RAPPORT ANNUEL
2009 - 2010

Présenté aux membres de la Corporation
lors de l'assemblée générale annuelle
tenue le 28 septembre 2010, à Sherbrooke

TABLE DES MATIÈRES

Mot du président 2

Membres du conseil d'administration 3

Les salariés permanents 3

Les salariés occasionnels 4

Les stagiaires 4

Rapport de la direction 5

L'accueil, le soutien à l'établissement et l'intervention sociale... 10

Le comité d'adaptation 15

La clinique des réfugiés 17

L'action bénévole 23

La banque d'interprètes 26

L'accès au travail 30

Activités de rapprochement interculturel 35

Annexe 1 37

Compilation par pays 37

Compilation par statut 40

Compilation par pays des réfugiés 40

Annexe 2 41

Collaborations 41

Annexe 3 43

Formations 43

Annexe 4 44

Acronymes 44

Mot du président du conseil d'administration

L'année 2009-2010 a été marquée par l'appropriation de nos nouveaux locaux et par l'accueil de 926 nouveaux arrivants originaires de 55 pays différents. Je remercie les membres de l'équipe de travail pour leur collaboration et leur capacité d'adaptation, les bénévoles pour leur implication dans le travail quotidien ainsi que les membres des différents comités permettant d'accomplir notre mission.

Le conseil d'administration s'est concentré sur la réalisation des orientations retenues à l'assemblée générale annuelle de l'an dernier. Nous avons :

- ✓ amorcé la préparation d'un plan d'action sur la gestion des ressources humaines;
- ✓ amorcé le renouvellement de la convention collective;
- ✓ assuré la représentation de l'organisme par la participation à plusieurs activités et événements;
- ✓ assuré le respect des ententes avec les bailleurs de fonds;
- ✓ fait faire une enquête salariale (équité externe et interne);
- ✓ identifié une personne responsable du dossier financement;
- ✓ suivi les travaux de trois comités du Conseil, à savoir le Comité sur l'utilisation des locaux, le Comité de planification stratégique et de vision et le Comité sur le financement;
- ✓ renouvelé le prêt hypothécaire pour un terme de deux ans.

Le Conseil s'est réuni 10 fois en séance régulière. Une séance de travail spéciale a permis aux membres de faire le bilan et de préparer un plan de travail pour 2010-2011. Entre autres, le Conseil a l'intention de comptabiliser plus vigoureusement l'ensemble des heures effectuées par les bénévoles du SANC, afin d'une part, de démontrer aux autorités concernées l'apport fourni par les bénévoles ainsi que les argents économisés par le gouvernement et d'autre part, de mieux constater l'utilité des services donnés par les bénévoles auprès des nouveaux arrivants.

Beaucoup de travail reste à faire afin d'actualiser d'autres orientations retenues dans la planification stratégique, surtout en ce qui concerne la finalisation et la mise en œuvre du plan d'action sur la gestion des ressources humaines, l'utilisation des espaces disponibles, la promotion de nos activités et le financement des différents services et activités.

Soulignons, que le 31 mai 2010, nous avons assisté à la remise des prix québécois de la citoyenneté du MICC. Le SANC a été finaliste dans la catégorie du Prix Jacques Couture pour notre travail de rapprochement interculturel.

En terminant, nous saluons la venue de mesdames Soucila Badaroudine, Mariétou Diallo et Lucie Houle et de monsieur Francis Gagnon. Aussi, je tiens à remercier mesdames Marie-Pierre Allard et Pascale Chanoux et monsieur Anil Badaroudine pour leur contribution au sein du Conseil, les trois ayant quitté leurs fonctions d'administrateurs en cours d'année.

Je souhaite que la lecture de ce rapport puisse être révélatrice de tout le travail qui a été accompli par la belle équipe du Service d'aide aux Néo-Canadiens.

Guy Bellavance
Président

Les ressources humaines au 30 juin 2010

Les membres du conseil d'administration et de la direction

BELLAVANCE, GUY	Président	**BADAROUDINE, SOUCILA**	Administratrice
MARCEAU, DENIS	Vice-président	**DIALLO, MARIETOU**	Administratrice
MARCIANO, ZULEICA	Trésorière	**DUCHESNEAU, JACQUES**	Administrateur
OUELLET, HÉLÈNE	Secrétaire	**GAGNON, FRANCIS**	Administrateur
		HOULE, LUCIE	Administratrice
ORELLANA, MERCEDES	Dir. générale	**RACICOT, ANNABELLE**	Dir. gén. adj.

Les salariés permanents

AYOTTE, KARINE	Technicienne en bureautique
BEAUDOIN, SYLVIE	Secrétaire – réceptionniste
BIRON, CHARLES	Conseiller en emploi
BOIVIN, CATHERINE	Conseillère en emploi
CARRIER, LOUISE	Coordonnatrice de l'intervention psychosociale
CHAILLER, JÉRÔME	Intervenant à l'accueil et à l'intégration
CHAMPAGNE, SYLVIE	Coordonnatrice de l'accueil et de l'intégration
CHARVET, CAROLE	Agente de liaison
CHERRAT, SOPHIA	Intervenante à l'accueil et à l'intégration
ECHEVERS, ARIADNE	Coordonnatrice de la banque d'interprètes
EIERMANNS, LOUISETTE	Coordonnatrice de la banque de bénévoles
LAROCHELLE, MICHELINE	Conseillère en emploi
RODRIGUE, JOCELYNE	Coordonnatrice de la bureautique

Les salariés occasionnels

COUILLARD, AGATHE		Intervenante à l'accueil et à l'intégration
ABID, LOBNA		Intervenante à l'accueil et à l'intégration
BELLEAU, CLAUDE		Coordonnateur de la banque de bénévoles
BERGERON, SOPHIE		Intervenante à l'accueil et à l'intégration
CHAMPAGNE, ANNE		Secrétaire – réceptionniste
DUROCHER, KARINE		Intervenante à l'accueil et à l'intégration
FORTIN, ISABELLE		Technicienne en bureautique
KHEDRI, FAUZIA		Agente de soutien linguistique Intervenante à l'accueil et à l'intégration
LALLIER, LISETTE		Secrétaire – réceptionniste
RONSMANS, PAULINE		Agente de projet Intervenante à l'accueil et à l'intégration
SAIDI, FADILA		Adjointe à la banque d'interprètes Intervenante à l'accueil et à l'intégration

Les stagiaires

BOUCHARD, GENEVIÈVE		Service social
B. –FAUCHER, MARIE-MICHELLE		Service social
MAISTERRENA, ALAIN		Conseiller en emploi

Rapport de la direction

Nous sommes arrivés au fil d'arrivée encore une fois avec le sentiment du travail accompli. En effet, 2009-2010 a été une période fort occupée dans tous les sens. Vous lirez les moments les plus intenses, lesquels ont été imprégnés de la complicité entre l'équipe de travail et les bénévoles qui nous épaulent dans nos actions quotidiennes auprès des nouveaux arrivants.

Gestion

✶ ***Gestion des finances***

Pour la première fois depuis au moins dix ans, nous avons utilisé une marge de crédit, laquelle nous a permis de faire face à nos obligations à court terme.

De plus, la révision des prévisions budgétaires après six mois d'opération a servi à ajuster nos dépenses en fonction des revenus attendus.

✶ ***Gestion des ressources humaines***

L'année 2009-2010 fut celle de l'installation dans nos nouveaux locaux. Cet environnement spacieux contribue à perpétuer un espace de travail chaleureux et accueillant.

Encore cette année, nous avons composé avec les mouvements de personnel, soit 2 départs, 7 embauches et 1 congé sans traitement. Nous avons aussi assuré la formation et l'appréciation du rendement des nouveaux employés, avec la collaboration des collègues déjà en place.

Il est pertinent de souligner que le SANC et le syndicat des employés ont élaboré et signé une lettre d'entente sur le départ progressif à la retraite pour les employés ayant au moins quinze ans d'ancienneté dans l'organisation. Aussi, en lien avec le grief relatif au congédiement d'une salariée survenu en 2008, une entente hors cours a été conclue.

Par ailleurs, le SANC a procédé à la réalisation d'une enquête salariale incluant l'évaluation des emplois existants dans l'organisation, et ce, avec l'aide d'un consultant externe ainsi qu'un comité de travail interne.

✶ ***Stagiaires***

Le SANC a reçu trois stagiaires cette année. Deux étaient étudiantes au baccalauréat en service social et un était étudiant au baccalauréat en orientation.

Après une période de formation et d'apprentissage, ces futurs professionnels nous soutiennent dans notre travail au quotidien au plan des différentes démarches à faire avec les nouveaux arrivants et notre clientèle en général.

✶ ***Planification stratégique***

Cette année, la direction a soutenu le conseil d'administration dans la réalisation d'un bilan des orientations retenues dans la planification stratégique de 2007 à 2011, ainsi que dans l'élaboration d'un plan de travail pour la période qui reste jusqu'au mois de juin 2011, et ce, dans le but de prioriser les actions à réaliser.

L'actualisation de certaines orientations découlant de la planification stratégique a nécessité plusieurs rencontres de travail. Citons à titre d'exemple, la réalisation d'une enquête salariale, l'élaboration d'un plan de gestion des ressources humaines ainsi qu'une étude de marché sur l'utilisation potentielle des locaux disponibles et la mise à jour du site internet.

Activités, comités et collaborations

✶ ***Centre d'accès communautaire à Internet (CACI)***
Le CACI a maintenant 9 ans. Afin de continuer à offrir ce service aux nouveaux arrivants, nous travaillons en collaboration avec AIDE, organisme gestionnaire dudit projet. Outre l'accès haute vitesse à l'internet sur 7 ordinateurs, les utilisateurs peuvent aussi faire du traitement de texte, se servir du numériseur et imprimer des documents à frais minimes.

✶ ***Comité consultatif national du MICC***
Ce comité s'est réuni à 2 reprises cette année. Les discussions ont porté principalement sur les sujets suivants : la hausse des paramètres du financement du PANA, l'élaboration d'un outil de gestion dans le cadre du PANA, les Journées de réflexion sur l'accueil et l'établissement des réfugiés, la planification annuelle des réfugiés pris en charge par l'État et le PRSOCA.

✶ ***Comité consultatif sur la qualité des services à la clientèle de CIC***
Cette année, nous avons participé une fois à ce comité qui traite des décisions prises par Citoyenneté et Immigration Canada, des suites d'application de la loi sur

l'immigration, des quotas, des parrainages, des évaluations des risques avant le renvoi (ERAR), des agissements aux frontières, etc.

