



# RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉS

# 2018 2019



# SOMMAIRE

- 1** **ÉDITOS**
- 2** **TEMPS FORTS ET PROJETS NOVATEURS**
- 3** **RÉSIDENTS TEMPORAIRES, PERMIS VACANCES-TRAVAIL ET VISITEURS**
- 4** **RÉSIDENTS PERMANENTS ET RÉFUGIÉS ACCEPTÉS**
- 5** **INGÉNIEURS DIPLÔMÉS DE L'ÉTRANGER**
- 6** **ENTREPRISES ET RESPONSABLES RH**
- 7** **POUR TOUS L'ESPACE LANGUE**
- 8** **SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE**
- 9** **LA CITIM**
- 10** **LES CHIFFRES**

## MARIE STABLER

PRÉSIDENTE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION (CA)



C'est avec grand plaisir que depuis la dernière année, j'ai pris le relais de Mme Amina Benrhazi à la présidence du CA de la CITIM. Au-delà de cette nouvelle fonction, cela fait 10 ans maintenant que je siége sur le conseil d'administration, 10 ans que, à ma hauteur, je contribue avec mes collègues membres du CA à nous assurer de la bonne gouvernance de notre organisme.

Mais la force de la CITIM c'est son équipe de professionnels, totalement engagée à la cause de l'intégration au marché du travail des personnes nouvellement arrivées au Québec. Que ce soit l'équipe de gestion ou l'équipe des services d'intégration professionnelle, la CITIM se donne et se dépasse. Cette année, 1553 personnes ont été accueillies, informées et accompagnées par notre équipe. Merci à vous !

La force de la CITIM c'est vous, usagers et ambassadeurs de notre organisme. Merci de votre confiance et de votre implication dans nos nombreuses activités. C'est grâce à vous que notre organisme existe, impose sa réputation et consolide ses financements malgré certaines incertitudes politiques parfois.

Merci également à nos bénévoles et à vous tous, Chers Membres, vous êtes importants et vous faites la différence.

Merci à nos partenaires du milieu des affaires avec lesquels nous nouons des relations favorables à l'intégration de nos participants. Le Québec a fait le choix de l'immigration, le choix d'une société cosmopolite et pluraliste. Par conséquent, nous avons TOUS une responsabilité partagée.

Enfin, la CITIM ne serait pas sans ses partenaires financiers. Merci de nous permettre, année après année de consolider nos services, de développer et d'innover afin d'assurer notre mission et de répondre aux besoins de nos usagers. Votre confiance nous inspire.

En terminant, je vous invite tous, membres, bénévoles, équipe de travail, usagers et administrateurs à être actifs au sein de la CITIM. Soyons présents de toutes sortes de manière, mais soyons présents ! Votre implication, vos commentaires et vos idées contribuent énormément au développement et permettent à Votre CITIM d'atteindre d'autres niveaux.

Bon succès à tous et belle année 2019-2020.

## YANN HAIRAUD

DIRECTEUR GÉNÉRAL



Le rapport annuel d'activités constitue un moment fort de notre vie associative. Il permet de mettre en perspectives l'ensemble des réalisations accomplies au cours de la dernière année par la CITIM et à travers elle, par l'équipe de travail et les bénévoles qui s'impliquent quotidiennement dans l'insertion socioprofessionnelle des nouveaux arrivants au Québec que je tiens à saluer tout particulièrement pour leur engagement.

Les 12 derniers mois ont été marqués par des changements majeurs dans les politiques et programmes gouvernementaux : baisse des niveaux d'immigration ; nouvelle approche en matière de sélection basée sur la réponse aux besoins des entreprises notamment celles en régions ; réforme des programmes d'accueil, de francisation et d'intégration désormais ouverts aux travailleurs temporaires et aux étudiants internationaux.

Le réinvestissement annoncé par le gouvernement du Québec au cours des 5 prochaines années est une bonne nouvelle en soi. Il va indubitablement permettre de mieux soutenir l'intégration des nouveaux arrivants à la société québécoise. L'ouverture aux travailleurs temporaires est également bien accueillie particulièrement par la CITIM qui accompagne depuis près de 20 ans les PVTistes qui ont besoin de soutien pour pouvoir rester au Québec après leur PVT.

Il est essentiel que ces transformations puissent se fonder sur le respect des nouveaux arrivants et de leurs besoins, et une vision inclusive de l'intégration basée sur le modèle interculturel dont le Québec est en quelque sorte le fer de lance à l'échelle internationale.

Avec un marché de l'emploi en plein essor au Québec, l'accès à un emploi devient plus facile pour les nouveaux arrivants, ce dont on ne peut que se féliciter. Il n'en demeure pas moins que certains obstacles liés au parcours migratoire persistent et font en sorte que beaucoup d'immigrants ne sont pas en mesure de déployer leurs talents professionnels comme ils devraient pouvoir le faire.

Cette année, la CITIM a accompagné 1553 nouveaux arrivants afin de faciliter aux mieux leur transition vers le marché du travail au Québec en leur proposant des conseils adaptés à leur réalité ainsi que du soutien personnalisé qui est détaillé dans les pages suivantes. L'ensemble de ses services est rendu possible grâce au soutien de nos différents partenaires financiers que je tiens à remercier pour la confiance qu'ils nous accordent année après année.

Bonne lecture!

# 2 TEMPS FORTS ET PROJETS NOVATEURS

## PLATEFORME PICBOIS QUÉBEC

En collaboration avec le ministère des forêts de la faune et des parcs une nouvelle plateforme WEB a été lancée pour informer les candidats à l'immigration à l'étranger sur les perspectives professionnelles dans le secteur de la construction bois au Québec. Cet outil unique en son genre fournit une multitude d'information sur l'industrie, les professions en demande, les formations disponibles ainsi que les démarches d'immigration pour venir travailler au Québec.

La CITIM, en plus de gérer la plateforme, répond aux demandes d'information envoyées à partir de la plateforme.



