
RAPPORT ANNUEL

2011 - 2012



Présenté aux membres de la Corporation
lors de l'assemblée générale annuelle
tenue le 25 septembre 2012, à Sherbrooke



TABLE DES MATIÈRES

Le mot du président.....	3
Les membres du conseil d'administration.....	5
Les salariés	5
Les stagiaires.....	6
Le rapport de la direction	7
L'accueil, le soutien à l'établissement et l'intervention sociale.....	15
La liaison santé	25
La liaison scolaire.....	29
L'accès au travail	33
Les ateliers et les séances d'information.....	37
Projet réseaux concertés	41
La banque d'interprètes.....	43
La banque des bénévoles	47
Les activités de rapprochement interculturel	51
Annexe 1.....	53
Compilation par pays.....	53
Compilation par statut	55
Compilation par pays des réfugiés.....	55
Annexe 2.....	57
Collaborations.....	57
Annexe 3.....	59
Formations	59
Annexe 4.....	61
Acronymes	61

Le mot du président du conseil d'administration

Après douze mois de travaux continus, le temps est venu de vous présenter le rapport de toutes les actions entreprises par l'ensemble de l'équipe composant la grande famille du Service d'aide aux Néo-Canadiens. En effet, les pages suivantes résument la mobilisation de toutes nos ressources humaines dans l'accueil et l'aide à l'intégration des 662 nouveaux arrivants originaires de 48 pays différents. Il est important de souligner et de reconnaître l'engagement, le dévouement et la complémentarité des employés et des bénévoles. C'est avec un grand plaisir que nous les remercions.

En 2011-2012, le conseil d'administration a mis l'accent sur l'actualisation des orientations stratégiques retenues à l'assemblée générale annuelle du 27 septembre 2011 en ce qui concerne la planification stratégique. Cela s'est traduit par un plan d'action élaboré par la direction générale, de concert avec l'équipe de travail et les membres du Conseil. Le suivi de ce plan a été assuré par l'équipe de gestion.

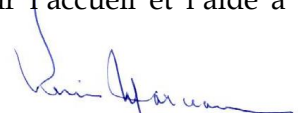
Le Conseil s'est réuni à 9 reprises en séance régulière et le comité exécutif s'est réuni une fois. Parmi les dossiers traités par les membres du Conseil, il est pertinent de rappeler les travaux de révision sur les rôles et responsabilités des instances fonctionnelles de l'organisme, soit l'assemblée générale, le conseil d'administration, le comité exécutif et la direction générale. L'adoption de plusieurs politiques de gestion vaut aussi une mention spéciale, tel est le cas pour les politiques de dotation, de formation et de reconnaissance du personnel syndiqué ainsi que la politique de gestion financière. Le conseil d'administration a élaboré un outil d'appréciation du rendement de la directrice générale, avec le soutien d'une ressource externe, et un premier exercice d'appréciation a été fait pendant l'hiver 2012.

De plus, plusieurs rencontres de travail supplémentaires ont été nécessaires pour assurer l'avancement des travaux de plusieurs comités du conseil d'administration. Nous pouvons citer le comité sur les communications, qui avait comme mandat de voir à l'élaboration d'un plan triennal sur les communications à l'interne et à l'externe, en lien avec l'une des orientations stratégiques retenues.

Pour sa part, le comité sur le financement s'est réuni aussi plusieurs fois, afin d'assurer la sollicitation des commanditaires pour le 41^e Buffet des nations et d'actualiser une autre orientation stratégique, soit celle de diversifier les sources de revenus et augmenter l'autofinancement de l'organisme.

C'est avec plaisir que nous avons accueilli madame Chemika Mamode en tant que nouvelle administratrice.

Nous vous souhaitons bonne lecture du présent rapport, lequel vous réserve des surprises et des informations permettant d'alimenter votre réflexion personnelle sur l'accueil et l'aide à l'intégration socio-économique des nouveaux arrivants que nous servons.