- ***Comité d'accueil et d'intégration des immigrants (CAII)***
  En collaboration avec ce comité issu du Comité de vie du quartier Nord, nous avons participé à 6 rencontres dans le but de mener à terme le projet intitulé *Face à face avec des employeurs*, dont l'entreprise a jusqu'à 20 employés et est située dans le quartier Nord et des immigrants en recherche d'emploi et domiciliés dans le même quartier.

- ***Comité des relations interculturelles et de la diversité de la Ville de Sherbrooke***
  Les membres de ce comité se sont réunis 5 fois pour assurer la continuité des travaux qui découlent de la politique d'accueil et d'intégration des immigrants établis à Sherbrooke. Le suivi du plan d'action pour 2008-2010, la tenue d'une journée de consultation publique le 5 juin 2010 ainsi que le suivi des travaux de trois sous-comités, à savoir l'employabilité, les communications et le plan d'action ont été les principaux thèmes discutés.

- ***Comité de vigilance et d'action pour l'harmonisation des relations interculturelles en Estrie***
  Nous avons participé aux rencontres dudit comité afin de traiter de sujets reliés au plan d'action prévu pour l'année et à l'organisation du 13e Hommage aux actions interculturelles en Estrie. À cet effet, cinq projets ont reçu un hommage.

- ***Comité provincial pour la prestation des services de santé et des services sociaux aux personnes issues des communautés culturelles du MSSS***
  Les membres de ce comité se sont réunis à 3 reprises. Plusieurs thèmes ont été traités dont les travaux du comité interministériel (MELS, MESS, MICC et MSSS). L'organisation d'un forum sur l'accessibilité et la qualité des services de santé et des services sociaux pour les immigrants, réfugiés et ceux issus des communautés culturelles, ainsi que le suivi des recommandations d'une étude comparative sur les banques d'interprètes au Québec, commandée par le MSSS ont aussi fait partie des dossiers traités par ce comité.

- ***Comité sur le développement des services du SANC***
  Cette année, ce comité s'est réuni à deux reprises et le sujet des rencontres s'est principalement concentré sur les locaux disponibles au SANC et des options possibles pour l'utilisation de ces locaux.

- ***Forum annuel sur l'intégration des réfugiés***
  Nous avons participé comme paneliste à ce forum organisé par le MICC, en collaboration avec la TCRI. Sous le thème de *L'interprétariat : des modèles à partager, une pratique à définir*, ce forum a eu lieu le 26 mai 2010. Des personnes œuvrant dans des organismes de différentes régions du Québec, ainsi que des représentants du MICC et du MSSS y ont pris part.

- ***Journées de réflexion du ROSNA / TCRI***
  Nous avons participé aux journées de réflexion du ROSNA (volet accueil de la TCRI) pour discuter de la complexité des pratiques. Ces journées ont eu lieu à Montréal au printemps 2010. Les participants ont discuté sur la spécificité des pratiques mises en place pour répondre à des besoins à la fois diversifiés et pointus. Ces besoins des nouveaux arrivants ont amené la création d'une grande variété de services auprès des familles, des jeunes, des femmes et des hommes issus de l'immigration. La première partie de nos journées de réflexion a été consacrée à des ateliers dédiés à la compréhension des enjeux et défis propres à ces différents groupes ainsi qu'aux services et projets initiés pour les aider. L'occasion a été propice pour souligner le 30e anniversaire de la TCRI.

- ***Réseau national des organismes spécialisés dans l'intégration en emploi de nouveaux immigrants (ROSINI)***
  Nous avons assisté à une assemblée constituante à l'automne 2009 dont les objectifs étaient de choisir les représentants pour le comité directeur, d'adopter le processus d'adhésion, d'établir le montant d'adhésion comme membre, de discuter et d'adopter le plan d'action et le budget pour l'année 2010 et de mettre sur pied des comités de travail.

- ***Visite du ministre de la Citoyenneté, de l'Immigration et du Multiculturalisme***
  Le 28 août 2009, l'honorable Jason Kenney est venu rencontrer dans nos locaux une cinquantaine de réfugiés d'origine népalaise installés récemment à Sherbrooke.

Autres dossiers

- La préparation de plusieurs demandes de subvention, tels le PRSOCA du MICC, EQ, l'ASSSE pour le soutien aux interventions psychosociales en 2009, la Ville de Sherbrooke, la coordination de la banque d'interprètes, la clinique des réfugiés, ainsi que les rencontres de négociation, de suivi et la préparation des rapports d'étape ou finaux qui en découlent.

- L'élargissement de l'offre de service de la banque d'interprètes aux régions de la Mauricie et du Centre du Québec, ainsi que la participation au recrutement et à la

sélection de nouveaux interprètes ont demandé un investissement supplémentaire de temps.

✶ Le soutien technique à l'organisation de l'assemblée générale annuelle tenue le 29 septembre 2009 et la réalisation des orientations approuvées lors de cette assemblée, principalement en ce qui concerne la planification stratégique de l'ensemble des services du SANC.

Perspectives

- Accompagner et soutenir le conseil d'administration dans l'actualisation des orientations approuvées par la Corporation pour 2010-2011.
- Actualiser la mise en œuvre de la planification stratégique.
- Développer de nouveaux ateliers d'information pour la clientèle.
- Élaborer des politiques et des procédures de gestion des ressources humaines.
- Négocier une nouvelle convention collective.
- Poursuivre l'exercice sur l'équité salariale.
- Restructurer notre service à la clientèle pour le secteur de l'accueil, le soutien à l'établissement et l'intervention sociale.
- Soutenir la coordination de la banque d'interprètes pour la Mauricie et le Centre du Québec et participer au recrutement et à la sélection des interprètes.

L'accueil, le soutien à l'établissement et l'intervention sociale

... pour accueillir, informer, orienter et accompagner les immigrants.

Fidèles à notre mission, nos intervenantes et intervenants, en collaboration avec une solide équipe de bénévoles, ont accueilli et accompagné 434 nouvelles familles, soit 65 familles de plus que l'an dernier, dans leurs premières démarches d'installation et les ont assistées tout au long de leurs diverses étapes d'adaptation. Ceci représente 926 personnes, originaires de 55 pays différents (voir annexe 1).

Avec rendez-vous, afin de répondre aux demandes de notre clientèle arabophone, les mardis après-midi et les vendredis matin un interprète parlant arabe est présent. Aussi, les mercredis après-midi nous offrons ce service en dari pour les personnes afghanes et iraniennes.

Résultats

Pour la période du 1er juillet 2009 au 30 juin 2010, nous avons accueilli 158 unités *(une unité représente une personne seule, une famille monoparentale ou encore un couple avec ou sans enfant)* de réfugiés publics, soit 35 unités de plus que l'an dernier, originaires de 11 pays différents :

Algérie	1	Cameroun	1	Côte d'Ivoire	1	Soudan	1
Angola	1	Colombie	32	Irak	41	Togo	18
Bhoutan	44	Congo	9	RDC	9		

Cela représente 322 personnes. Les réfugiés en provenance du Bhoutan (89 personnes), de l'Irak (70 personnes), de la Colombie (62 personnes), du Togo (39 personnes) et du Congo (31 personnes) ont été les plus nombreux. Les arrivées ne se font pas toujours de façon constante. Il y a des temps moins occupés et des périodes très intenses.

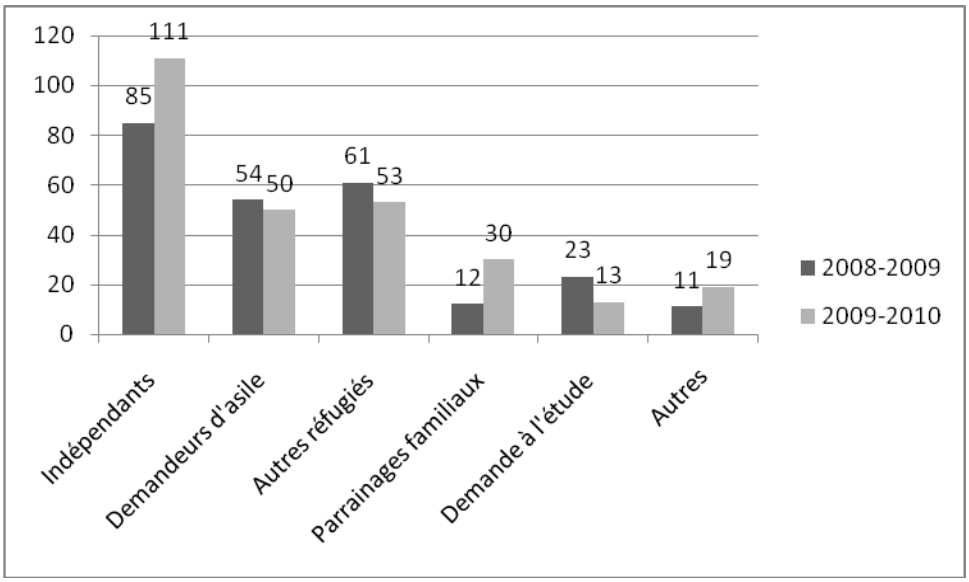
Depuis avril 2009, plus de 150 Bhoutanais en provenance des camps du Népal sont arrivés à Sherbrooke. Nous avons appris à connaitre cette nouvelle communauté et les avons accompagnés dans cette première année d'adaptation. Encore aujourd'hui, la difficulté d'avoir des interprètes parlant le népalais est le principal obstacle. Nous devons recourir aux services d'interprète venant de Montréal pour l'accueil des familles car, les Bhoutanais sherbrookois sont en francisation à temps plein.

Pour la période du 1er juillet 2009 au 30 juin 2010, nous avons accueilli 276 *unités* supplémentaires, soit 30 de plus que l'an dernier, provenant de 52 pays différents :

Afghanistan	41	Colombie	72	Irak	6	Philippines	2
Albanie	1	Congo	2	Iran	2	Pologne	1
Algérie	7	Corée du Nord	1	Japon	1	RDC	5
Angola	1	Corée du Sud	1	Liban	1	Rép. Dom.	4
Argentine	3	Costa Rica	1	Madagascar	3	Russie	1
Bosnie-Herz.	2	Côte d'Ivoire	3	Maroc	14	Sénégal	3
Brésil	4	Cuba	6	Mauritanie	1	Serbie	2
Burkina Faso	1	Égypte	1	Mexique	23	St-Kitts-et-Nevis	1
Cambodge	1	France	6	Myanmar	1	Syrie	2
Cameroun	10	Guatémala	4	Niger	2	Tchad	1
Cap Vert	1	Guinée	1	Nigéria	1	Tunisie	2
Chili	2	Haïti	6	Paraguay	1	Ukraine	1
Chine	3	Honduras	2	Pérou	11	Vénézuela	1

Cela représente 604 personnes, dont 168 sont originaires de la Colombie, 104 de l'Afghanistan et 52 du Mexique.

