comprendre sa situation et celle de sa famille et déterminer les actions à prendre. Nous nous assurons que la personne et sa famille, s'il y a lieu, ont fait toutes les démarches administratives nécessaires auprès des autorités gouvernementales, et, le cas échéant, nous les aidons à les compléter. Nous nous assurons que les besoins de base sont satisfaits (logement, ameublement, nourriture, vêtement). S'il y a des manques, nous mobilisons nos partenaires pour les combler.

ALPA travaille en étroite collaboration avec différents organismes privés, parapublics ou gouvernementaux, soit en référant, soit en faisant la médiation pour essayer de trouver une solution au problème ou alors en interprétant différents courriers que les participants reçoivent de la part de ces organismes.

Un des aspects les plus importants de ce programme est, d'abord et avant tout, l'écoute accordée aux nouveaux arrivants confrontés à une culture et à un mode de vie très différent des leurs. Grâce à leurs compétences en communication interculturelle et à leur connaissance des impacts de l'immigration et du processus migratoire, les intervenantes d'ALPA leur offrent un soutien précieux dans une période où plusieurs vivent tellement de changement qu'ils ont l'impression de perdre pied. Elles donnent du sens aux situations vécues et permettent aux nouveaux immigrants de retrouver leur autonomie. C'est pourquoi certains participants reviennent, parfois après plusieurs années, nous présenter leurs enfants et leurs parents ou encore nous demander de l'aide afin d'obtenir la citoyenneté canadienne.

*« Ça fait trois ans et demi que je suis arrivée au Québec. Quand je suis arrivée, je ne parlais pas français. Pas un mot. Je n'avais pas la résidence permanente non plus. C'est alors que je suis entrée en contact avec ALPA. Ils m'ont écouté et ils m'ont informé des étapes par lesquelles je devais passer. Premièrement, faire toute la paperasse pour la demande de résidence permanente. Ensuite, apprendre le français, et, finalement, la troisième étape est la recherche d'emploi. Je suis maintenant à la troisième étape. ALPA m'a aidé et m'a offert un conseiller pour chaque étape de mon intégration ».* **Marian—Espagne**



## Activités collectives

Les activités collectives, que ce soit des sorties culturelles ou des sessions d'informations, permettent aux nouveaux arrivants de comprendre leur société d'accueil. Certaines séances traitent de l'histoire et des valeurs de la société québécoise, d'autres présentent les différentes régions du Québec, et plusieurs les informent sur les lois, les droits et les responsabilités ainsi que les nombreux services publics et communautaires.

Cette année, ALPA a offert **91** sessions d'information.

Voici les thématiques présentées ainsi que les organismes partenaires et les conférenciers responsables :



- ◆ **Finances personnelles en santé, Option consommateur**
- ◆ **Un consommateur averti en vaut 10 !, ROMEL**
- ◆ **Régime de retraite et soutien aux enfants, Revenu Québec**
- ◆ **Droits et obligations de la société d'accueil et des nouveaux arrivants, Antoine Makitou**
- ◆ **Le travail des policiers, SPVM**
- ◆ **Sécurité domiciliaire et service 9-1-1, TANDEM**
- ◆ **L'obtention du permis de conduire, SAAQ**
- ◆ **Le parcours migratoire, Ana Luisa Iturriaga**
- ◆ **Les valeurs culturelles de la société d'accueil, ALPA**
- ◆ **L'histoire du Québec en images et en chansons, Pierre Fournier**
- ◆ **La vie démocratique municipale, Ville de Montréal**
- ◆ **Le financement communautaire responsable, ACEM**
- ◆ **Séminaire d'information sur la fiscalité, Service Canada**
- ◆ **L'utilisation des transports en commun, STM**
- ◆ **Comment fonctionne le système de santé et des services sociaux, CSSS Lucille Teasdale et ACCESSS**
- ◆ **Réseautage et médias sociaux, ALPA**
- ◆ **Info Apprendre: la ligne d'aide et de référence, SARCA**
- ◆ **Découverte de l'histoire du Québec par le quartier Hochelaga-Maisonneuve, Jean François Plouffe**
- ◆ **Les normes du travail, Clinique d'information juridique McGill**
- ◆ **Séances d'information sur les régions du Québec, Partenaires régionaux**