Denis Marceau
Président

Les ressources humaines au 30 juin 2012

Les membres du conseil d'administration et de la direction

MARCEAU, DENIS	Président	GIARD, JACQUELINE	Administratrice
BADAROUDINE, SOUCILA	Vice-présidente	MARCIANO, ZULEICA	Administratrice
GRAVELLE, DENIS	Secrétaire Trésorier	MAMODE, CHEMIKA	Administratrice
BELLAVANCE, GUY	Administrateur	OUELLET, HÉLÈNE	Administratrice
GAGNON, FRANCIS	Administrateur		
ORELLANA, MERCEDES	Dir. générale	RACICOT, ANNABELLE	Dir. gén. adj.

Les salariés permanents ou occasionnels disponibles

ABID, LOBNA	Adjointe à la banque d'interprètes
BEAUDOIN, SYLVIE	Secrétaire - réceptionniste
BÉLANGER, MÉLISSA	Agente de liaison - santé
BELLEAU, CLAUDE	Agent de liaison - scolaire
BIRON, CHARLES	Conseiller en emploi
CHAMPAGNE, SYLVIE	Coordonnatrice de l'accueil et de l'intégration
DESAUTELS, LINDA	Intervenante à l'accueil et à l'intégration
ECHEVERS, ARIADNE	Coordonnatrice de la banque d'interprètes
JEAN, GISÈLE	Technicienne en bureautique
LALLIER, LISETTE	Secrétaire - réceptionniste
LAROCHELLE, MICHELINE	Conseillère en emploi
MAJOR, ISABELLE	Conseillère en emploi
MISHRA, TEK NATH	Agent de soutien linguistique
PAQUIN, ISABELLE	Agente de projet

RODRIGUE, JOCELYNE	Coordonnatrice de la bureautique
RONSMANS, PAULINE	Intervenante à l'accueil et à l'intégration
SAIDI, FADILA	Intervenante à l'accueil et à l'intégration
WARIT, NAIMA	Agente de soutien linguistique

Les stagiaires

DIAZ, LUISA	En service social
MARGENATS, VALERIA	En service social

Le rapport de la direction

Tel que le passage d'une saison à une autre, la fin de l'année 2011-2012 est arrivée dans la même période que le début de l'été, annonçant du même coup l'accomplissement du travail et l'atteinte de nos objectifs. Le SANC a vécu une année particulière, que ce soit au niveau du nombre des familles accueillies, des activités réalisées seul ou en partenariat, de ses ressources humaines, de la formalisation de ses politiques de gestion, des nouveaux projets ou des changements annoncés pour l'avenir. La lecture de ce rapport vous permettra d'en prendre connaissance de façon plus détaillée. Cependant, le seul aspect qui ne change pas est notre présence régulière auprès des nouveaux arrivants, laquelle est le fruit d'un travail de complicité et de complémentarité constante entre les employés et les bénévoles qui participent à l'accueil et aident à l'intégration des personnes accueillies.

Gestion

* Gestion des finances

Cette année, la gestion de nos finances s'est faite sans avoir eu recours à la marge de crédit pour répondre à nos obligations. Nos liquidités étaient suffisamment élevées. Le renouvellement du prêt hypothécaire s'est fait pour une durée de deux ans.

Aussi, la révision des prévisions budgétaires à la mi-année a servi à ajuster nos dépenses en fonction des revenus prévus. Certains revenus ont été annoncés après cette révision, ce qui explique en partie les résultats excédentaires.

* Gestion des ressources humaines

Comme à toutes les années, la gestion des ressources humaines a impliqué des mouvements de personnel : des embauches, des départs ou des congés. Nous avons vu de tout cette année, et nous y avons fait face afin de maintenir la qualité des services du SANC. Merci à toute l'équipe de travail pour sa collaboration et bonne chance à ceux qui nous ont quittés! Grâce aux réponses positives que nous avons reçues suite à des dépôts de projets, des nouvelles personnes se sont jointes à nous. La collaboration et l'implication des collègues de travail déjà en place ont permis de former et d'intégrer ces nouveaux employés. Encore cette année, nous avons reçu des stagiaires, dévouées et intéressées par la mission du SANC, qui nous ont donné un bon coup de main. Merci de votre implication! Enfin, il faut souligner la richesse et l'engagement de l'équipe de travail qui collabore quotidiennement à la réalisation de la mission du SANC.