Unités par catégories	**2008-2009**	**2009-2010**
Indépendants	85	111
Demandeurs d'asile	54	50
Autres réfugiés	61	53
Parrainages familiaux	12	30
Demandeurs à l'étude	23	13
Permis de travail, touristes, étudiants, etc.	11	19
TOTAL :	**246**	**276**



On constate que le nombre d'indépendants a augmenté de 30 % et celui des parrainages familiaux de 150 % au cours de la dernière période. Même si plusieurs d'entre eux parlent le français ou sont soutenus par leur famille, ils demandent quand même un service adapté selon leur pays d'origine et leur parcours migratoire. On remarque une légère diminution des demandeurs d'asile et des autres réfugiés. La catégorie autres réfugiés signifie ceux qui arrivent d'une autre région ou ceux qui sont parrainés par des groupes privés. Ces derniers sont en majorité originaires de l'Afghanistan. Puisque chaque cas est individuel l'accompagnement est personnalisé.

En faisant le bilan de toutes ces arrivées, on dénombre 926 nouvelles personnes, soit 595 adultes et 331 enfants, qui ont été accueillies par notre organisme cette année.

Services d'aide à l'adaptation et psychosociaux

Le SANC est sans contredit un lieu d'attachement pour les nouveaux arrivants, lequel est représenté par l'émotion. Au SANC, des émotions il en passe de toutes sortes. À la suite de leur intégration fonctionnelle ou pendant celle-ci, les nouveaux arrivants vivent différentes situations émotives et nous essayons par notre travail que les gens puissent se sentir écoutés et compris dans ce qu'ils vivent. C'est cet ancrage qui fait qu'ils reviennent lors de difficultés petites ou grandes.

Nos services d'accueil, de soutien à l'établissement et d'intervention sociale sont la porte d'entrée pour toutes les personnes nouvellement arrivées. À travers ces démarches techniques se développe un lien de confiance qui nous amène souvent à un autre type de services.

Plusieurs personnes que nous accueillons ont vécu des événements traumatisants : perte d'être chers, séquestration, violence morale et physique, déplacements, menaces, départ en catastrophe, abandon de parents, d'enfants. Certains subissent ou ont subi d'importants problèmes de santé physique causant des répercussions sur leur moral et celui de leur famille. Ils ont besoin d'en parler, de se confier, de pleurer. Nous sommes là pour les écouter, les accompagner et les référer aux ressources spécialisées. De fait, nous sommes en contact avec le milieu de la santé et des services sociaux et les organismes communautaires qui reçoivent nos demandes de références.

Il faut souligner que « migrer », pour certaines personnes, peut être en soi un événement traumatisant qui vient bousculer les relations de couple et les relations familiales. Les gens vivent des pertes et des chocs culturels importants. Même s'il s'agit d'une situation temporaire, ils se sentent souvent isolés, déboussolés, incompétents ou privés de leurs repères culturels. Nos interventions sont importantes et primordiales afin de les soutenir moralement dans ce processus d'adaptation qui peut s'avérer parfois douloureux et déroutant.

Recherche de logements

La recherche de logements est une action qui, selon la période de l'année, le nombre d'arrivées, la grandeur du logement recherché, le budget que la personne peut y consacrer, les exigences des propriétaires (enquête de crédit, endosseur, avance de fonds) sont des paramètres avec lesquels nous devons composer et qui limitent parfois l'accessibilité pour les nouveaux arrivants. Au cours de la dernière année, la difficulté a été plus prononcée pour dénicher de petits appartements pour notre clientèle célibataire.

Afin d'élargir notre réseau de contacts auprès des propriétaires et des gestions immobilières et consolider notre relation de collaboration avec plusieurs propriétaires, nous avons amorcé la préparation d'un guide à l'intention des propriétaires et des locataires nouvellement arrivés. Ce guide sera distribué autant à des propriétaires avec qui nous faisons déjà affaire qu'à des nouveaux propriétaires.

Services complémentaires

- ***Assermentation***
  Cinq personnes sont mandatées au SANC pour assermenter différents documents (visa, certificat, déclaration solennelle, traduction faite par les interprètes de la banque d'interprètes du SANC, etc.). Les demandes sont nombreuses étant donné que les organismes gouvernementaux et les établissements d'éducation exigent de plus en plus des documents certifiés conformes.

- ***Opération hiver***
  Dans le cadre du programme PAIR, les réfugiés sélectionnés à l'étranger ont droit à l'achat de vêtements d'hiver. Le SANC a organisé et a été présent pour accompagner et conseiller les nouveaux arrivants. L'opération s'est déroulée en octobre 2009. Plus de 200 personnes sont venues s'habiller pour affronter le froid hivernal.

- ***Trousses de dépannage***
  Pour les demandeurs d'asile qui arrivent souvent dans le plus grand dénuement nous avons, encore cette année, donné des trousses de dépannage pour les soins d'hygiène. Celles-ci comprennent différents articles et produits tels brosse à dents, peigne, shampoing, savon, déodorant, rasoir, papier, crayon, etc.

Collaborations

- ***Campagne de jouets de Noël***
  Comme à chaque année, notre collaboration avec le Service de prévention des incendies de la Ville de Sherbrooke, en ce qui a trait à la distribution de jouets pour Noël, fût un succès et grandement appréciée par notre nouvelle clientèle. Nous

avons référé une centaine de familles, ce qui représente plus de deux cents enfants qui vivaient leur premier Noël au Québec.

✶ ***Dépannage alimentaire***
Depuis l'automne 2006, le SANC est un organisme de référence pour Moisson Estrie. Ceci signifie qu'après l'évaluation des besoins, les immigrants peuvent être référés pour un dépannage alimentaire sans avoir à passer par l'évaluation du CSSS-IUGS. De plus, Moisson Estrie paie les services d'un interprète lors des rencontres de nouveaux arrivants allophones à leur bureau. Cette collaboration facilite grandement l'accessibilité de ce service.

✶ ***Inscription à l'école – CSRS***
L'inscription à l'école des enfants immigrants s'effectue dans les locaux du SANC. Une personne de la CSRS fait l'inscription accompagnée, au besoin, d'un interprète et d'une employée du SANC en soutien technique.

Un guide traduit, initiative du SANC, sur le système scolaire est remis à chaque nouvelle famille. Ce guide est aussi accessible sur le site internet de la CSRS.

De plus, nous sommes régulièrement consultés par les ressources du milieu scolaire (psychologues, direction, éducateurs, enseignants) pour des interventions auprès des familles, pour des références culturelles, etc.

✶ ***Permis de conduire***
Mensuellement, nous inscrivons une vingtaine de clients pour passer les examens permettant d'obtenir le permis de conduire québécois. Une équipe volante de la SAAQ de Québec se déplace à Sherbrooke une fois par mois pour l'ouverture des dossiers de la clientèle immigrante de la région. Lors de l'ouverture du dossier à la SAAQ, les clients doivent présenter tous leurs documents d'immigration, leur permis d'origine et une traduction officielle du permis de conduire, si nécessaire.

Pour les cas particuliers, lors d'échange du permis de conduire ou encore pour tout besoin d'information, nous avons établi une collaboration avec une personne-ressource de la SAAQ de Québec.

Les clients voulant passer l'examen avec un interprète sont maintenant référés à Montréal en raison de coût élevé demandé par l'interprète qui se déplace en région.

Afin que les clients puissent se préparer pour l'examen théorique, nous prêtons, par période de 2 semaines, les volumes « Guide de la route », « Véhicules de promenade » et « Véhicules lourds ». De plus, les clients peuvent se familiariser avec l'examen à l'aide d'un logiciel de simulation que nous rendons disponible dans notre

CACI. Nous invitons également notre clientèle à se familiariser avec le site internet de la SAAQ notamment pour les simulations d'examens en ligne.

✶ ***Tour de ville***
De juillet 2009 à juin 2010, 308 étudiants en francisation ont pris part à un des 10 tours de ville que nous avons faits. Ces tours de ville présentent plusieurs lieux historiques et des endroits utiles à connaître pour les nouveaux arrivants et sont animés par des bénévoles du SANC.

Aussi, dans le but de faire connaitre les diverses ressources communautaires et autres de Sherbrooke, nous avons terminé l'élaboration d'un tour de ville centré sur le milieu de vie de Sherbrooke.

Le comité d'adaptation

Le Comité d'adaptation continue d'année en année son travail d'information et d'orientation auprès des nouveaux arrivants. Une dizaine de bénévoles actifs et dévoués présentent des séances d'information régulièrement. Pour ce faire, ils se réunissent mensuellement afin de planifier, organiser, mettre à jour les informations, réviser, photocopier tous les documents et préparer les pochettes remises lors des différentes séances.

Plusieurs thèmes ont été abordés à travers les 38 séances d'information que nous avons données et auxquelles 332 personnes récemment arrivées ont participé.

- 27 séances « *Information de base* » (bail, factures, téléphone, système bancaire, éducation, autobus, poste, taxes, remboursement de prêts de transport, système de santé). Cette séance est donnée systématiquement à tous les réfugiés, francophones ou non, une dizaine de jours après leur arrivée. À l'occasion, les séances sont données au domicile des familles. Cette année, nous avons aussi rejoint plusieurs nouveaux arrivants venus comme indépendants.

- 1 séance « *Info-crédit* » ou « Les pièges de la consommation » (cartes de crédit, achats à crédit, cartes de magasins, achat d'une voiture, etc.). Cette séance a pour but d'aider les nouveaux arrivants à planifier leur budget tout en évitant les occasions d'endettement.

- 1 séance « *Info-document* ». Cette séance permet d'apprendre quels documents conserver et comment le faire à l'aide d'un classeur de documents que nous leur remettons.

- 5 séances « *Info-hiver* » ou « Comment être au chaud et en santé en hiver ». L'hiver fait peur à bien des gens. À l'aide d'une vidéo et de plusieurs accessoires (vêtements, articles de sports, pelle, etc.), les bénévoles dédramatisent l'hiver et enseignent beaucoup de trucs afin d'apprivoiser cette saison.

- 4 séances « *Info-impôts* ». Encore cette année, le comité a organisé l'opération « impôts » en collaboration avec Solution Budget Plus. Ces séances, données en plusieurs langues (arabe, dari, espagnol, français, mina, népalais et swahili), ont permis à 161 personnes de se familiariser sur la fiscalité au Québec. Au mois de mars, notre clientèle a aussi eu accès gratuitement aux cliniques d'impôts de Solution Budget Plus.

Selon les besoins, ces séances sont données avec les services d'un interprète et les documents remis sont aussi traduits.

Perspectives

- Élaborer différents outils pour faciliter la recherche de logements.

- Élaborer un calendrier des activités reliées à l'accueil, au soutien à l'établissement et à l'intervention sociale.