# Sorties culturelles

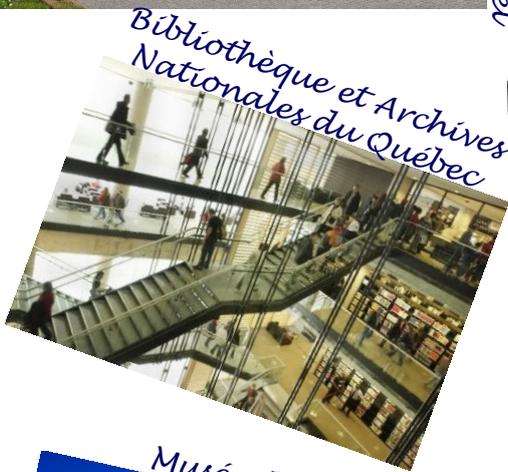
ALPA a organisé 9 sorties culturelles qui ont permis à ses participants de découvrir leur milieu de vie.



Maison Saint-Gabriel



Hôtel de Ville de Montréal



Bibliothèque et Archives Nationales du Québec



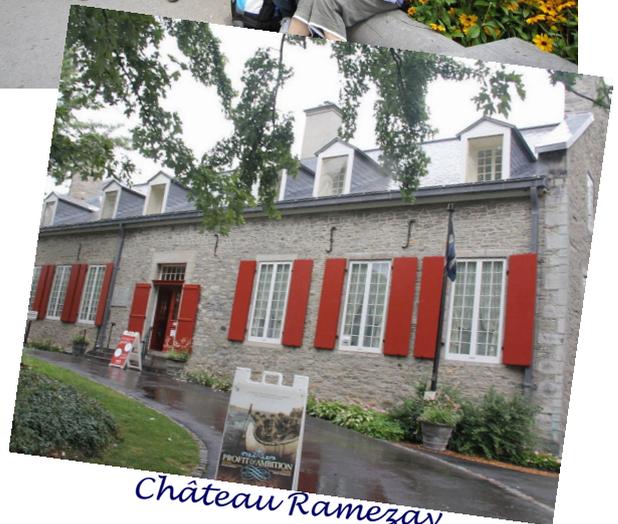
Exposition: « La Chapelle Sixtine de Michel-Ange »



Musée des Beaux-Arts



Bibliothèque Maisonneuve



Château Ramezay

## Francisation

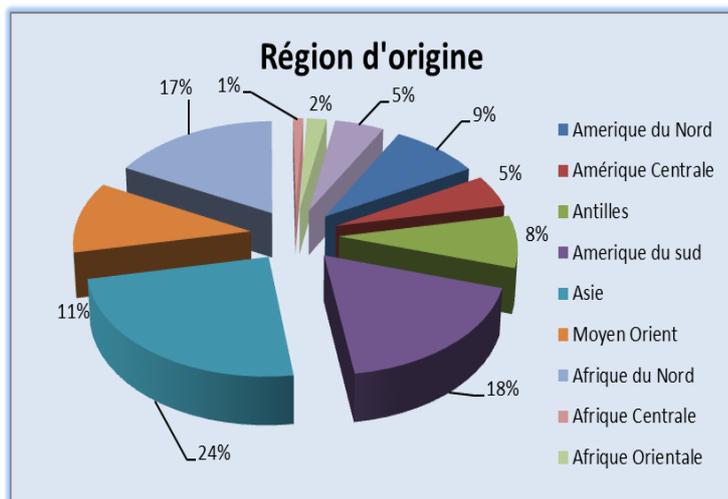
En collaboration avec le ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion (MIDI), ALPA a offert **18** classes de français à temps partiel. Ces classes de niveaux variés représentent 12 heures de cours par semaine durant 11 semaines, sauf pour la session d'été qui dure 7 semaines.

Afin d'assurer que les immigrants suivent un cours à la mesure de leur connaissance, un test d'évaluation administré par des enseignants du MIDI détermine le niveau des étudiants avant le début de chacune des sessions

Cette année **404** étudiants ont suivi les cours de français.

### Merci aux enseignants

- ◆ Caroline GADOURY
- ◆ Claude HERDHUIN
- ◆ Denis LAFRENIÈRE
- ◆ Latifa MOUDDANE
- ◆ Renée PARÉ
- ◆ Bahman SADIGHI
- ◆ Huguette SIMARD
- ◆ Brigitte VERDIÈRE



*« Au Québec, la chose la plus difficile pour moi, c'est la langue... Ma langue maternelle est la langue chinoise qui est très loin de la langue française. J'ai commencé à zéro. J'ai suivi les cours de français chez ALPA. J'ai commencé ça fait deux ans. Maintenant, j'ai fini les cours et je suis capable de m'exprimer en français... »*

**Loretta—Chine**

# Intégration au marché du travail

L'année 2015-2016 marque un tournant dans les services d'intégration en emploi qu'offre ALPA. En effet, Emploi-Québec nous a accordé une entente de service spécialisé pour les nouveaux immigrants qui nous permet de répondre autant à des situations et besoins variés que spécifiques.