## MENTORAT PROFESSIONNEL

Après avoir élaboré un programme de mentorat, un pilote test a été lancé à l'automne 2018 pour mettre en place des dyades (jumelage avec un professionnel bénévole provenant de la société d'accueil) qui ont permis à 6 participants de la CITIM de bénéficier d'informations et de conseils sur leur secteur d'activité au Québec. La prochaine étape va consister à trouver le financement afin de proposer le mentorat aux participants.

## RÉUNIFICATION DES ÉQUIPES

**Une nouvelle équipe des services d'intégration professionnelle** a été mise en place en novembre 2018 à la suite de la réunification de l'équipe de l'Accueil et de la préparation avec celle de la Mise en mouvement.

**OBJECTIF?** Proposer aux participants un **parcours de service intégré** et adapté à ses différents besoins.



## ASSEMBLÉE GÉNÉRALE DU 7 NOVEMBRE 2018

**40 membres, partenaires et collaborateurs** de l'organisme ont eu l'occasion de se rencontrer et d'échanger au cours d'un 5@7 avant de participer à **la présentation du bilan des activités et financier ainsi que des projets à venir**. Cette soirée est toujours un moment fort de la vie de l'organisme. C'est aussi l'occasion d'accueillir de nouveaux membres dont certains sont des participants de la CITIM.

## LES SALONS

Pour assurer une visibilité auprès du bassin des nouveaux arrivants, l'équipe de la CITIM a participé à 4 salons :

### SALON DE L'EMPLOI ET DE LA FORMATION CONTINUE : L'ÉVÉNEMENT CARRIÈRES

**24-25 octobre 2018 et 10-11 avril 2019**

Une entente a été signée avec l'équipe de L'Événement Carrières qui a permis à la CITIM de donner deux conférences et d'animer deux espaces pendant les deux jours du salon en plus de notre kiosque en tant qu'exposant. Lors des deux salons, l'équipe de la CITIM a pris la tâche d'orienter les demandeurs d'emploi, dès leur entrée, vers les ressources et exposants qui répondent à leurs besoins. En plus, les conseillers de la CITIM ont eu la responsabilité de rencontrer les demandeurs d'emploi qui souhaitent avoir des conseils pour adapter leurs discours et mieux se présenter auprès des exposants.



### SALON DE L'INTÉGRATION ET DE L'INSERTION PROFESSIONNELLE

**6-7 février 2019**

Le Salon de l'Intégration et de l'Insertion Professionnelle réunit plusieurs intervenants sur la scène québécoise pour répondre aux besoins des immigrants, étudiants étrangers ou citoyens. L'édition 2019, qui s'est déroulée en février, fut un succès et la CITIM était présente!

### SALON DE L'IMMIGRATION ET DE L'INTÉGRATION AU QUÉBEC (SIIQ)

**29-30 mai 2019**

Lors de ce salon, en plus d'avoir un espace double pour mieux accueillir et informer les visiteurs, nous avons animé :

- Une conférence : Bien piloter sa recherche d'emploi...comment et pourquoi ?
- Un atelier : Exploiter sa zone d'excellence pour mieux se vendre en entrevue





## DÉVELOPPEMENT DE E-PORTFOLIO AVEC L'IRIPI

La CITIM s'est associée à l'Institut de recherche sur l'intégration professionnelle des immigrants (IRIPI) pour mener un projet de recherche action sur deux ans qui vise le développement d'un portfolio numérique. Il permettra à la CITIM de prendre un virage numérique et interculturel dans l'accompagnement des employeurs lors de l'embauche et la rétention en emploi des ingénieurs diplômés hors Canada.



Institut de recherche sur l'intégration  
professionnelle des immigrants

 Collège de Maisonneuve

## NOUVEAUX PARTENARIATS

### UNIVERSITÉ CONCORDIA (CENTRE DE FORMATION CONTINUE)



La CITIM s'est associée à l'Université Concordia et 4 autres partenaires pour former et reconnaître les compétences de deux cohortes de 25 travailleurs qualifiés immigrants qui travaillent ou aspirent à travailler dans le domaine de la cyber-résilience. Ce projet s'étalera sur deux ans.

### CÉGEP DU VIEUX MONTRÉAL

La CITIM et 4 autres partenaires se sont associés au Cégep du Vieux Montréal pour permettre aux futurs gestionnaires immobiliers de s'approprier de la technologie BIM (Building Information Modeling) et de développer leurs compétences en modélisation des données immobilière et de gestion de projets.



Cégep du  
Vieux Montréal

# 3 RÉSIDENTS TEMPORAIRES, PERMIS VACANCES-TRAVAIL ET VISITEURS

Dans le cadre de ce projet, la CITIM a continué son intervention auprès des travailleurs temporaires, Français et Belges, détenant un permis du travail ouvert (PVT). L'objectif est de favoriser une rapide intégration de ces PVTistes à la société et au marché de l'emploi québécois, et promouvoir un projet de vie durable au Québec.

850  
PARTICIPANTS

## LES SERVICES

Financé par le ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion du Québec (MIDI), Mon PVT au Québec vise à accompagner les PVTistes dès leur arrivée dans leurs démarches d'installation et de recherche d'emploi. L'objectif est aussi de leur apporter un appui dans leurs démarches d'immigration vers le statut de résident permanent, notamment par le biais du programme de l'expérience québécoise (PEQ).

## LES SESSIONS "TRAVAILLER AU QUÉBEC"

Les sessions « Travailler au Québec » sont hebdomadaires. Elles durent 4 jours et sont réparties du lundi matin au jeudi après-midi. Une session comprend 8 modules visant à aiguiser les connaissances des participants quant aux tenants et aboutissants de la recherche d'emploi et de l'installation au Québec.