- Présenter le nouveau tour de ville sur le thème : Sherbrooke, milieu de vie.

La clinique des réfugiés

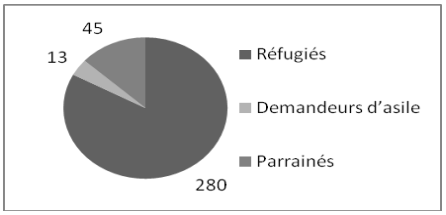
... pour que les réfugiés et les demandeurs d'asile puissent avoir accès rapidement à un bilan de santé.

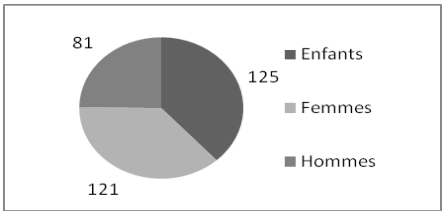
Les réfugiés et demandeurs d'asile, nouvellement arrivés au Canada (moins de 6 mois), peuvent se prévaloir d'un bilan de santé à la clinique des réfugiés. Ce passage par la clinique constitue, en général, le premier contact avec le système de santé québécois. Si leur état de santé nécessite une prise en charge particulière, les personnes obtiendront toutes les références appropriées.

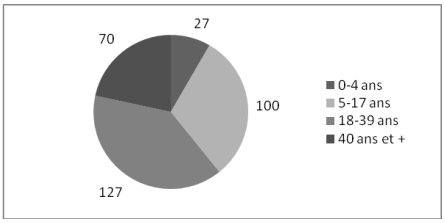
Au cours de la période du 1er juillet 2009 au 30 juin 2010, le fonctionnement de la clinique des réfugiés a été plusieurs fois réajusté. Entre autres, en novembre 2009, la gestion de la crise de la pandémie de la grippe A (H1N1) par le secteur de la santé a eu un impact direct sur le travail de l'agente de liaison. Tous les bilans de dépistage, en partie, assumés par le personnel de la clinique des réfugiés, ont été transférés au SANC et à l'AETE pour organiser la prise en charge par les centres de prélèvements. En mai 2010, le bilan de dépistage est de retour dans le giron de la clinique sauf exceptions.

Clientèle de la clinique
Pour la période du 1er juillet 2009 au 30 juin 2010, nous avons référé 338 personnes.

		Nombre	%
Statut			
	Réfugiés	280	82,8
	Demandeurs d'asile	13	3,9
	Parrainés	45	13,3
	Total	**338**	**100**
Genre			
	Enfants	125	38,2
	Femmes	121	37,0
	Hommes	81	24,8
	*** Total**	**327**	**100**
Groupe d'âge			
	0-4 ans	27	8,3
	5-17 ans	100	30,9
	18-39 ans	127	39,2
	40 ans et +	70	21,6
	*** Total**	**324**	**100**

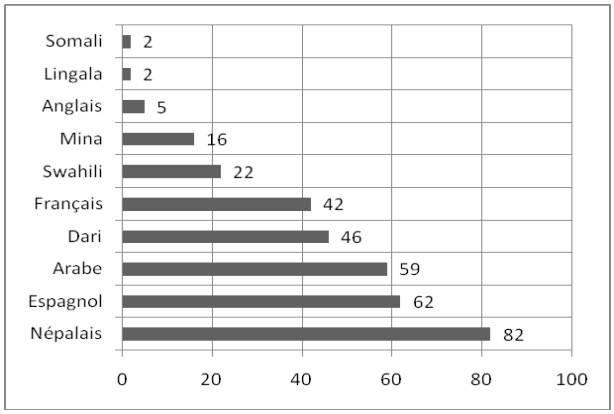






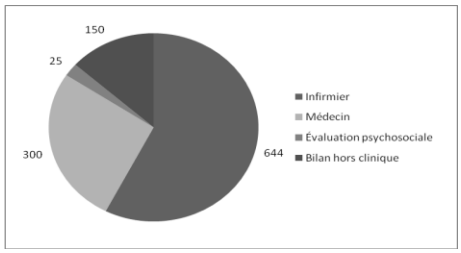
* Données manquantes sur la clientèle de l'AETE

		Nombre	%
Langue maternelle			
	Anglais	5	1,5
	Arabe	59	17,5
	Dari	46	13,6
	Espagnol	62	18,3
	Français	42	12,4
	Lingala	2	0,6
	Mina	16	4,7
	Népalais	82	24,3
	Somali	2	0,6
	Swahili	22	6,50
	Total	**338**	**100**



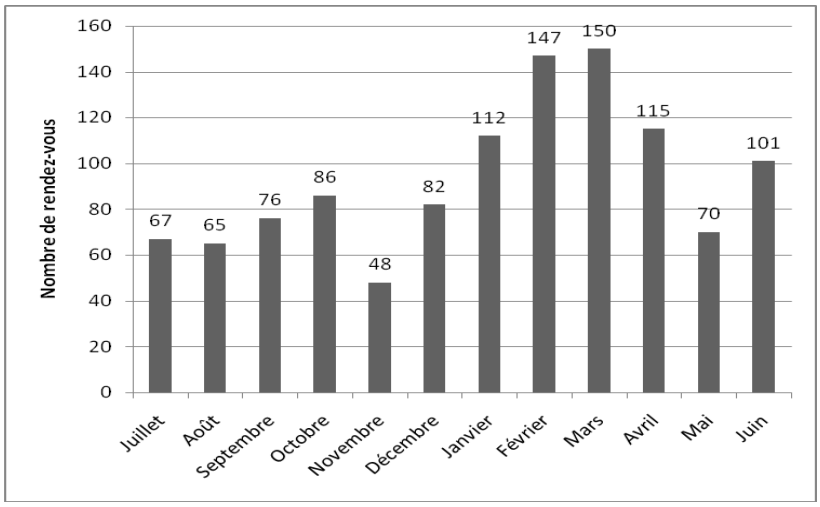
Activité de la clinique

Type de rendez-vous	Nombre	%
Infirmier	644	57,6
Médecin	300	26,8
Bilan hors clinique	150	13,4
Évaluation psychosociale	25	2,2
Total	**1 119**	**100**



Le tableau ci-dessous montre l'évolution du nombre de rendez-vous générés par les services de la clinique.

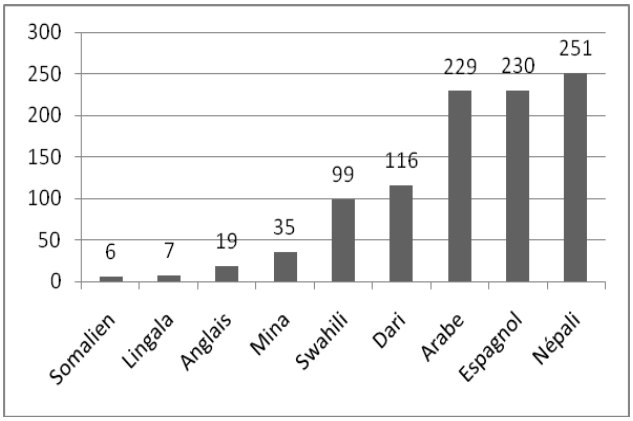
2009-2010	Nombre de rendez-vous
Juillet	67
Août	65
Septembre	76
Octobre	86
Novembre	48
Décembre	82
Janvier	112
Février	147
Mars	150
Avril	115
Mai	70
Juin	101
Total	**1 119**



Clinique et interprétariat

En janvier 2010, pour les personnes référées par l'AETE, la banque d'interprètes du SANC a été mise à contribution.

Langue d'interprétation	Nombre de rendez-vous	%
Anglais	19	1,7
Arabe	229	20,5
Dari	116	10,4
Espagnol	230	20,6
Français	127	11,3
Lingala	7	0,6
Mina	35	3,1
Népalais	251	22,4
Somalien	6	0,5
Swahili	99	8,8
Total	**1 119**	**100**



Des 1 119 rendez-vous, 992 rendez-vous, soit 89 %, ont nécessité la présence d'un interprète. Si aucun membre de la famille proche du client n'était disponible, la clinique faisait une demande à la banque d'interprètes du SANC.

Les langues les plus en demande sont, par ordre décroissant, le népalais, l'espagnol, et l'arabe (plus de deux cents demandes pour chacune de ces langues) ainsi que le dari et le swahili (plus ou moins une centaine de demandes).

Clinique et accompagnement

Les bénévoles du SANC sont également sollicités pour accompagner les clients lors des premiers contacts avec le système de soins de santé québécois. Sur l'ensemble des rendez-vous, 175 accompagnements ont été nécessaires le plus souvent pour des clients allophones (128).

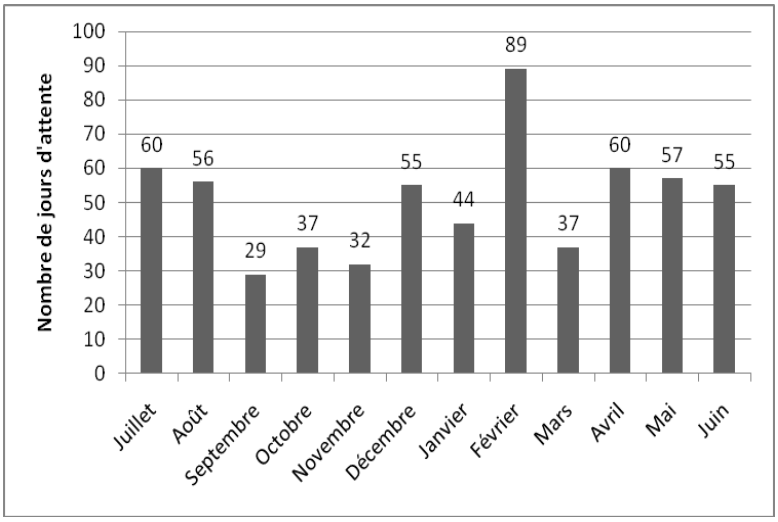
Clinique et services psychosociaux

Un comité, formé de représentants de la clinique des réfugiés du CSSS-IUGS, du CHUS et du SANC, s'est réuni plusieurs fois pour faire l'étude de cas nécessitant des services psychosociaux, et ce, dans le but d'établir une collaboration plus étroite entre les différents intervenants.

Délai d'attente

Comme le montre le tableau ci-après, le délai d'attente pour débuter le dépistage est très variable.

2009-2010	Nombre de jours d'attente
Juillet	60
Août	56
Septembre	29
Octobre	37
Novembre	32
Décembre	55
Janvier	44
Février	89
Mars	37
Avril	60
Mai	57
Juin	55



Examens et orientation vers d'autres ressources de santé

De juillet 2009 à juin 2010, 259 seconds rendez-vous infirmiers ont eu lieu. De ce nombre, 127 cas, soit 49 %, aucun examen complémentaire n'a été nécessaire.