Bien que le plan d'action soit déterminé dans les premières rencontres, il n'est pas rare qu'il soit modifié pendant le parcours. Le rôle du conseiller est principalement d'écouter le participant, de lui poser des questions afin de bien cerner ses compétences, de comprendre la culture organisationnelle dans laquelle il a évolué et de les actualiser dans le contexte du marché du travail québécois.

Nous donnons des outils concrets permettant une prise directe sur la réalité et les exigences du marché du travail québécois, et ce, grâce à nos services structurés et à notre accompagnement rigoureux. Notre soutien débute où le nouvel immigrant se situe dans son cheminement vers l'intégration au marché du travail et se poursuit jusqu'à l'atteinte de son objectif.

Les rencontres individuelles avec les conseillères en emploi sont combinées à des ateliers pratiques dont voici les thématiques :

- ◆ Démystifier le marché du travail pour y réussir son entrée
- ◆ Un incontournable : le réseautage
- ◆ Tirer parti de LinkedIn pour trouver un emploi
- ◆ Se distinguer en entrevue de sélection
- ◆ Exploiter la mine d'informations sur le marché du travail en ligne
- ◆ CV et lettre de présentation : attirer l'attention des recruteurs sur votre candidature
- ◆ Faire sa place sur le marché caché de l'emploi
- ◆ La santé et la sécurité au travail

Nous offrons également un groupe de recherche d'emploi intensif de trois semaines pour les personnes désireuses de concentrer leurs efforts.

À cela s'ajoutent des simulations d'entrevues, filmées ou non, qui permettent aux participants d'analyser leur performance. Ils constatent leurs forces et identifient les éléments qu'ils doivent améliorer.

*« ALPA m'a beaucoup aidé. Dans un premier temps, je ne pouvais pas remplir les formulaires pour le revenu, l'assurance maladie et pour l'aide accordée à mes enfants puisque je ne les connaissais pas et je ne savais pas exactement où les trouver et quoi faire. ALPA m'a donc aidé à remplir tous ces formulaires. Ensuite, j'ai commencé à suivre le programme d'employabilité qui m'a permis de connaître ce qu'on offre dans le marché du travail québécois et comment faire un bilan comparatif de mes expériences dans mon pays d'origine, des compétences acquises, avec les exigences du marché québécois. Franchement, ça m'a beaucoup aidé puisque, depuis que j'ai commencé la formation chez ALPA, j'ai déjà obtenu trois entrevues. C'est justement parce que j'ai suivi la formation d'ALPA que j'ai pu mieux me préparer ».*

**Marckenson—Haïti**





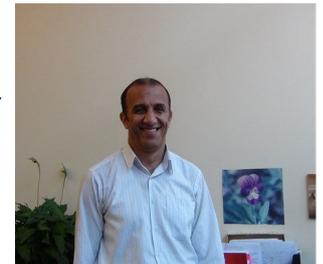
« Je suis arrivée au Québec en 2016. Ce que j'aime le plus ici c'est la sécurité et la qualité de vie. Mes plus grands défis ici, c'est la langue puisque pour le poste que je veux occuper, il faut avoir un excellent niveau à l'écrit et à l'oral, en français et en anglais. ALPA m'a donné beaucoup d'outils pour structurer mes démarches de recherche d'emploi et ils m'ont aussi donné beaucoup d'informations liées aux soucis que j'ai avec la langue. En plus, j'ai eu beaucoup d'informations sur les entreprises que je dois cibler dans ma recherche d'emploi ». **Solimar—Venezuela**

Du fait que d'avril à juin 2015, nous travaillions dans le cadre de deux programmes : un service à la carte de courte durée et d'un club de recherche d'emploi et, qu'à partir de juillet 2015, nous offrons un seul programme de longue durée, les résultats du présent rapport d'activités sont peu représentatifs puisque segmentés.