## Ces modules permettent aux participants :

- De comprendre les spécificités culturelles du marché du travail québécois
- D'adopter un état d'esprit stimulant et positif pour démarcher les employeurs et aller de l'avant avec assurance dans la recherche d'emploi
- De maîtriser les stratégies à adopter pour optimiser la recherche et démystifier le réseautage
- De développer les différents outils nécessaires – dont le CV, la lettre de présentation, le profil LinkedIn
- De se préparer aux entrevues d'embauche
- De planifier les démarches à entreprendre pour rester au Québec après le PVT
- De comprendre les principaux enjeux relatifs aux normes du travail et de trouver des marques dans la société québécoise

→ 99%  
des participants  
recommandent la session



## AUTOUR DE LA SESSION, PLUSIEURS ACTIVITÉS D'ACCOMPAGNEMENT

Après avoir assisté à la session « Travailler au Québec », les participants peuvent bénéficier d'un suivi personnalisé en rendez-vous individuel avec les conseillers afin de travailler leur stratégie de recherche d'emploi en profondeur.

## OFFRES D'EMPLOI ET RÉSEAUTAGE

Suite à leur participation, les PVTistes sont invités à rejoindre le groupe LinkedIn "Participants de la CITIM" afin d'accéder à de nombreuses offres d'emploi des entreprises partenaires de l'organisme. Ils ont également pu participer, au cours de l'année, à 15 activités de réseautage ouvertes aux résidents temporaires.

## DE LA RÉSIDENCE TEMPORAIRE VERS LA RÉSIDENCE PERMANENTE






En partenariat avec un Cabinet d'avocats spécialisé en services et conseils en immigration (Me Nadia Barrou), la CITIM offre des conférences physiques et des Webinaires (Rester au Québec à l'issue du PVT ; De la Résidence Temporaire à la Résidence Permanente) permettant aux PVTistes et aux résidents temporaires de s'informer sur les démarches possibles à l'issue de la résidence temporaire vers la résidence permanente en démystifiant le CSQ et en mettant l'emphase sur le PEQ.

## CONFÉRENCES WEB ET INFOLETTRES AUX EMPLOYEURS

356 entreprises ont été contactées pour promouvoir le PVT et les sensibiliser au potentiel inexploité de talents de ce bassin qui représente annuellement près de 10 000 jeunes travailleurs qualifiés.

## ZOOM SUR...

### PORTRAIT-TYPE

-  Femme - 25 à 34 ans
-  Originaire de France
-  Au Québec depuis moins de 3 mois
-  Permis Vacances Travail
-  Diplôme de 2ème cycle universitaire

## LES PARTICIPANTS

« J'ai trouvé un emploi dans mon domaine et correspondant à mon expérience : j'ai quelques mois d'adaptation pour être ensuite directrice en expertise comptable. Je suis vraiment très contente, je ne pensais pas que cela se ferait aussi rapidement et facilement. Je te remercie pour tes conseils car le plus dur au final a été de changer sa démarche de recherche d'emploi. »

*Sophie*

# 4 RÉSIDENTS PERMANENTS ET RÉFUGIÉS ACCEPTÉS

À travers les années, l'équipe de la CITIM a développé une grande expertise en accompagnement des résidents permanents qui souhaitent intégrer le marché du travail. Notre service est personnalisé et adapté aux besoins des nouveaux arrivants.

## LES SERVICES

692  
PARTICIPANTS

### PREMIÈRES DÉMARCHES D'INSTALLATION (PDI)

C'est une séance de 3 heures destinée aux personnes immigrantes nouvellement arrivées au Québec. L'objectif de ces séances d'information de 3 heures est de présenter les outils essentiels à leur installation et aborder les questions de logement, du transport en commun, des démarches administratives, du système scolaire et de santé, etc .

### OBJECTIF INTÉGRATION

C'est une session de 24h offerte aux nouveaux arrivants francophones dès les premières semaines suivant leur arrivée au Québec portant sur les informations utiles sur la société d'accueil et le marché du travail québécois.

Les intitulés des 8 modules sont :

- Vivre ensemble au Québec – Le milieu de vie et les valeurs;
- Les grandes orientations culturelles de la société québécoise;
- Objectif professionnel et compétences;
- CV, lettre de présentation et réseautage;
- Recherche d'emploi et entrevue;
- La vie quotidienne au travail;
- Le cadre légal du monde de travail;
- S'installer, passer à l'action.

Il s'agit d'immigrants sélectionnés en raison de leur profil professionnel ou accueillis au Québec pour des raisons humanitaires.

80%

des participants ont atteint leurs objectifs.

## INTERVENTION INDIVIDUELLE

Le **plan d'action personnalisé pour l'emploi (PAPE)** est un soutien individualisé qui permet de travailler avec chaque participant sur ses besoins et ses attentes en matière d'emploi et de lui faire prendre conscience, si nécessaire, de la réalité du marché du travail au Québec.

Les rencontres individuelles donnent l'occasion de travailler avec le participant sur ses objectifs, son plan d'action, ses outils de recherche d'emploi ou d'entrevue et de faire des bilans réguliers sur l'évolution de la recherche d'emploi.

## ATELIERS EN GROUPE

11 ateliers thématiques d'une durée de 3 à 9 heures sont offerts. Ils portent sur les outils et les méthodes de recherche d'emploi adaptés au contexte québécois, l'approfondissement des connaissances reliées au marché du travail et des activités de réseautage.

## LE SOUTIEN POST-PARTICIPATION

Il est offert aux participants de notre Service d'Aide à l'Emploi (SAE) sous forme d'un support logistique durant la recherche d'emploi et d'un suivi individualisé des participants ayant obtenu un emploi au cours des 12 semaines suivant la fin de leur participation.