Type de référence	Nombre	%
Aucune	127	49,0
Radiologie des poumons	59	22,8
Laboratoires	28	10,8
Deux références	23	8,9
Psychosocial	15	5,8
Autre	7	2,7
Total	**259**	**100**

Parmi les 132 seconds rendez-vous restants, 59 personnes, soit 45 %, ont été dirigées vers la radiologie parce qu'elles avaient réagi positivement au test cutané à la tuberculine. Des laboratoires complémentaires ont été réalisés pour 28 personnes, 23 personnes ont reçus deux références et 15 personnes se sont vues orientées vers une évaluation psychosociale.

À la suite des 271 rendez-vous médicaux, 133 personnes ont été orientées vers le réseau de la santé pour une prise en charge par un spécialiste après un premier examen médical.

Type de spécialité	**Nombre**	%
Infectiologie	20	7,4
Pédiatrie	46	17,0
Médecin de famille	21	7,7
Santé mentale	13	4,8
Autre	33	12,2
Aucun	138	50,9
Total	**271**	**100**

Environ 49 % des personnes examinées par le médecin de la clinique ont nécessité une prise en charge particulière. Pour 46 enfants, une référence vers la pédiatrie a été nécessaire. Une référence en infectiologie a été requise pour 20 adultes, 21 autres ont été référés vers le mécanisme d'accès à un médecin de famille et 13 ont été dirigées vers le domaine de la santé mentale, que se soit pour la psychiatrie, la pédopsychiatrie ou pour la prise en charge par un psychologue. Enfin, 33 personnes ont été référées vers d'autres spécialités comme la cardiologie, la physiatrie ou l'endocrinologie.

Examens et orientation vers d'autres ressources de santé

Des références ont été faites pour des soins en optométrie (122) et pour des soins dentaires (40). Sur l'ensemble de ces demandes, seulement un très petit nombre d'entre elles ont obtenu un rendez, soit 29 en optométrie et 3 en dentaire. Ces services sont couverts par le PFSI, ce qui engendre une lourdeur administrative pour celui qui donne les soins. De plus, les délais de paiement des services fournis sont très longs (plus de 6 mois). Ces deux faits combinés sont des irritants majeurs pour le fournisseur de service.

Ateliers d'information

Un atelier « Info-santé » a été développé afin de permettre aux nouveaux arrivants d'obtenir de l'information sur le fonctionnement du système de santé au Québec, sur ce qu'ils peuvent faire pour rester en bonne santé, sur le rôle du SANC (en lien avec la clinique des réfugiés et la banque d'interprètes) et sur la violence conjugale. Au 30 juin, 7 séances ont été données avec ou sans interprète auxquelles une cinquantaine de personnes ont participé.

Perspectives

- Afin de mieux planifier les rendez-vous, continuer le travail de concertation et de communication entre la clinique des réfugiés, le CHUS, l'AETE et le SANC.

- Participer aux travaux de concertation sur les services psychosociaux pour les personnes référées à la clinique des réfugiés.

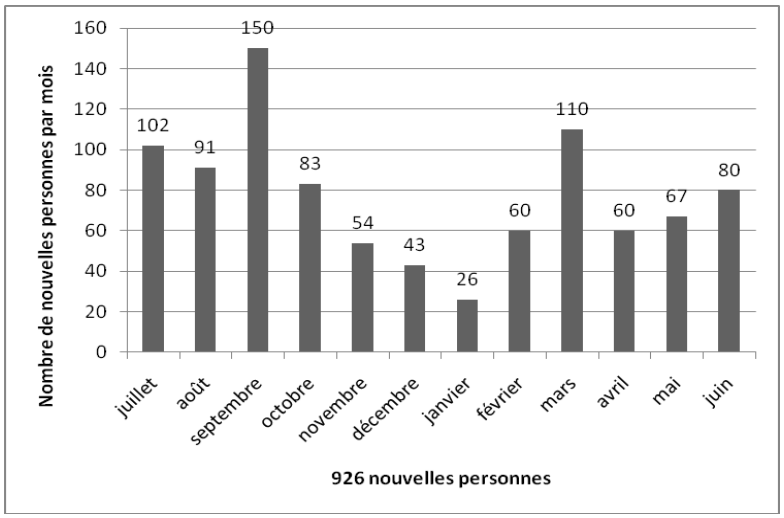
- Présenter l'atelier « Info-santé » à la clientèle de l'AETE.

La banque de bénévoles

L'année 2009-2010 s'est déroulée en continuité, toujours avec la préoccupation de faciliter l'intégration des nouveaux arrivants à la société d'accueil tout en favorisant le rapprochement interculturel.

Plusieurs bénévoles ont accompagné les nouveaux arrivants dans leurs démarches d'installation tels les visites d'appartements, la première épicerie, le magasinage de vêtements, etc. Plusieurs se sont impliqués dans des comités tels le comité d'adaptation, le comité du Buffet des nations, les tours de ville, le conseil d'administration et le comité de développement des services. Des projets spéciaux mis sur pied au cours des dernières années ont été soutenus par des bénévoles. On peut citer les trousses pour l'école incluant sac à dos, matériel scolaire et boîtes à lunch, les trousses de dépannage pour les demandeurs d'asile, l'aide pour compléter les formulaires et la collecte de toutous offerts aux enfants comme cadeau de bienvenue.

En ce qui a trait à l'accueil et l'accompagnement des nouveaux arrivants, deux temps forts en lien avec le grand nombre d'arrivants à l'automne 2009 et les particularités linguistiques de deux grands groupes ont caractérisé l'action bénévole.



De fait, des communautés du Bhoutan et de l'Irak sont venues enrichir notre diversité. Des actions sur le terrain plus longues, des processus d'intégration sensiblement plus lents et des défis linguistiques particuliers ont mis à contribution la créativité et la débrouillardise de nos bénévoles.

Des efforts de recrutements ciblés ont vu les effectifs de nos bénévoles arabophones considérablement augmentés suite aux visites à la mosquée, aux rencontres organisées avec les diverses associations musulmanes de Sherbrooke ainsi qu'un appel aux étudiants arabophones de l'Université de Sherbrooke.

De plus, des séances d'informations spécifiques « tempêtes d'idées » ont été organisées à l'endroit de nos bénévoles de plus longue date pour les sensibiliser à la culture, la situation sociopolitique et les problématiques d'intégration des nouveaux arrivants bhoutanais et irakiens. Une cinquantaine de bénévoles ont ainsi été touchés et intéressés par ces sessions et la demande est croissante.

Soulignons que la grande famille des bénévoles du SANC s'est aussi enrichie cette année de ses premiers bénévoles bhoutanais. Ces derniers nous proviennent de familles arrivées à Sherbrooke en avril 2009 et ayant déjà complété une première année de francisation.

Gestion des bénévoles

Communication

Une modification importante a été apportée cette année au système de communication avec les bénévoles. Dès septembre 2009, un petit groupe pilote s'est prêté à un exercice de communication par courriel pour déterminer les disponibilités et répondre aux besoins établis par le SANC. La formule s'est avérée plus que satisfaisante et la procédure fut adoptée.

En lien avec les arrivées, un courriel hebdomadaire est envoyé à tous les bénévoles inscrits et les besoins pour les 7-10 jours suivants sont clairement énoncés. Il est ainsi plus facile pour les bénévoles de concilier à la fois leurs engagements personnels et leur implication au SANC. La formule a l'avantage d'augmenter la fréquence des contacts avec les bénévoles et de les informer de ce qui se passe au SANC et dans la communauté immigrante.

Groupe de travail

Dans le cadre de la revue des opérations pour le secteur de l'accueil, du soutien à l'établissement et de l'intervention sociale, en janvier 2010, un groupe de travail a parallèlement été mis sur pied pour consolider les efforts de soutien envers les bénévoles du SANC. Le groupe, composé de 10 bénévoles expérimentés et d'origine diverse, s'est réuni pour proposer et développer de nouvelles pratiques qui favoriseront une meilleure participation, intégration et reconnaissance de l'ensemble des bénévoles.

Bilan en bref

- ✶ 2 séances d'information ont été présentées et 50 personnes y ont assisté;

- ✶ 40 personnes ont été rencontrées en entrevue individuelle. Les entrevues incluent les formalités pour la vérification des antécédents judiciaires par le Service de police de Sherbrooke;

- ✶ Près de 9 000 heures de bénévolat consacrées aux actions d'accueil et de soutien à l'établissement en 2009-2010, soit en moyenne 4 heures par semaine par bénévole;

- ✶ Au 30 juin 2010, 91 personnes étaient inscrites sur la liste des bénévoles.

Perspectives

- Continuer d'optimiser le riche potentiel des bénévoles dans la consolidation et le développement des services offerts par le SANC aux nouveaux arrivants.

- Préparer et remettre le rapport sur les conclusions et les recommandations du groupe de travail en lien avec la participation, l'intégration et la reconnaissance des bénévoles.

La banque d'interprètes

... pour favoriser l'accès aux services de santé et autres services essentiels pour les personnes qui ne parlent ni le français ni l'anglais.

La banque d'interprètes est fonctionnelle depuis janvier 1993, et ce, dans le but de favoriser l'accès aux services de santé et autres services essentiels pour les nouveaux arrivants qui ne parlent ni le français ni l'anglais.

Cette année, nous avons mis l'accent sur l'actualisation de notre procédure pour réserver un interprète et sur le développement de la banque. De fait, une centaine de personnes ont reçu la nouvelle procédure. Nous avons aussi remis notre pochette d'information à 12 organismes, dont certains ont déjà retenu nos services.

Nous avons participé à une étude de faisabilité afin que la banque d'interprètes soit élargie dans les régions de la Mauricie et du Centre du Québec. Dès juillet 2010, nous répondrons aux demandes de Drummondville, Victoriaville et Trois-Rivières.

Le recrutement et la sélection de nouveaux interprètes

Afin de répondre rapidement aux demandes que le service reçoit, nous avons sélectionné et conclu une entente avec 13 nouveaux interprètes, soit 3 femmes et 2 hommes pour l'arabe, 4 femmes et 1 homme pour l'espagnol, 1 femme pour le mandarin et 2 femmes pour le swahili.

La banque d'interprètes regroupe 80 interprètes et nous pouvons répondre aux demandes d'interprétation ou de traduction en 30 langues différentes.

La formation

Pour assurer un service de qualité où l'interprète et l'intervenant ont un rôle à assumer, nous avons donné 3 formations en 2010, dont 2 destinées aux interprètes et une aux intervenants du CSSS-IUGS.