Nous avons fait aussi l'appréciation du rendement des nouveaux employés pendant la période probatoire ou d'initiation et d'essai. Pour ce qui est de la formation continue, plusieurs personnes ont participé à une ou des activités de formation. Dans le respect de la convention collective en vigueur, un comité de formation non

décisionnel a été créé. Son mandat est d'évaluer et définir les besoins de formation, selon les besoins de l'organisme.

Pour ce qui est du comité des relations de travail, les membres de celui-ci se sont rencontrés à 3 reprises, dans le but de discuter de sujets reliés à l'une ou l'autre des clauses de la convention collective.

Par ailleurs, le SANC a concrétisé les ajustements de l'échelle salariale afin de réduire les écarts salariaux de certains postes, et ce, pour se conformer aux dispositions de la Loi sur l'équité salariale.

★ **Stagiaires**

Le SANC a reçu deux stagiaires, étudiantes au baccalauréat en service social.

Après une période de formation et d'apprentissage, ces futures professionnelles nous ont aidés dans notre travail 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 plan d'action permettant d'actualiser les orientations stratégiques retenues pour 2011-2014. Ce plan d'action énumère les différentes activités à réaliser, identifie le maître d'œuvre et les responsables de leur réalisation ainsi que les échéanciers prévus et les résultats attendus. Les membres de l'équipe de travail ont été consultés lors de la préparation dudit plan. Plusieurs actions prévues pour la période du 1^{er} juillet 2011 au 30 juin 2012 ont été menées à terme ou sont en voie de réalisation. À l'exception de l'orientation 2, toutes les orientations comportaient un certain nombre d'actions à réaliser dans l'an 1 de la planification. Il est pertinent de rappeler les orientations stratégiques :

Orientation stratégique # 1

Réviser et ajuster, s'il y a lieu, les services du SANC pour répondre à l'évolution des besoins de la clientèle et des attentes de la société.

- Dresser le portrait de toutes les activités récurrentes de l'organisation;
- Évaluer la qualité des services en recueillant des données auprès de la clientèle immigrante, des bailleurs de fonds, des partenaires et des organismes collaborateurs du milieu;
- Réviser l'organisation et le processus de travail des services offerts afin d'en augmenter l'efficacité et l'efficience;
- Ajuster les services offerts en fonction des résultats des 3 activités précédentes.

Orientation stratégique # 2

S'assurer de la qualité des services offerts.

- Définir un système d'amélioration continue de la qualité des services;
- Implanter un système d'amélioration continue de la qualité des services et en assurer le suivi.

Orientation stratégique # 3

Diversifier les sources de revenus et augmenter l'autofinancement.

- Déployer le comité de financement;
- Définir et mettre en œuvre un plan d'action en lien, entre autres, sur les questions suivantes :
 1. Évaluer la pertinence et la possibilité d'avoir une personne qui pourrait s'occuper du développement d'affaires, d'analyser l'environnement interne et externe de la concurrence, d'identifier et de monter des projets et d'en assurer le suivi;
 2. Évaluer la faisabilité et, s'il y a lieu, mettre en place une stratégie de diversification de l'autofinancement auprès des entreprises et des organisations;
 3. Évaluer la faisabilité et la pertinence de mettre en place des nouveaux projets pour la clientèle ainsi que les sources de financement disponibles pour mettre en place des nouvelles activités;
 4. Développer une stratégie visant à promouvoir davantage le statut d'organisme de bienfaisance auprès d'une clientèle ciblée.

Orientation stratégique # 4

Développer et valoriser ses ressources humaines.