## ZOOM SUR...

### PROTRAIT-TYPE



Homme - 35 à 44 ans



Originaire d'Algérie



Au Québec depuis moins de 1 an



Résident permanent



Diplôme de 1er cycle universitaire

## LES PARTICIPANTS

« J'ai le grand bonheur de vous annoncer que depuis 2 semaines j'ai commencé un emploi en « service à la clientèle » à la Banque Nationale avec une grande opportunité d'avancement. Félicitations pour l'excellent travail que toute votre équipe a accompli avec professionnalisme, gentillesse et courtoisie. »

*Nadine*

**Être ingénieur au Québec, un processus de préparation :** Les enjeux auxquels font face les ingénieurs arrivant de l'étranger sont multiples. Ce processus d'intégration professionnelle sur le marché québécois exige réflexion et prise de conscience pour faire des choix éclairés qui mèneront vers une intégration réussie sur le marché du travail.

231

PARTICIPANTS

C'est le nombre d'ingénieurs formés à l'étranger accueillis lors des 25 séances d'information sur le marché du travail



113

ingénieurs accompagnés par la CITIM dans l'évaluation de leurs compétences

## LE PROJET

Il s'agit d'un service-conseil spécialisé destiné à des personnes immigrantes formées en génie à l'étranger qui prévoient d'intégrer le marché du travail au Québec en tant qu'ingénieur, ingénieur-conseil ou chargé de projet.

## LES SERVICES

**SÉANCE D'INFORMATION INFOGÉNIE**, le premier contact avec la réalité du Génie québécois.

### OBJECTIFS

- Améliorer les connaissances des participants sur la réalité du marché du travail dans leur domaine.
- Développer leur compréhension des conditions requises pour exercer ces professions.
- Comprendre les exigences et les conditions d'accès au marché du travail en génie.
- Expliquer le processus d'adhésion à l'Ordre des Ingénieurs du Québec en expliquant comment cette étape s'inscrit dans l'atteinte de leur objectif ainsi que les étapes, les coûts et délais encourus.
- Sensibiliser les ingénieurs aux profils et aux attentes des employeurs.
- Évaluer leurs compétences en fonction des exigences du marché du travail.
- Identifier le meilleur parcours pour accéder à l'OIQ.

## INTERVENTION INDIVIDUELLE , une rencontre essentielle pour un aiguillage adéquat.

Permettre aux ingénieurs d'atteindre la destination fixée en tenant compte des actions à poser à court, moyen et long terme.

### OBJECTIFS






- Prendre conscience des compétences demandées par la profession d'ingénieur et du positionnement du profil du participant en explorant les tâches et exigences dans le domaine visé sous la forme d'une auto-évaluation des compétences (réf. Ingénieurs Canada et L'OIQ).
- Explorer les métiers techniques et/ou professionnels accessibles selon l'expertise développée dans le pays d'origine.
- Identifier le meilleur parcours pour atteindre l'objectif en ciblant les obstacles potentiels, en discutant du parcours suggéré pour l'obtention du permis d'ingénieur et en identifiant si nécessaire, les programmes de retour aux études (mise à jour des connaissances professionnelles).
- Développer la compréhension des conditions requises pour exercer ces professions grâce à un outil pour explorer les offres d'emplois et réaliser une évaluation des conditions demandées par les employeurs.

Au terme de 2 à 3 rencontres l'objectif est la validation d'un choix de parcours professionnel avec le candidat en fonction de son projet et de sa faisabilité selon ses compétences, son expérience et ses attentes.

Chaque personne est unique, chaque plan d'action en tient compte !

## ZOOM SUR...

### PORTRAIT-TYPE

-  Homme - 30 à 35 ans
-  Originaire d'Algérie
-  Au Québec depuis moins de 2 ans
-  Résident permanent
-  Diplôme de 1er cycle universitaire

### LES PARTICIPANTS

« Ce petit mail pour vous informer : je commence lundi prochain chez Pratt&Whitney en tant que superviseur de production :) . Je suis très content! Je tenais à tous vous remercier pour l'aide apportée (accompagnement, modules, simulation entretien) qui m'ont aidé à décrocher ce précieux sésame! Continuer comme ça, votre aide est précieuse pour nous autres nouveaux arrivant. (sic) »

*Pierrick*

Tenant compte des attentes de nos participants et des défis de recrutement auxquels les employeurs font face, la CITIM propose un service professionnel et diversifié pour répondre aux besoins de ces clients.

## LES SERVICES

**570**  
OFFRES D'EMPLOI

### AIDE AU RECRUTEMENT

La CITIM offre aux employeurs la possibilité d'accéder à un bassin de plus de 1500 nouveaux professionnels formés à l'étranger. Au cours de l'année, 570 offres ont été reçues et 462 ont été traitées et publiées sur le groupe LinkedIn Participants et dans la rubrique Offre d'emploi du site web. Dans le cadre du service de présélection des candidatures, plus de 50 références ont été faites.

### RÉSEAUTAGE DYNAMIQUE





La CITIM organise des rendez-vous mensuels de réseautage ciblés entre ses participants et des employeurs. Cette année, 15 activités ont permis à 46 entreprises de rencontrer plus de 450 professionnels issus notamment du domaine du génie, des technologies de l'information ou de l'administration. Afin de favoriser les échanges entre les anciens et nouveaux participants de la CITIM, 5 activités "connexion CITIM" dont 3 "connexion CITIM sectoriel" ont également été organisées, réunissant 233 personnes.

### INTÉGRATION DE NOS PARTICIPANTS ET MAINTIEN EN EMPLOI

Un service de soutien post-embauche est proposé à tous les candidats de la CITIM et leurs nouveaux employeurs, afin de favoriser l'intégration et le maintien en emploi des candidats et, si nécessaire, faciliter la communication interculturelle au sein des entreprises.

## ZOOM SUR...

### PORTRAIT-TYPE DU RECRUTEUR

-  Femme
-  Gestionnaire Ressources Humaines
-  Secteur des TIC - Service aux entreprises
-  Entreprise localisée à Montréal

## LES EMPLOYEURS

« Je tenais à te remercier pour le 5@7 de mercredi qui fut l'occasion de belles rencontres ! »

*Alice Verhamme - RHR Expert*



# 7 POUR TOUS L'ESPACE LANGUE

LA CITIM PROPOSE DES ATELIERS DE CONVERSATION EN ANGLAIS CONÇUS POUR LES PERSONNES DÉSIRANT AMÉLIORER LEURS HABILITÉS ORALES.