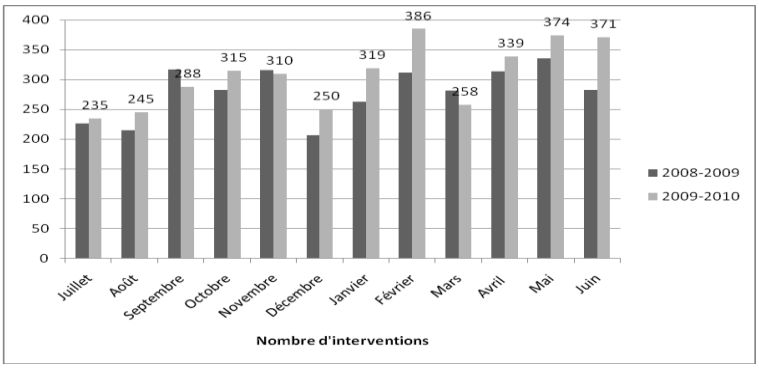
Le rôle de l'interprète :	9 février 2010	7 personnes présentes
	13 février 2010	6 personnes présentes
Travailler avec interprète :	22 mars 2010	30 personnes présentes

L'utilisation des services

Pour la période du 1er juillet 2009 au 30 juin 2010, 88 interprètes ont répondu aux 3 790 demandes que nous avons reçues.

Comme le démontre le tableau suivant, les résultats ont augmenté autant en ce qui a trait aux nombre d'interventions qu'à la durée totale. De fait, le nombre des interventions a augmenté de 13 % et la durée totale de 14 %.

	2008–2009		2009–2010	
	Nombre d'entrevues	Durée en heures	Nombre d'entrevues	Durée en heures
Juillet	226	417	235	412,5
Août	215	406	245	446
Septembre	317	589,5	288	548
Octobre	283	562	315	672
Novembre	316	609	310	584,5
Décembre	207	387,5	250	490,5
Janvier	263	485,5	319	588,5
Février	312	593	386	727
Mars	282	521	258	682,5
Avril	314	594	339	668
Mai	336	628,5	374	712,5
Juin	283	534	371	683,5
Total :	**3 354**	**6 327**	**3 790**	**7 215,5**



Les utilisateurs

Pour cette même période, soit du 1er juillet 2009 au 30 juin 2010, 74 organismes ont fait appel aux services d'un interprète, et ce, en 18 langues différentes. La majorité des demandes provient des organismes de santé et des services sociaux. En terme de pourcentage, le CSSS-IUGS totalise 34 %, le CHUS représente 25 % et 7 % est réparti entre différentes cliniques de médecine familiale ou spécialisée. Le reste, soit 34 %, provient de sources variées, entre autres, 7 % de la CSRS, incluant 17 écoles d'enseignement primaire ou secondaire, 5,5 % de Moisson Estrie et 5 % du Centre jeunesse Estrie et du SANC.

Les langues d'interprétation

Langue	Entrevues	Clients	Heures
Allemand	1	1	1
Anglais	33	46	56,5
Arabe	856	1 878	1 791
Cambodgien	3	4	5
Dari	1 085	2 035	2 019
Espagnol	1 093	2 224	1 944,5
Kinyarwanda	22	31	31,5
Kirundi	8	8	9,5
Mandarin	11	26	14,5
Mina	55	129	99,5
Népalais	159	443	332,5
Persan	7	5	4
Portugais	3	5	7,5
Russe	9	9	17
Serbo-croate	26	32	49,5
Somali	88	98	169
Swahili	326	541	654
Vietnamien	5	4	10
Total	**3 790**	**7 519**	**7 215,5**

Les 18 langues d'interprétation sont réparties comme suit : 29 % en dari et 29 % en espagnol, 23 % en arabe, 9 % en swahili, 4 % en népalais. L'allemand, l'anglais, le cambodgien, le kinyarwanda, le kirundi, le mandarin, le mina, le persan, le portugais, le russe, le serbo-croate, le somali et le vietnamien sont des langues pour lesquelles des interprètes ont aussi été demandés. Ceci totalise 7 215,5 heures d'interprétariat.

Les traductions écrites

En 2009-2010, 67 documents ont été traduits, totalisant 305,5 pages. Les organismes et les institutions nous ont transmis 37 demandes. En ce qui a trait aux autres traductions, elles proviennent de particuliers. Généralement, il s'agit de certificats de naissance, de diplômes ou de relevés de notes.

Aussi, afin de faciliter l'accueil des allophones, qui se présentent au bureau d'admission du CHUS, nous avons participé à l'élaboration et à la traduction en 7 langues d'un formulaire. Les intervenants du SANC remettent, si besoin, ledit formulaire aux clients.

Perspectives

- Présenter la formation « Comment travailler avec un interprète » aux intervenants du réseau.

- Présenter la formation « Le rôle de l'interprète » aux nouveaux interprètes.

- Promouvoir la banque d'interprètes auprès des nouveaux organismes et utilisateurs de l'Estrie, de la Mauricie et du Centre du Québec.

- Recruter et sélectionner des interprètes principalement pour les régions de la Mauricie et du Centre du Québec.

L'accès au travail

... pour permettre aux nouveaux arrivants d'accéder au marché du travail.

L'accès au travail regroupe des services d'employabilité pour la clientèle immigrante, principalement par le biais :

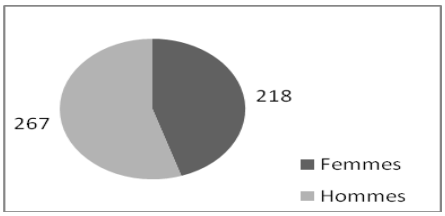
- d'ateliers d'information sur le marché du travail;
- d'accompagnement chez l'employeur, au besoin;
- d'aide à la réalisation d'un jumelage professionnel;
- de recommandation auprès d'employeurs;
- de services ponctuels (information sur les choix professionnels, techniques de recherche d'emploi, pistes d'emploi, orientation vers d'autres ressources si nécessaire, etc.);
- de soutien pour le retour aux études;
- de soutien suite au placement en emploi;
- d'un centre de documentation et service d'internet;
- d'une pochette de conception et de réalisation d'un curriculum vitae.

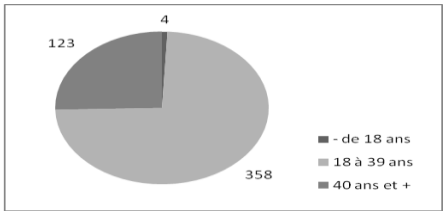
Notre présence auprès d'employeurs est constante et se traduit par plusieurs modes de communication. Entre autres, nous avons rencontré à 13 reprises des employeurs dont 5 pour une première fois. Ceci nous permet d'identifier les entreprises ayant des besoins en main-d'œuvre, de sensibiliser ces employeurs à l'apport des immigrants dans notre région, de leur référer des candidats compétents et de nous aider à faire connaître leur entreprise aux travailleurs immigrants.

La clientèle

Nous avons servi 485 clients, dont 273 nouvelles personnes.

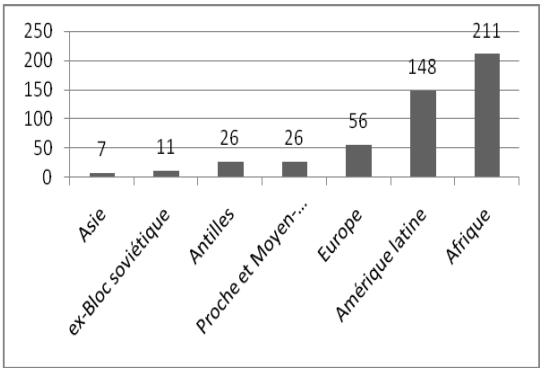
		Nombre	**%**
Genre			
	Femmes	218	44,9
	Hommes	267	55,1
	Total	**485**	**100**
Groupe d'âge			
	- de 18 ans	4	0,8
	18 à 39 ans	358	73,8
	40 ans et +	123	25,4
	Total	**485**	**100**





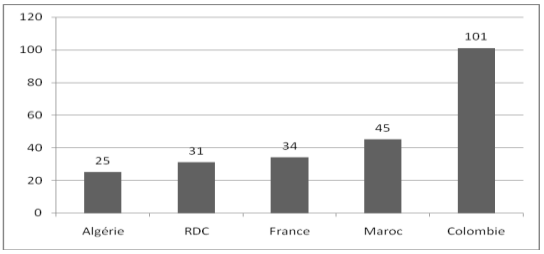
Notre clientèle est très diversifiée.

	Nombre	%
Afrique	211	43,5
Antilles	26	5,4
Amérique latine	148	30,5
Asie	7	1,4
Europe	56	11,5
ex-Bloc soviétique	11	2,3
Proche et Moyen-Orient	26	5,4
Total	**485**	**100**



Elle provient de 67 pays différents, dont les cinq principaux sont :

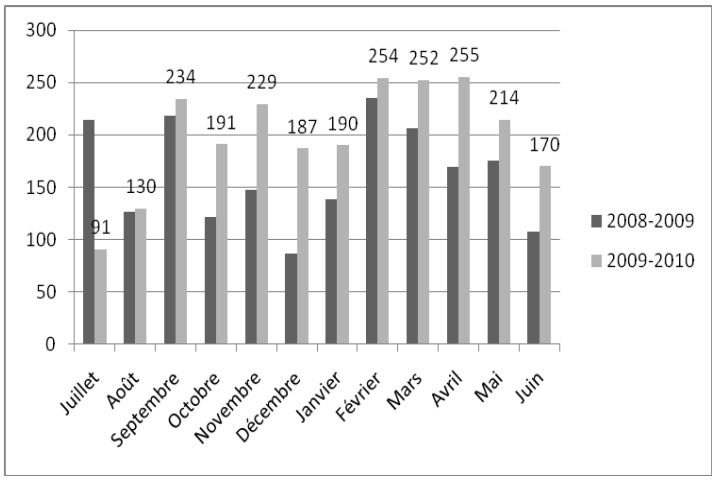
	Nombre	%
Algérie	25	5,2
Colombie	101	20,8
RDC	31	6,4
France	34	7,0
Maroc	45	9,3



Les services individuels

Le nombre d'interventions auprès de l'ensemble de la clientèle de ce service a augmenté de 12,3 % durant la dernière année.

	2008-2009	2009-2010
Juillet	214	91
Août	127	130
Septembre	218	234
Octobre	122	191
Novembre	148	229
Décembre	87	187
Janvier	139	190
Février	235	254
Mars	206	252
Avril	169	255
Mai	175	214
Juin	108	170
Total	**1 948**	**2 397**



En juin, juillet et août 2009, nous étions en période de déménagement et d'installation dans nos nouveaux locaux. Ceci a causé une diminution du nombre d'interventions individuelles données.