**48** participants ont suivi un Club de recherche d'emploi entre avril et juin 2015. Plus de la moitié d'entre eux ont trouvé un emploi alors que d'autres se sont tournés vers une formation afin d'actualiser leurs compétences pour intégrer le marché de travail. Quant au service à la carte, pendant cette période, **89** immigrants y ont eu recours. **22** avaient trouvé un emploi et **37** ont opté pour l'actualisation de leurs compétences.

Le service spécialisé pour les nouveaux immigrants a, quant à lui, permis à **371** nouveaux immigrants d'avoir une offre de services modulée en fonction de leur profil. Il est à noter que 278 d'entre eux sont toujours inscrits au programme. Les résultats de placement (49) et de mise à niveau de compétences (37) de nos participants sont de ce fait peu significatifs.

« Je suis au Québec depuis 2014. Mon plus grand défi, c'est de me trouver un premier emploi pour faire valoir mes expériences professionnelles. Chez ALPA, j'ai reçu une formation pour m'aider à comprendre comment chercher un travail au Québec. J'avoue que cela m'aide beaucoup. Cela me met de l'avant ». **Omar—Algérie**



Par ailleurs, nous ne pouvons sous-estimer les obstacles systémiques auxquels les nouveaux immigrants sont confrontés dans leurs démarches d'intégration en emploi: la non-expérience canadienne, la reconnaissance des acquis et des compétences, les ordres professionnels, les craintes de certains employeurs, le racisme et la discrimination.

Afin de faire disparaître ces barrières, ALPA s'implique sur des comités de travail qui visent à adapter le milieu de l'éducation, le marché du travail et les pratiques des employeurs aux réalités d'une société diversifiée qui est composée de personnes expérimentées et diplômées à l'étranger.

ALPA a participé à la création du Réseau national des organismes spécialisés dans l'intégration en emploi des nouveaux immigrants (ROSINI) et adhère et met en pratique l'approche interculturelle en employabilité qui y est prônée.



« Mon plus grand défi au Québec c'est de faire valoir les expériences que j'ai acquises dans mon pays d'origine pour pouvoir trouver un emploi, et ce, même si j'ai plus de 12 ans d'expériences en tant que gestionnaire de projets, y compris dans des organisations internationales... Je suis venu chez ALPA et j'ai tout de suite rencontré une conseillère. Dans un premier temps, j'ai fait des ateliers. À la fin des ateliers, ma conseillère m'a référé au groupe de recherche active d'emploi. Donc, j'ai bénéficié de tous les services d'aide à l'emploi d'ALPA. Avec cette aide, j'ai pu préparer tous les outils de recherche d'emploi et j'ai pu aussi tester toutes les pratiques nécessaires à mon intégration au marché du travail québécois ». **Sonel—Haïti**

# Régionalisation

Grâce à Emploi-Québec et le ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion, ALPA offre un soutien stratégique aux nouveaux arrivants ouverts à vivre en région. Que ce soit pour trouver un travail, poursuivre la francisation ou suivre une formation qui mènera à une embauche, un accompagnement est offert en collaboration avec nos nombreux partenaires régionaux.

L'entente que nous avons avec Emploi-Québec nous a permis d'offrir des services à **76** personnes et il y a eu **13** placements en emploi.

Quant à notre partenariat avec le MIDI, il en a résulté l'établissement de **24** familles immigrantes dans des régions du Québec autre que la région métropolitaine de Montréal. **7** déménagements ont été effectués à la suite de l'obtention d'un emploi, **9** pour aller vers une formation et **8** sont en recherche d'emploi en région.

## ALPA

- ◆ a accueilli ses partenaires régionaux qui ont présenté leur coin de pays aux nouveaux immigrants. Il y a eu 36 sessions d'information.
- ◆ a accompagné des participants à la foire de l'emploi de Shawinigan, la foire de l'emploi de Granby, la foire de l'emploi de Sherbrooke, le Contact emploi de St-Hyacinthe, le salon de l'emploi de Cowansville, et le salon de l'emploi des Laurentides.
- ◆ a collaboré avec Stratégie carrières (Mauricie) à une activité recrutement de travailleurs en technologie de l'information pour l'entreprise CGI de Shawinigan.
- ◆ a ouvert ses portes à l'entreprise SherWeb de Sherbrooke pour des entrevues ciblées qui ont attiré plus de 45 participants pré sélectionnés.
- ◆ a préparé une vingtaine de participants pour une action recrutement de la région de Montmagny avec notre partenaire Intégration Communautaire des Immigrants (ICI) de la région Chaudière-Appalaches.