179  
PARTICIPANTS

Ce club constitue un espace privilégié de discussion et d'échange permettant à chacun d'améliorer sa maîtrise orale de l'anglais pour mieux répondre aux exigences du marché du travail.

**QUEL FORMAT POUR UNE SESSION ?** 12 semaines → 4 séances par semaine (du lundi au jeudi) → pendant 2 heures






Durant la session, 12 thèmes sont abordés avec les professeurs. Parmi eux, le voyage, l'immigration, l'emploi, la santé, etc... La variété des sujets abordés permet aux participants de balayer un large champ de domaines.

Les séances quant à elles, prennent des formes multiples. Elles mêlent écoute, apport de vocabulaire et grammaire par la pratique de jeux de rôles, discussions, tours de tables, partages d'expériences.

Pour que chaque participant puisse se saisir de l'opportunité de s'exprimer aisément, la CITIM a mis en place deux groupes de niveaux et offre une évaluation orale rapide en amont des inscriptions. Les frais de la formation sont assumés entièrement par les participants pour un coût total de 240\$ pour 96h de conversation (soit 2,5 \$/heure).

## ZOOM SUR...

### PORTRAIT-TYPE

-  Femme - 25 à 34 ans
-  Originaire de France
-  Au Québec depuis moins de 6 mois
-  Résident temporaire
-  Diplôme de 2ème cycle universitaire

## LES PARTICIPANTS

« J'ai participé au cours d'anglais. J'ai beaucoup aimé (ambiance, professeurs, horaires, formats...) »

*Anonyme*

# 8 SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

## DES PARTICIPANTS SATISFAITS

Pour la troisième année consécutive, la CITIM a mesuré la satisfaction des participants.

En août 2019, la CITIM a interrogé l'ensemble des personnes ayant bénéficié de l'un de ses services entre le 1er juillet 2018 et le 30 juin 2019. 451 personnes ont répondu à cette enquête de satisfaction, soit environ 30 % de l'ensemble des participants.

74%

des participants ont pu exprimer leurs attentes

70%

estiment que la CITIM a compris leurs besoins

97%

recommanderaient la CITIM à leur entourage

70%

ont joint facilement l'accueil de la CITIM

80%

trouvent l'inscription à nos services facile

76%

ont trouvé le site internet facilement

84%

ont trouvé l'information reçue claire

96%

de participants satisfaits



## PRINCIPALES SOURCES DE RÉFÉRENCE VERS LA CITIM

- L'entourage
- La recherche sur internet

➔ Pour ces questions, les répondants ont noté la CITIM sur une échelle de 1 à 10 où 1 = Totalemment en désaccord // 10 = tout à fait d'accord. Les résultats indiqués sont la compilation des notes de 8 à 10

# 9 LA CITIM

## LE FONCTIONNEMENT

2018-2019 a été marquée par des changements organisationnels (cf. TEMPS FORTS de l'année, page 2).

Tout au long de l'année, les participants et partenaires de la CITIM bénéficient de l'expertise et de l'investissement d'une équipe de professionnels de l'administration et de l'insertion socioprofessionnelle. 9 ressources externes interviennent pour l'animation du cours de conversation en langue anglaise, la réalisation du projet construction bois, pour les communications, la comptabilité et les TI. Un nouveau coordonnateur administratif a rejoint la CITIM pour assurer le bon fonctionnement de l'administration.

La CITIM s'appuie également sur l'implication bénévole des membres de son conseil d'administration (CA). Ce dernier s'assure avant tout de la bonne gouvernance de la CITIM. Aux côtés du directeur général, ils adoptent les orientations et le budget annuel et voient à la bonne gouvernance de l'organisme.

Cette année, le CA s'est réuni à 7 reprises. Deux nouveaux comités permanents ont également été mis en place en charge de la gouvernance et de la performance organisationnelle.

### Financement

Pour réaliser sa mission, la CITIM bénéficie d'un soutien financier du gouvernement du Québec. Les ministères qui appuient la CITIM sont par ordre d'importance :

- Le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MTESS)
- Le ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion (MIDI)
- Le ministère des Forêts de la Faune et des Parcs (MFFP)

La Banque Nationale du Canada ainsi que la Ville de Montréal contribuent également au financement de l'organisme.

### Un réseau de membres dynamiques

Au cours de l'année, la CITIM a accueilli 14 nouveaux membres qui adhèrent à sa mission et ses valeurs et qui sont désireux de s'y impliquer. La plupart des membres de la CITIM sont d'anciens participants qui souhaitent continuer à soutenir l'organisme après avoir bénéficié de ses services. La CITIM compte désormais 37 membres.

### Une présence active dans le milieu de l'immigration et de l'intégration

Fidèle à son implication, la CITIM a participé, cette année encore, à titre d'expert à différentes instances sur les enjeux liés à l'insertion socioprofessionnelle des nouveaux immigrants et ce, tant à l'échelle du Canada qu'à l'international.

### Niveau provincial (Québec)

Comité directeur du ROSINI<sup>1</sup>

ROSNA<sup>2</sup>

Conseil d'administration de la TCRI<sup>3</sup>

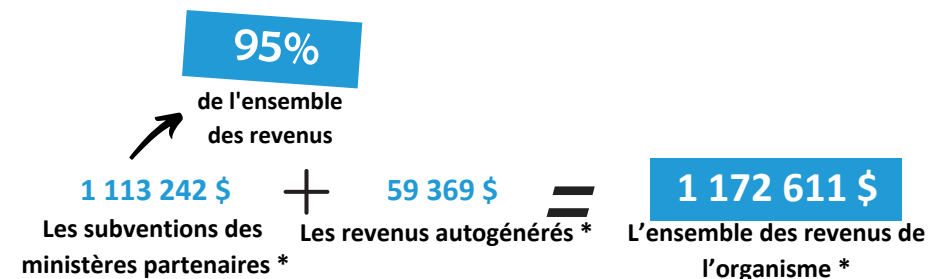
Conseil d'administration du ROMEL<sup>4</sup>

Commission parlementaire sur le projet de loi 9 (sur l'immigration)

### Niveau pancanadien et international

Conseil national de l'établissement

Congrès Métropolis International 2019



\*Au terme de l'année financière, le 30 juin 2019.