- Gouvernance :
 1. Revoir et actualiser les rôles et responsabilités des instances fonctionnelles (assemblée générale, conseil d'administration, comité exécutif et direction générale);
 2. Impliquer les membres du conseil d'administration en leur affectant des dossiers dans leur champ d'expertise.
- Ressources humaines :
 1. Élaborer et mettre en place un système d'appréciation du rendement (qualité du travail, objectifs, attentes, besoin en formation et reconnaissance du travail accompli, etc.);
 2. Évaluer et mettre en place une politique et un plan de formation annuel en fonction des besoins du service à la clientèle;
 3. Documenter les processus de chaque poste (guide des procédures, activités à réaliser, processus et outils de travail, etc.) en vue de préparer la relève;

4. Réaliser une activité annuelle pour l'ensemble des ressources humaines (corporation, conseil d'administration, employés, bénévoles, interprètes).

Orientation stratégique # 5

Planifier et organiser les communications à l'interne et à l'externe.

- Élaborer et mettre en œuvre un plan de communication interne et externe;
- Favoriser la communication et le partage des expériences entre les bénévoles, les employés et la direction.

*** Hébergement temporaire**

En juillet 2011, le SANC recevait ses premiers clients en hébergement temporaire. De fait, le SANC possède maintenant un logement comprenant 3 chambres privées, soit 2 avec un lit 2 places et 1 chambre avec un lit 2 places et un divan-lit. Nous pouvons ajouter un parc pour les enfants à bas âge et un matelas de sol au besoin. La cuisine et la salle de bain sont des espaces communs, et une laveuse et sècheuse sont aussi disponibles.

Nous avons conclu une entente avec le MICC en ce qui concerne la référence des réfugiés pris en charge par l'État. En plus de ces derniers, ce nouveau service du SANC a permis d'héberger des immigrants travailleurs qualifiés et des demandeurs d'asile qui se sont rendus à nos bureaux. De juillet 2011 à juin 2012, 28 familles ou célibataires nouvellement arrivés ont séjourné de façon temporaire dans l'appartement prévu à cet effet. Les personnes hébergées nous ont contacté, soit dès l'étranger, se sont présentées sur place ou nous ont été référées par des organismes collaborateurs ou des personnes ayant déjà fait un séjour dans nos locaux. C'est l'effet de la promotion du bouche à oreille qui a commencé à se faire sentir.

Par contre, les changements apportés par le gouvernement fédéral ont eu un impact négatif sur le nombre des demandeurs d'asile qui ont demandé le statut de réfugié. Notre demande à l'Agence des douanes et du revenu du Canada pour orienter les demandeurs d'asile, qui n'ont ni famille ni amis à Sherbrooke, vers le PRAIDA à Montréal, a aussi eu un effet à la baisse sur le nombre des personnes qui ont eu besoin d'hébergement temporaire.

Activités, comités et collaborations

*** Centre d'accès communautaire à internet (CACI)**

Nous avons déplacé les ordinateurs du CACI à même la salle d'attente, ce qui les rend plus visibles auprès des nouveaux arrivants qui souhaitent s'en servir et nous permet d'utiliser l'espace disponible pour le personnel assigné à des nouveaux projets. Nous continuons à travailler en collaboration avec AIDE, organisme gestionnaire dudit projet. Outre l'accès haute vitesse à l'internet sur 5 ordinateurs,

les utilisateurs peuvent aussi faire du traitement de texte, se servir du numériseur et imprimer des documents à frais minimes. Un 6^e ordinateur avec accès internet haute vitesse est placé dans l'appartement de l'hébergement temporaire.

★ **Comité des relations interculturelles et de la diversité de la Ville de Sherbrooke**

Cette année, notre collaboration s'est traduite par la participation à des rencontres de travail du CRID pour élaborer le plan d'action pour 2012-2013, pour participer à la création du site internet « *jesuissherbrookois.ca* » qui s'adresse aux nouveaux arrivants venant s'établir à Sherbrooke et pour préparer la journée Bilan et perspectives qui aura lieu en 2012. Nous avons aussi participé à l'élaboration d'un questionnaire et à la compilation des résultats permettant de mieux connaître l'offre des services en employabilité s'adressant aux personnes immigrantes établies dans la région.