Par ailleurs, nous avons réalisé 118 placements en emploi, soit 94 en emploi permanent, 16 en emploi temporaire et 8 en emploi subventionné. De plus, 1 personne a obtenu un stage tandis que 18 personnes ont fait un retour aux études.

Voici quelques exemples de la diversité des emplois que notre clientèle a décroché cette année : agent de voyage, aide-ébéniste, cartographe, commis comptable, concierge, couturière, cuisinier, dessinateur industriel, électricien, électromécanicien, journalier, laveur automobile, préposé aux bénéficiaires, programmeur analyste, réceptionniste, rédactrice, technicien en informatique, technicien en génie civil, technicien en gestion de réseau, thérapeute et vacher.

Les services de groupe
Nous avons donné 23 ateliers auxquels 316 personnes ont participé. D'une durée de 3 heures chacun plusieurs thèmes ont été traités.

Nom de l'atelier	Nbre d'ateliers	Nbre de pers.
Bulletin de paie	5	57
Démarrage d'entreprise	1	34
Emplois à la Ville de Sherbrooke	2	37
Initiation à la recherche d'emploi sur l'internet	1	4
Normes du travail	5	56
Profession - médecin	1	23
Santé et sécurité au travail	4	47
Valeurs communes	4	58
Total	**23**	**316**

Nous avons organisé 3 tours de ville auxquels 92 personnes en recherche d'emploi ont participé. L'objectif de ces tours de ville est de faire connaître les différents parcs industriels du grand Sherbrooke.

Collaborations, projets et services mis en place ou consolidés

- ***Accompagnement à l'entrevue de sélection***
  Selon la situation, nous accompagnons le client à une première entrevue de sélection. Cet accompagnement nous permet de lui expliquer la structure de l'entreprise où l'on se rend et d'agir comme soutien et comme régulateur de stress auprès du candidat. C'est aussi pour nous un moment privilégié d'établir un contact

direct avec la personne responsable des ressources humaines et faire connaître brièvement le processus d'immigration et le soutien personnalisé offert par le SANC aux employeurs afin de faciliter l'intégration en emploi des travailleurs immigrants.

- ***Jumelage professionnel***
  Par ce service, nous voulons permettre aux immigrants en recherche d'emploi de découvrir les exigences de l'exercice de leur profession ou de leur métier dans un contexte de travail au Québec, et ce, en termes de scolarité, de réglementation de la profession ou du métier, de caractéristiques reliées à cette profession ou métier et de conditions de travail propres à l'entreprise où travaille le jumeau québécois. Aussi, ce service donne l'opportunité aux travailleurs d'origine québécoise de se familiariser avec certains éléments reliés à l'immigration (parcours du jumeau immigrant, portrait statistique de l'immigration à Sherbrooke) et de s'informer sur l'exercice de sa profession ou de son métier dans un contexte hors Québec. Au cours de la dernière année, nous avons organisé 3 jumelages professionnels. Les professions exercées sont, caissière, installateur d'auvents et mécanicien.

- ***Pochette d'initiation à la recherche d'emploi***
  Afin de soutenir notre clientèle dans leur recherche d'emploi, nous offrons une pochette contenant une liste des agences de recrutement, une liste des sites internet gouvernementaux, une liste des 500 plus grandes entreprises en Estrie, plusieurs dépliants dont celui de IMT en ligne, du PRIIME et le Guide pratique de recherche d'emploi réalisé par EQ. En complémentarité, nous leur faisons parvenir par courriel plusieurs modèles de curriculum vitae.

- ***Salle multifonctionnelle***
  Afin de rendre accessible l'information reliée à l'emploi et redonner à nos clients leur autonomie, une salle multifonctionnelle – le CACI – est disponible durant les heures d'ouverture incluant des postes informatiques avec accès internet, numériseur, imprimante, photocopieur, documentation, journaux et téléphone.

- ***Soutien aux employeurs***
  Dans le but d'établir un placement en emploi durable et efficace, nous avons soutenu des employeurs à différents niveaux, et ce, avant ou après l'embauche. Entre autres, lors de la présélection des candidats, pour la gestion de conflit entre des personnes d'origine culturelle différente ou pour de l'information sur une culture précise.

- ***Visites aux employeurs / entreprises et pochette d'information***
  Afin de réaliser notre mandat de placement et de sensibilisation auprès des employeurs, nous visitons à chaque année des entreprises. Lors de ces visites, nous expliquons à l'employeur ou à son représentant, les services du SANC et nous dressons également un portrait des chercheurs d'emploi. Dans cette optique, nous

remettons à l'employeur une pochette contenant des informations sur l'organisme, une fiche synthèse présentant un bref portrait de l'immigration en Estrie, un tableau synthèse des statistiques estriennes (source : MICC) et un glossaire des définitions des termes utilisés en immigration

Perspectives

- Augmenter le nombre d'entreprises à visiter pour la première fois afin d'établir, d'une part, un contact personnalisé et direct avec les employeurs de l'Estrie et d'autre part, augmenter notre réseau d'employeurs nous permettant d'organiser des visites de groupe, des jumelages professionnels ou encore des placements en emploi.

- Augmenter le nombre de jumelages professionnels afin de faire bénéficier un plus grand nombre de candidats immigrants en recherche d'emploi tout en consolidant la collaboration avec la Ville de Sherbrooke et les divers milieux de travail.

- Bonifier nos ateliers d'information sur le marché du travail pour notre clientèle et en créer des nouveaux selon les besoins des immigrants en recherche d'emploi.

- Organiser des visites de groupe en entreprise.

- Revamper nos modèles d'outils de recherche d 'emploi pour la clientèle et suivre les courants en employabilité.

Activités de rapprochement interculturel

✶ ***39e édition du Buffet des nations***

Sous le thème « Vive la différence », le 1er mai 2010 se tenait la 39e édition du Buffet des nations au Cégep de Sherbrooke. Les représentants de 36 pays ont fait découvrir leurs saveurs et leurs couleurs à plus de 720 convives, dont notre président d'honneur monsieur René Marchand, directeur de la Coopération et développement du milieu des Caisses Desjardins de Sherbrooke. Cet événement d'envergure est possible grâce au travail d'un comité formé de 12 bénévoles. Cette activité combine deux objectifs : celui de sensibiliser la population à la présence et au savoir-faire des communautés culturelles de la région et d'amasser des fonds pour continuer notre travail auprès des nouveaux arrivants.

✶ ***Brunch interculturel***

Depuis plusieurs années, le SANC participe avec la Corporation Ascot en santé à l'élaboration et à l'organisation d'activités de rapprochement. Ces activités permettent d'approfondir le rapprochement interculturel en offrant des occasions de rencontres privilégiées entre familles québécoises d'origine et familles immigrantes. Le Brunch interculturel pour les familles d'ici et d'ailleurs a eu lieu le 18 avril 2010 à l'école des Quatre-Vents. Plus de 200 personnes ont accepté de vivre l'expérience de se découvrir mutuellement autour d'une table.

✶ ***Face à face employés et employeurs : Les trouvailles du Nord***

Nous avons collaboré avec le CAII, issu du comité Vie du Quartier Nord, pour réaliser une activité dont l'objectif était de bâtir un pont entre les besoins des petites entreprises de proximité ayant 20 employés et moins en matière d'embauche et le potentiel d'employabilité des personnes immigrantes demeurant dans le quartier Nord. Ce Face à face, a eu lieu le 28 octobre 2009 à la Bibliothèque Éva-Senécal. Une cinquantaine de personnes ont assisté à l'événement.

✶ ***Journée « Portes ouvertes »***

Le 30 novembre 2009 se tenait dans nos nouveaux bureaux la journée « Portes ouvertes ». Pour l'événement, l'ensemble de la population sherbrookoise était convié à venir découvrir nos nouveaux locaux, s'enquérir de nos services et pour certains découvrir l'univers de l'immigration à Sherbrooke.

Pour l'occasion, et pour marquer les 55 ans du SANC, une grande exposition d'œuvres d'artistes immigrants a été organisée. Tous issus de l'immigration, 27 artistes sherbrookois ont pu présenter leurs œuvres toutes aussi diversifiés que fascinantes pour un total de 55 peintures, photos ou sculptures. Une façon de plus pour le SANC de célébrer la diversité et cette fois-ci à travers un appui concret à la créativité des populations immigrantes.

Autant la journée « Portes ouvertes » que l'exposition d'œuvres ont reçu les éloges des nombreux visiteurs. Plusieurs artistes ont été primés, dont un jeune artiste colombien de 11 ans, Santiago Garcia Medina, qui a reçu le prix « Coup de cœur » pour son tableau « Ville de mon imagination ». À l'initiative du Conseil d'administration du SANC, un des 55 tableaux présentés a été acheté et viendra enrichir la collection permanente du SANC. De plus, et grâce à la générosité d'un groupe de médecins de la Clinique des réfugiés, un autre tableau a été acheté et offert au SANC. Finalement, deux artistes ont fait don de leur création portant le nombre d'acquisitions pour 2009 à 4 œuvres.

✶ ***L'Estrie se parle des vraies affaires***

Dans le cadre de la Semaine québécoise des rencontres interculturelles, le 30 novembre 2009 se tenait la 5e édition de *l'Estrie se parle des vraies affaires*. Faisant suite à la dernière édition, les membres du comité organisateur formé de représentants d'EQ, MDEIE, MELS, du MICC, du PRI du CSM, du SANC, Services Québec et de la Ville de Sherbrooke ont choisi de maintenir et d'améliorer la formule Salon de l'emploi dédié aux immigrants. Avant l'ouverture officielle du salon, un déjeuner-causerie a eu lieu. Par la suite, 36 employeurs et une dizaine d'organismes et ministères ont rencontré durant la journée près de 600 chercheurs d'emploi immigrants. Selon un sondage effectué après l'activité 33 % des entreprises ont embauché une personne immigrante et l'ensemble des employeurs nous ont signifié leur satisfaction suite à cette journée.

Comme l'an passé, le comité organisateur a fait publier dans le quotidien *La Tribune* un cahier spécial présentant 300 postes à combler dans la région.

Pour la couverture médiatique de l'activité on a retrouvé, entre autres, des publicités radio, une publicité dans le journal ainsi que des sacs écologiques réutilisables portant le logo de l'activité et celui du SANC.

Soulignons que cette activité a reçu le prix Coup de cœur lors du 13e Hommage aux actions interculturelles en Estrie.

Perspective

- Continuer la relation de partenariat avec la corporation Ascot en santé pour la réalisation de la prochaine activité de rapprochement.

- Organiser la 40e édition du Buffet des nations.

- Organiser la 6e édition de l'Estrie se parle des vraies affaires.