1 Réseau national des Organismes Spécialisés dans l'Intégration en emploi des Nouveaux Immigrants

3 Table de Concertation des organismes au service des personnes Réfugiées et Immigrantes

2 Regroupement des Organismes de Services spécialisés auprès des Nouveaux Arrivants

4 Regroupement des Organismes du Montréal Ethnique pour le Logement



**Gaëtan Beauvillain**

COORDONNATEUR  
ADMINISTRATIF



**Brahim Blidi**

CONSEILLER  
EN EMPLOI



**Fabien Cornu**

CONSEILLER  
EN EMPLOI



**Simon Côté-Desjardins**

CONSEILLER  
EN EMPLOI



**Vanessa Duneau**

CONSEILLÈRE  
EN EMPLOI



**Marinelly Espinal**

ADJOINTE  
ADMINISTRATIVE  
Information / Accueil



**Amal Ezzahidi**

ADJOINTE  
ADMINISTRATIVE  
Services d'intégration  
professionnelle



**Ariane Gingras**

CONSEILLÈRE  
AUX ENTREPRISES



**Yann Hairaud**

DIRECTEUR  
GÉNÉRAL



**Matthias Hebig**

ADJOINT  
ADMINISTRATIF  
Services d'intégration  
professionnelle



**Viviane Kopoin**

CONSEILLÈRE  
EN EMPLOI



**Élise Lalonde**

CONSEILLÈRE  
EN EMPLOI



**Julie O'Connor**

CONSEILLÈRE  
EN EMPLOI



**Véronique Riel**

CONSEILLÈRE  
EN EMPLOI



**Cléa Risson**

CONSEILLÈRE  
EN EMPLOI



**Ahmed Sahboun**

DIRECTEUR DES SERVICES  
D'INTÉGRATION  
PROFESSIONNELLE

## LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Marie Stabler – Présidente ; Claudia Berrincha-Rodrigues – Secrétaire ; René Auger – Trésorier ; Amar Bounif – Administrateur ; Muriel Julien – Administratrice ; Ismaël Nolasco – Administrateur ; Zadig Papazian – Administrateur.

## LES RESSOURCES EXTERNES

Nadia Barrou – Avocate services et conseils en immigration ; Anne Martin – Chargée de projet ; Yasmina Benmira – Chargée de projet ; Irène Roche – Chargée des communications ; Luidgi Patrizio Samedi – Consultant en TI ; Mejda Mouaffak – Formatrice conversation anglaise ; Mohammad Reza Koorghli – Formateur conversation anglaise ; Thierno Thiam – Formateur conversation anglaise ; Jorge Sanchez-Mackay – Technicien comptable.

## ILS ET ELLES ONT FAIT PARTIE DE L'ÉQUIPE AU COURS DE L'ANNÉE

Gaëlle Fouquet – Chargée de la promotion et des entreprises ; Khadidja Guerboukha – Conseillère formatrice ; Lamia Khouri – Conseillère formatrice ; Sawsan Mbirkou – Conseillère formatrice ; Benjamin Fischer – Conseiller formateur.

# LES COMMUNICATIONS

## PIC BOIS QUÉBEC

La Plateforme Immigration Construction Bois Québec s'est ajoutée aux outils WEB existants de la CITIM.

Elle comprend 3 axes destinés à informer les candidats formés dans la filière construction bois désireux d'exercer leur profession au Québec :

IMMIGRER

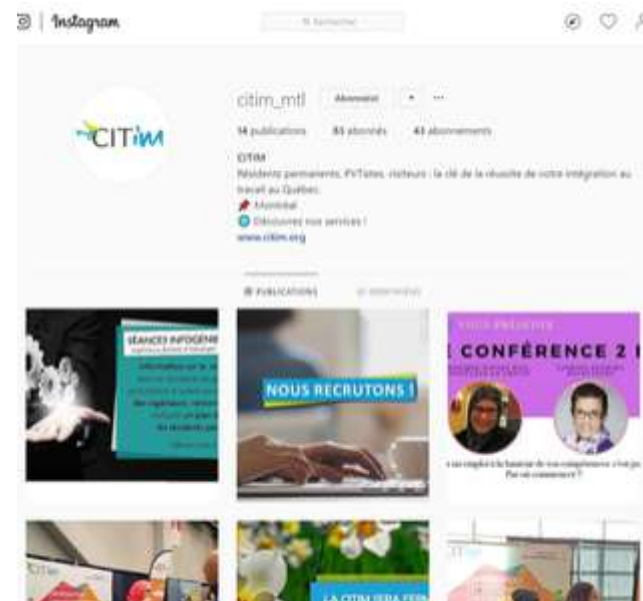
TRAVAILLER

SE FORMER

## INSTAGRAM

Dans l'objectif de continuer à développer et entretenir la communauté CITIM, l'organisme est désormais présent sur Instagram pour favoriser l'engagement et susciter la sympathie et l'authenticité.