★ **Comité provincial pour la prestation des services de santé et des services sociaux aux personnes issues des communautés culturelles du MSSS**

Notre collaboration s'est traduite par la participation aux travaux du comité en ce qui a trait à l'accès aux services de santé aux réfugiés et aux demandeurs d'asile (bilan de santé après leur arrivée), la révision du programme de formation interculturelle dans le réseau de la santé et des services sociaux, la révision de la politique linguistique du MSSS et l'interprétariat au Québec.

★ **Réseau national des organismes spécialisés dans l'intégration en emploi de nouveaux immigrants (ROSINI)**

Nous avons participé aux travaux de recherche du ROSINI qui, avec l'Institut de recherche sur l'intégration professionnelle des immigrants, visent à développer des grilles d'analyse et des outils d'intervention afin de développer « *L'approche interculturelle adaptée à l'intervention en entreprise* » ainsi qu'à la démarche de la CRÉ de l'agglomération de Longueuil qui nous invitait à participer au projet de recherche portant sur l'accompagnement des entreprises en gestion de la diversité culturelle. Cette invitation découle du rayonnement de notre activité de l'Estrie se parle des vraies affaires.

★ **Table de concertation des organismes œuvrant auprès des réfugiés et immigrantes (TCRI)**

Cette année, nous avons participé en tant que membre de la TCRI aux rencontres portant sur les différents changements apportés par le MICC à ses programmes de subvention, notamment le nouveau programme Réussir l'intégration (PRInt), lequel est le résultat d'une refonte du programme d'accompagnement des nouveaux arrivants (PANA), du programme d'aide à l'installation des réfugiés (PAIR) et du programme action diversité (PAD). Le nom du programme régional de soutien à l'action communautaire autonome (PRSOCA) a aussi été changé par soutien à la mission. À partir d'avril 2012, le MICC s'est retiré des activités de pré-employabilité auprès des nouveaux arrivants. Cette responsabilité relève maintenant entièrement

d'Emploi-Québec. La TCRI, par le biais du ROSINI, a exercé son rôle d'organisme de pression afin de s'assurer que les organismes travaillant dans ce domaine auprès des nouveaux arrivants puissent être en mesure d'assurer la continuité des activités. Les nombreux changements effectifs à la suite de l'adoption du projet de Loi C-31 et de la réforme du PFSI ont aussi été des sujets d'information et de discussion, afin de mieux comprendre les impacts de ces modifications sur les réfugiés et les demandeurs d'asile qui se trouvent déjà en sol québécois.

Autres dossiers

- * La préparation de plusieurs demandes de subvention, tels le programme Objectif carrière de RHDCC, le programme d'Établissement de CIC, les programmes du MICC, d'EQ, des ASSS de l'Estrie et de la Mauricie et du Centre-du-Québec, de la CRÉE, de la Ville de Sherbrooke, ainsi que les rencontres de négociation, de suivi et la préparation des rapports d'étape ou finaux qui en découlent.
- * Le soutien technique à l'organisation de l'assemblée générale annuelle tenue le 27 septembre 2011 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.
- * Le mémoire qui a été préparé sur les niveaux d'immigration pour 2012-2015. Le SANC a été entendu sur ce sujet en commission parlementaire à l'Assemblée nationale du Québec en novembre 2011.

- * **Participation au 23^e colloque du Réseau québécois de Villes et Villages en santé : La force de l'intelligence collective locale**
En collaboration avec la Ville de Sherbrooke, le SANC a participé au 23^e colloque du RQVVS qui a eu lieu les 15 et 16 septembre 2011 à Sherbrooke. L'événement a attiré plus de 300 personnes, des représentants des municipalités québécoises, plusieurs organismes, des citoyens, des élus, des experts, de même que des délégations venues de la Colombie-Britannique, de l'Ontario, du Nouveau-Brunswick et de la France. Dans le cadre de cet événement, plusieurs sujets ont été traités tels que le développement durable, les écoles citoyennes, l'immigration, l'urbanisme, les stratégies de mobilisation, le bénévolat, les médias sociaux.