La clé de la régionalisation est l'étroite collaboration entre les organismes de Montréal et les partenaires régionaux qui sont regroupés au sein du Réseau des organismes de régionalisation de l'immigration du Québec (RORIQ).



*« ALPA a joué un rôle indispensable dans toutes les étapes de notre processus d'installation en région. Dès le départ, Pierre et moi avons été pris en charge par des conseillères en emploi attentionnées et expérimentées qui ont répondu à toutes nos questions, qui nous ont orienté et qui ont pris le temps d'expliquer les divers services gratuits offerts par l'organisme. Grâce au soutien d'ALPA, j'ai pu me concentrer sur ma recherche d'emploi. Et ça a porté ses fruits! J'ai trouvé un emploi à Sherbrooke seulement deux semaines après avoir entamé mes démarches. »*

**Marie-Espérance — Côte d'Ivoire**

# Vie associative, collaborations et partenariats

ALPA s'inscrit dans le réseau des organismes communautaires du secteur Mercier et Hochelaga-Maisonneuve à titre d'organisme spécialisé pour la clientèle immigrante. Grâce à son expertise, il est reconnu par ses pairs comme étant la ressource œuvrant à l'intégration socioprofessionnelle des nouveaux immigrants. Il s'inscrit également de façon plus large dans le réseau national des acteurs du domaine de l'intégration des personnes immigrantes.

ALPA participe activement, sur une base régulière, aux activités des tables, associations ou regroupements de concertation d'organismes des domaines de l'immigration et de l'employabilité.

- Réseau national des organismes spécialisés dans l'intégration en emploi des nouveaux immigrants (ROSINI)
- Réseau des organismes de régionalisation de l'immigration du Québec (RORIQ)
- Table de concertation des organismes au service des personnes réfugiées et immigrantes (TCRI)
- Regroupement des organismes de francisation du Québec (ROFQ)
- Conseil canadien pour les réfugiés (CCR)
- La table de quartier Hochelaga-Maisonneuve (LTQHM)
- Alliance des communautés culturelles pour l'égalité dans la santé et les services sociaux (ACCÉSS)
- Regroupement des organismes du Montréal ethnique pour le logement (ROMEL)
- Conseil d'intervention pour l'accès des femmes au travail (CIAFT)

La présence des nouveaux immigrants dans l'ensemble des services publics et communautaires nous amène à collaborer étroitement avec des organismes et institutions multiples et variés. En ce sens, nous avons augmenté nos efforts pour le développement et le renforcement des partenariats dans le quartier Hochelaga-Maisonneuve et, de manière plus large, nous avons ancré davantage notre présence dans le milieu communautaire montréalais. Cette année, nous avons rencontré 17 organismes communautaires afin d'établir des plans d'action de partenariat, de référence et de co-intervention, en nous assurant ainsi d'une efficace convergence des efforts des intervenants des différents milieux. Ces organismes partenaires représentent une grande diversité de ressources et de domaines d'intervention : santé, éducation, famille, femmes, défense de droits, sécurité alimentaire, employabilité, etc. Cela nous permet de veiller à ce que les nouveaux arrivants aient à leur disposition toutes les ressources dont ils ont besoin. Par ailleurs, dans le contexte de l'arrivée des Syriens, ALPA a animé deux événements d'éducation populaire sur le sujet de la sélection et de l'accueil des réfugiés au Québec. Organisées en partenariat avec le Cap St-Barnabé et ATD Quart-monde, deux organismes œuvrant auprès des personnes en situation de pauvreté, ces rencontres avaient pour objectif la démythification du processus d'accueil des réfugiés au Québec.



# Conseil d'administration

**Présidente** Christiane Côté

**Vice-présidente** Glicería Acosta

**Secrétaire** John Lastoria

**Trésorière** Celina Descamps

**Administratrice** Pierrette Locas (jusqu'en février)

**Administrateur** Simon Denault (depuis mars)

## Équipe



Ainsi que Sonia Anguelova (soutien administratif) et Taous Raab (congé de maternité)

# ALPA, un monde accueillant pour arrivants



514 255-3900

[www.alpaong.com](http://www.alpaong.com)

[info@alpaong.com](mailto:info@alpaong.com)

2030, boulevard Pie-IX, bureau 309

Montréal (Québec) H1V 2C8



Avec la participation financière de :

Québec 