- Proposer une vision humaine centrée sur les problématiques rencontrées par les immigrants
- Mettre en avant les participants et les entreprises en partageant leur expérience
- Mettre l'équipe en avant grâce à une vue plus personnalisée de l'intérieur de l'organisme





## LES PARTENARIATS

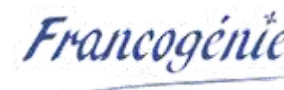
### LES PARTENAIRES FINANCIERS

La CITIM remercie ses partenaires pour leur soutien financier et leur implication auprès des nouveaux immigrants :



### LES AUTRES PARTENAIRES

La CITIM remercie ses partenaires de diffusion, d'évènements, en administration etc. :



### LES BÉNÉVOLES

La CITIM remercie les bénévoles qui se sont impliqués tout au long de l'année :

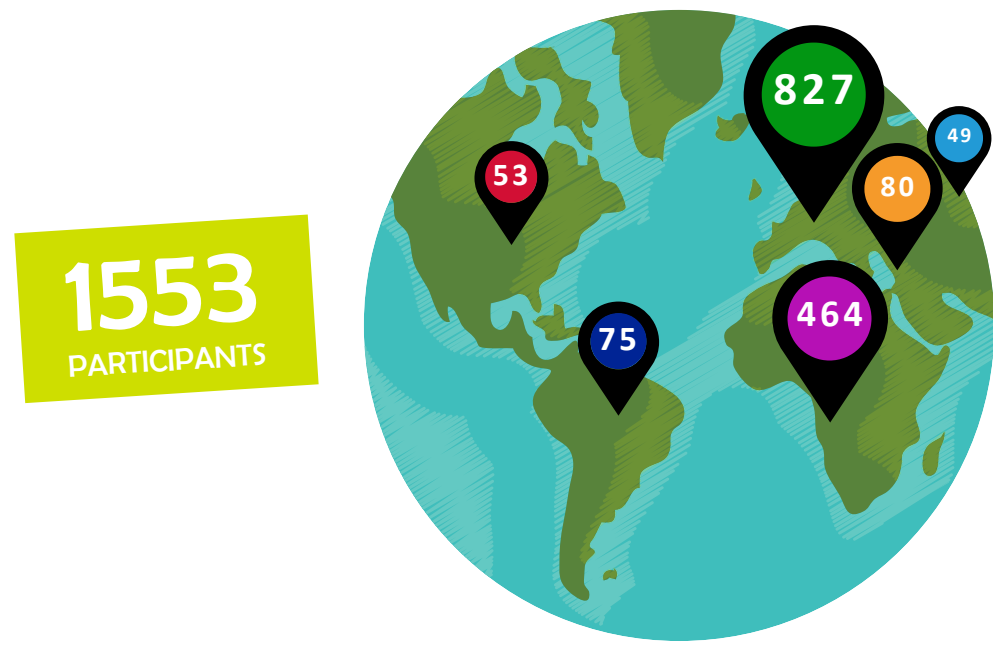
**En événements :** Nadia Bachtoubdji, Ludovic Kapero, Jérémy Bochatay, Manon Le Digabel

**En photographie :** Karina Pain, Jérémy Rossomme

**En administration :** Matthias Hebig, Élodie Vassaire, Émilie Massartiq, Alexandra Petrovic, Juan Carlos Garcia, Coralie Dafrose, Coralie Fabre

# 10 LES CHIFFRES

## CARTE : D'OÙ VIENNENT NOS PARTICIPANTS ?



### PRINCIPAUX PAYS D'ORIGINE

En %, sur la base du nombre total de participants.  
Détail complet en page 22.

AMÉRIQUE DU NORD ET CENTRALE 3,4%	AFRIQUE 29,9%	AMÉRIQUE DU SUD 4,8%	EUROPE 53,3%	MOYEN-ORIENT 5,2%	ASIE 3,2%
HAÏTI : 45,3%	ALGÉRIE : 41,4 %	BRÉSIL : 30,7 %	FRANCE : 90,3 %	IRAN : 43,8 %	CHINE : 44,9 %
MEXIQUE : 17 %	MAROC : 12,7 %	COLOMBIE : 30,7 %	BELGIQUE : 4,5 %	LIBAN : 20 %	INDE : 14,3 %
CUBA : 7,5 %	TUNISIE : 11,4 %	VENEZUELA : 17,3 %	UKRAINE : 0,7 %	ÉGYPTE : 15 %	JAPON : 10,2 %
MARTINIQUE : 7,5 %	CAMEROUN : 6,5 %	PÉROU : 10,7 %	ESPAGNE : 0,6 %	SYRIE : 13,8 %	VIETNAM : 10,2 %
GUYANE : 3,8 %	BÉNIN : 5,2 %	CHILI : 5,3 %	MOLDAVIE : 0,6 %	AFGHANISTAN : 2,5 %	BANGLADESH : 2 %
NICARAGUA : 3,8 %	CÔTE D'IVOIRE : 4,7 %	ÉQUATEUR : 5,3 %	BIÉLORUSSIE : 0,4 %	KAZAKHSTAN : 2,5 %	CORÉE (RÉP.) : 2 %

En %, sur la base du nombre de participants par région.  
Détail complet en page 22.

# LES CHIFFRES CLEFS

2018-2019

## STATUT D'IMMIGRATION

Statut	Hommes	Femmes	Total	%	
<b>Résidents permanents</b>	Citoyens canadiens	14	11	25	1,6%
	Résidents	379	277	656	42,2%
	Réfugiés	5	6	11	0,7%
	<b>TOTAL</b>	<b>398</b>	<b>294</b>	<b>692</b>	<b>44,6%</b>
<b>Résidents temporaires</b>	PVT	255	438	693	44,6%
	Visiteurs	17	6	23	1,5%
	Étudiants	4	2	6	0,4%
	Permis de conjoint	1	5	6	0,4%
	Autre temporaire	54	69	123	7,9%
<b>TOTAL</b>	<b>331</b>	<b>520</b>	<b>851</b>	<b>54,8%</b>	
<b>Non renseigné</b>	4	6	10	0,6%	
<b>TOTAL</b>	<b>733</b>	<b>820</b>	<b>1553</b>	<b>100,0%</b>	



## TRANCHE D'ÂGE

Âge	Hommes	Femmes	Total	%
< 25 ans	42	55	97	6,2%
25 à 34 ans	313	492	805	51,8%
35 à 44 ans	271	225	496	31,9%
45 à 54 ans	85	34	119	7,7%
> 55 ans	17	8	25	1,6%
Non renseigné	5	6	11	0,7%