Annexe 1

Compilation par pays des nouveaux arrivants accueillis par le SANC entre le 1er juillet 2009 et le 30 juin 2010

	Nombre de familles	Nombre d'adultes	Nombre d'enfants	Nombre total de personnes
Afghanistan	41	66	38	104
Albanie	1	1	0	1
Algérie	8	12	9	21
Angola	2	2	0	2
Argentine	3	5	5	10
Bhoutan	44	59	30	89
Bosnie-Herzégovine	2	2	0	2
Brésil	4	7	2	9
Burkina Faso	1	1	0	1
Cambodge	1	2	2	4
Cameroun	11	12	12	24
Cap Vert	1	1	0	1
Chili	2	3	2	5
Chine	3	4	1	5
Colombie	104	150	80	230
Congo	11	14	21	35
Corée	1	2	2	4
Corée du Sud	1	1	0	1
Costa Rica	1	2	1	3
Côte d'Ivoire	4	5	4	9
Cuba	6	8	4	12
Égypte	1	3	1	4
France	6	7	1	8
Guatémala	4	5	2	7
Guinée	1	1	0	1
Haïti	6	9	6	15

Compilation par pays des nouveaux arrivants accueillis par le SANC entre le 1er juillet 2009 et le 30 juin 2010 (suite)

	Nombre de familles	Nombre d'adultes	Nombre d'enfants	Nombre total de personnes
Honduras	2	3	0	3
Irak	47	57	24	81
Iran	2	3	0	3
Japon	1	1	0	1
Liban	1	1	0	1
Madagascar	3	3	0	3
Maroc	14	21	13	34
Mauritanie	1	2	2	4
Mexique	23	31	21	52
Myanmar	1	1	0	1
Niger	2	2	0	2
Nigéria	1	1	0	1
Paraguay	1	1	1	2
Pérou	11	16	6	22
Philippines	2	2	0	2
Pologne	1	1	0	1
RDC	14	19	22	41
Rép. Dominicaine	4	4	0	4
Russie	1	1	0	1
Saint-Kitts-et-Nevis	1	1	0	1
Sénégal	3	4	3	7
Serbie	2	2	0	2
Soudan	1	1	0	1
Syrie	2	2	0	2
Tchad	1	1	0	1
Togo	18	25	14	39

Compilation par pays des nouveaux arrivants accueillis par le SANC entre le 1er juillet 2009 et le 30 juin 2010 (suite)

	Nombre de familles	Nombre d'adultes	Nombre d'enfants	Nombre total de personnes
Tunisie	2	3	2	5
Ukraine	1	1	0	1
Vénézuela	1	1	0	1
55 pays différents	**434**	**595**	**331**	**926**

Compilation par statut

	Nombre de familles	Nombre d'adultes	Nombre d'enfants	Nombre total de personnes
Réfugiés (référés par le MICC)	158	194	128	322
Indépendants	111	184	103	287
Demandeurs d'asile	50	62	31	93
Réfugiés autres	53	87	57	144
Parrainages familiaux	30	31	4	35
Demandes à l'étude	13	15	5	20
Autres	19	22	3	25
	434	**595**	**331**	**926**

Compilation par pays des réfugiés
(référés par le MICC)

	Nombre de familles	Nombre d'adultes	Nombre d'enfants	Nombre total de personnes
Algérie	1	1	0	1
Angola	1	1	0	1
Bhoutan	44	59	30	89
Cameroun	1	1	1	2
Colombie	32	34	28	62
Congo	9	12	19	31
Côte d'Ivoire	1	0	1	1
Irak	41	48	22	70
RDC	9	12	13	25
Soudan	1	1	0	1
Togo	18	25	14	39
11 pays différents	**158**	**194**	**128**	**322**

Annexe 2

Collaborations

1er juillet 2009 au 30 juin 2010

Nos collaborations incluent les rencontres en vue d'établir, de maintenir ou de consolider une collaboration avec un ou des organismes afin de faciliter le travail commun auprès des immigrants ou rendre accessibles les services offerts par les organismes du milieu à la clientèle immigrante. Cela inclut également les rencontres visant à organiser conjointement une activité pour les immigrants et des rencontres à des tables de concertation ou à des comités de travail ayant comme objectif de tenir compte de la clientèle immigrante et d'adapter les pratiques ou les services qui leur sont offerts.

Activités	Collaborateurs
Arrivée des Bhoutanais – préparation	MICC
Aspects bénévoles	Arche de l'Estrie
Atelier Boîte à lunch	Cuisine collective Le Blé d'Or
Atelier sur les normes du travail	Commission des normes du travail
Atelier sur les REEQ pour les immigrants	ACEF
Brunch interculturel	Ascot en santé, CSSS-IUGS
Clinique des réfugiés	AETE, CSSS-IUGS, MICC
Clinique transculturelle, étude de cas	CHUS (psychiatrie), CSSS-IUGS
COCONAT	MICC, TCRI
Collaboration avec la banque d'interprètes	CHUS
Colloque sur la régionalisation de l'immigration	MICC
Comité de vigilance et d'harmonisation des relations intercommunautaires	MICC, Ville de Sherbrooke et plusieurs organismes
Comité sur le rapprochement interculturel et de la diversité	Ville de Sherbrooke
Comité sur l'outil de gestion du PANA	MICC, TCRI
École et immigration	Université de Sherbrooke (éducation)
Élaboration du descriptif du projet d'intégration professionnelle des personnes immigrantes.	Ville de Sherbrooke
Établir un mécanisme de collaboration	Le Bon Samaritain
Évaluation du programme PAIR	MICC
Face à face	CAII du CVQN
Familles du Monde	CSSS-IUGS, Naissance renaissance
Focus groupe sur des cas complexes	TCRI
Forum annuel sur l'intégration des réfugiés	MICC, TCRI
Forum des ressources externes	Emploi-Québec
Inscription des enfants à l'école	CSRS
L'Estrie se parle des vraies affaires	EQ, MELS, MICC, Pro-Gestion, Ville de Sherbrooke et autres

Collaborations

1er juillet 2009 au 30 juin 2010 (suite)

Activités	Collaborateurs
La communauté iraquienne	MICC
Mécanisme d'admission et ouverture de dossier de la clientèle immigrante	CHUS
Mécanisme de référence des nouveaux arrivants	Estrie Aide
Mise à jour du programme PAIR	MICC
Mise en place d'une banque d'interprètes dans les régions de la Mauricie et du Centre du Québec	MICC
Observatoire sur l'immigration	Plusieurs organismes canadiens
Opération Hiver	MICC
Opération Impôts	Solution Budget Plus
Paniers de l'espoir	Fondation Rock Guertin
Pénurie de main-d'œuvre	Chambre de commerce Sherbrooke
Plan d'intervention DPJ	CSSS-IUGS, DPJ
Présentation des services du SANC aux agents d'aide sociale	Emploi Québec, SANC
Promotion des services SANC	Université de Sherbrooke (éducation)
Rencontre de concertation sur l'outil de ciblage	TACEI (AIDE, CSM, Stratégie interministérielle)
Rétablir le mécanisme de références des stagiaires en service social	Université de Sherbrooke
Séance « Info-consommation »	CDÉC
Services de la caisse	Caisse Desjardins du Mont-Bellevue
Services en employabilité aux clientèles respectives	TCODMO
Services respectifs aux immigrants	CLE
Spectacle interculturel « En chœur pour le SANC »	Productions littorale, Université de Sherbrooke (sciences politiques)
Stratégies d'adaptation-situations complexes	TCRI
Tour de ville pour les nouveaux arrivants	Ville de Sherbrooke
Traitement de cas complexes	DPJ

Annexe 3

Formations

1er juillet 2009 au 30 juin 2010

Titre de la formation	Présentée par :	Nbre de pers.	Durée totale (hres)
Admission en ligne pour les cours de français	MICC	1	1,5
Adapter les pratiques aux réalités des réfugiés : un incontournable pour tous les milieux	TCRI	2	7
Boîte à outils sur la relève bénévole	Centre d'action bénévole de Sherbrooke	1	7
Immigration et pauvreté : droits, recours et services aux nouveaux arrivants	Barreau du Québec	3	7
Journées REPÈRES 2009	Université de Sherbrooke	1	7
L'approche ROSINI et ses huit indicateurs	ROSINI, TCRI	1	7
Outlook 2007	CDE Solutions	15	7
Pour le droit au logement pour toutes et tous	Association des locataires de Sherbrooke	1	2
Réfugiés irakiens	MICC	8	1,5
Valeurs communes au Québec	MICC	2	11
Services offerts aux jeunes parents vulnérables (programme intégré 0-5 ans)	TCJS, CSSS-IUGS	1	1

Annexe 4

Acronymes

ACEF	Association coopérative d'économie familiale de l'Estrie
AETE	Association éducative transculturelle de l'Estrie
AIDE	Actions interculturelles de développement et d'éducation
ASSSE	Agence de santé et des services sociaux de l'Estrie
CACI	Centre d'accès communautaire à Internet
CAII	Comité d'accueil et d'intégration des immigrants
CDÉC	Corporation de développement économique communautaire
CHUS	Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke
CIC	Citoyenneté et Immigration Canada
COCONAT	Comité consultatif national du MICC
CSM	Centre Saint-Michel
CSRS	Commission scolaire de la Région-de-Sherbrooke
CSSS-IUGS	Centre de santé et de services sociaux – Institut universitaire de gériatrie de Sherbrooke
CVQN	Comité de vie du quartier nord
DPJ	Direction de la protection de la jeunesse
EQ	Emploi-Québec
ERAR	Examen des risques avant renvoi
IMT	Information sur le marché du travail
MDEIE	Ministère du Développement économique, de l'Innovation et Exportation
MELS	Ministère de l'Éducation, du Loisir et du sport
MESS	Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale
MICC	Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles
MSSS	Ministère de la Santé et des Services sociaux
PAIR	Programme d'aide à l'installation des réfugiés
PANA	Programme d'accompagnement des nouveaux arrivants
PFSI	Programme fédéral de santé intérimaire
PRI	Programme de régionalisation de l'immigration
PRIIME	Programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi
PRSOCA	Programme de soutien aux organismes communautaires autonomes
REEQ	Régimes d'épargnes-études du Québec
ROSINI	Réseau national des organismes spécialisés dans l'intégration en emploi de nouveaux immigrants
ROSNA	Regroupement des organismes au service des nouveaux arrivants
SAAQ	Société de l'assurance-automobile du Québec
SANC	Service d'aide aux Néo-Canadiens
TCODMOE	Table de concertation des organismes de développement de la main-d'œuvre de l'Estrie
TCJS	Table de concertation jeunesse de Sherbrooke
TCRI	Table de concertation des organismes œuvrant auprès des réfugiés et immigrants