→ 51.8%  
25 à 34 ans

## PRÉSENCE AU QUÉBEC

Mois	Hommes	Femmes	Total	%
< 3 mois	451	525	976	62,8%
4 à 12 mois	58	69	127	8,2%
1 à 5 ans	51	58	109	7,0%
> 5 ans	85	105	190	12,2%
Non renseigné	20	19	39	2,5%

→ **62.8%**

Au Québec depuis  
moins de 3 mois

## SCOLARITÉ

Scolarité	Hommes	Femmes	Total	%
Uni. 3ème cycle	51	67	118	7,6%
Uni. 2ème cycle	263	364	627	40,6%
Uni. 1er cycle	248	230	478	31,0%
Collégiale	93	99	192	12,4%
Secondaire	64	43	107	6,9%
Primaire	4	0	4	0,3%
Non renseigné	0	17	17	1,1%

→ **79.3%** De diplômés universitaires

## MINORITÉ VISIBLE

Statut	Hommes	%	Femmes	%	Total	%
Résidents permanents	308	77,4%	225	76,5%	<b>533</b>	77%
Résidents temporaires	32	9,7%	21	4%	<b>53</b>	6%
<b>TOTAL</b>	<b>340</b>	<b>87,1%</b>	<b>246</b>	<b>80,6%</b>	<b>586</b>	<b>83%</b>

## REVENU

Type	Hommes	Femmes	Total	%
Économies personnelles	466	545	1011	65,1%
Emploi	96	81	177	11,4%
Conjoint	5	29	34	2,2%
Aide sociale	18	17	35	2,3%
Prêt/Bourse	22	22	44	2,8%
Allocation formation	4	1	5	0,3%
Assurance emploi	10	2	12	0,8%
Travail autonome	22	17	39	2,5%
Autre	7	5	12	0,8%
Inconnu	83	101	184	11,8%

→ **78.7%** Des participants ne reçoivent pas  
de soutien de revenu

## PAYS D'ORIGINE

Pays	Hommes	Femmes	Total	Pays	H	F	Total	Pays	H	F	Total	Pays	H	F	Total
FRANCE	300	447	747 (48.1%)	RWANDA	3	3	6	ROUMANIE	2	0	2	NÉPAL	1	0	1
ALGÉRIE	117	75	192 (12.4%)	UKRAINE	1	5	6	SERBIE	1	1	2	NIGÉRIA	0	1	1
MAROC	37	22	59 (3.8%)	BURUNDI	2	3	5	SLOVAQUIE	1	1	2	NOUVELLE-CALÉDONIE	0	1	1
TUNISIE	34	19	53 (3.4%)	ESPAGNE	1	4	5	SUISSE	1	1	2	NOUVELLE-ZÉLANDE	1	0	1
BELGIQUE	14	23	37 (2.4%)	INCONNU	1	4	5	TCHAD	2	0	2	PAKISTAN	0	1	1
IRAN	20	15	35 (2.3%)	JAPON	0	5	5	ALBANIE	1	0	1	POLOGNE	0	1	1
CAMEROUN	15	15	30 (2%)	MADAGASCAR	2	3	5	ALLEMAGNE	1	0	1	POLYNÉSIE FRANÇAISE	0	1	1
BÉNIN	13	11	24 (1.5%)	MAURICE	2	3	5	ANGOLA	0	1	1	RÉUNION	0	1	1
HAÏTI	15	9	24 (1.5%)	MOLDAVIE, RÉPUBLIQUE DE	4	1	5	ARABIE SAOUDITE	1	0	1	TAÏWAN, PROVINCE DE CHINE	0	1	1
BRÉSIL	13	10	23 (1.5%)	VIETNAM	3	2	5	ARMÉNIE	0	1	1	THAÏLANDE	0	1	1
COLOMBIE	11	12	23 (1.5%)	CHILI	1	3	4	BANGLADESH	1	0	1	TOGO	1	0	1
CHINE	9	13	22	CUBA	1	3	4	CORÉE, RÉPUBLIQUE DE	1	0	1	YEMEN	1	0	1
CÔTE D'IVOIRE	9	13	22	ÉQUATEUR	2	2	4	COSTA RICA	1	0	1				
SÉNÉGAL	11	6	17	MARTINIQUE	1	3	4	DJIBOUTI	1	0	1				
CONGO, (RDC)	10	6	16	BIÉLORUSSIE	3	0	3	DOMINICAINE, RÉPUBLIQUE	1	0	1				
LIBAN	8	8	16	BULGARIE	2	1	3	EL SALVADOR	0	1	1				
VENEZUELA	2	11	13	ROYAUME-UNI	1	2	3	ÉTATS-UNIS	0	1	1				
ÉGYPTE	9	3	12	RUSSIE	1	2	3	ÉTHIOPIE	1	0	1				
SYRIE	7	4	11	AFGHANISTAN	1	1	2	GABON	0	1	1				
MEXIQUE	2	7	9	GUATEMALA	1	1	2	HONDURAS	1	0	1				
PÉROU	4	4	8	GUYANE FRANÇAISE	0	2	2	JAMAÏQUE	0	1	1				
CONGO	5	2	7	ITALIE	1	1	2	KIRGHIZISTAN	1	0	1				
GUINÉE	4	3	7	KAZAKHSTAN	1	1	2	LIBYENNE, JAMAHIRIYA ARABE	0	1	1				
INDE	3	4	7	NICARAGUA	1	1	2	MONACO	0	1	1				
BURKINA FASO	3	3	6												

**84**  
PAYS







# RESTONS EN CONTACT



[www.citim.org](http://www.citim.org)



@CitimMtl



CITIM et CITIM Participants (groupe)



514 987-1759



1595, rue Saint-Hubert, bureau 300  
Montréal, Québec, H2L 3Z1