Il a été convenu par le comité organisateur d'élaborer une conférence sur le thème «*Tendance immigration : une approche partenariale pour relever certains défis* » L'objectif de cette conférence était de présenter aux participants l'expérience sherbrookoise en matière d'accueil et d'intégration des personnes immigrantes ainsi que les actions concertées à partir d'une approche partenariale. Plusieurs sujets ont été abordés tels les différentes vagues d'immigration, les services du SANC, l'approche partenariale entre le SANC, la Ville de Sherbrooke et les autres

collaborateurs, le CRID, la politique d'accueil et d'intégration de la Ville de Sherbrooke et la participation citoyenne.

Les participants à cette conférence ont trouvé notre approche inspirante et ils ont apprécié repartir avec les différents outils que nous avons transmis. Cette activité a été une belle occasion de faire rayonner le SANC dans les autres régions du Québec.

★ **Mérite Estrien**

Ce comité se réunit plusieurs fois par année pour analyser des candidatures de femmes, d'hommes ou des groupes qui se démarquent pour leurs réalisations et le rayonnement de leurs actions sur la région, et ce, dans huit catégories, soit le bénévolat/engagement, les affaires/développement, l'innovation, la jeunesse, les sports, la santé/l'éducation, les arts/culture et la personnalité. Entre autres, le jury du Mérite Estrien de *La Tribune*, dont le SANC fait partie, a retenu la candidature de madame Louise Ostiguy, impliquée au sein de notre organisme, afin de l'honorer dans la catégorie Bénévolat/engagement. L'entreprise Enerkem, dont l'un des propriétaires est monsieur Esteban Chornet, membre de la Corporation du SANC, a aussi été retenue dans la catégorie Affaires. Toutes nos félicitations!

★ **Projet de l'AEIFA-DIRA**

Nous avons collaboré à la réalisation du projet de l'AEIFA-DIRA, intitulé « Réseau de solidarité pour les aînés des communautés culturelles », en s'impliquant dans certaines activités dudit projet, telle la formation à la détection des cas de maltraitance, à laquelle certains membres du personnel et des bénévoles du SANC y ont participé, en parlant de la maltraitance et des ressources disponibles à des groupes de nouveaux arrivants lors de la séance Info-santé, et ce, avec l'aide des interprètes. De plus, nous avons manifesté l'intérêt du SANC pour faire partie d'un éventuel comité multiethnique sur la maltraitance. Vers la fin de ce projet, le SANC s'est vu octroyer une subvention provenant de Service Canada, dans le cadre du programme nouveaux horizons, pour les aînés (PNHA). En conséquence, nous continuerons notre collaboration avec l'AEIFA-DIRA dans la réalisation de ce nouveau projet en 2012-2013.

★ **Entretien de la bâtisse**

Plusieurs travaux ont été nécessaires pour conserver la bâtisse en bon état, améliorer nos installations ou assurer un suivi à certaines recommandations qui avaient été émises dans le rapport d'inspection préachat d'octobre 2008. Outre l'entretien ménager régulier, l'entretien extérieur (gazon, déneigement) ou la vérification des extincteurs, nous avons procédé à d'autres travaux de nature plus exceptionnelle, telle une pente positive près des fondations par l'ajout de terre de remblai afin d'éloigner le plus possible les eaux de surface des murs de fondation situés au côté droit de l'immeuble. Dans le but de prévenir des dégâts d'eau, le déneigement du toit du côté droit a aussi été assuré en attendant de refaire cette partie du toit. Nous

avons fait vérifier l'état de la ventilation et de l'isolement. À la suite des bris d'équipement dus en partie à leur âge, des réparations ont aussi été nécessaires au niveau des unités de climatisation situées sur le toit. Enfin, nous avons changé plusieurs appareils par des thermostats programmables, ce qui contribuera à réaliser des économies en ce qui concerne la consommation d'énergie.

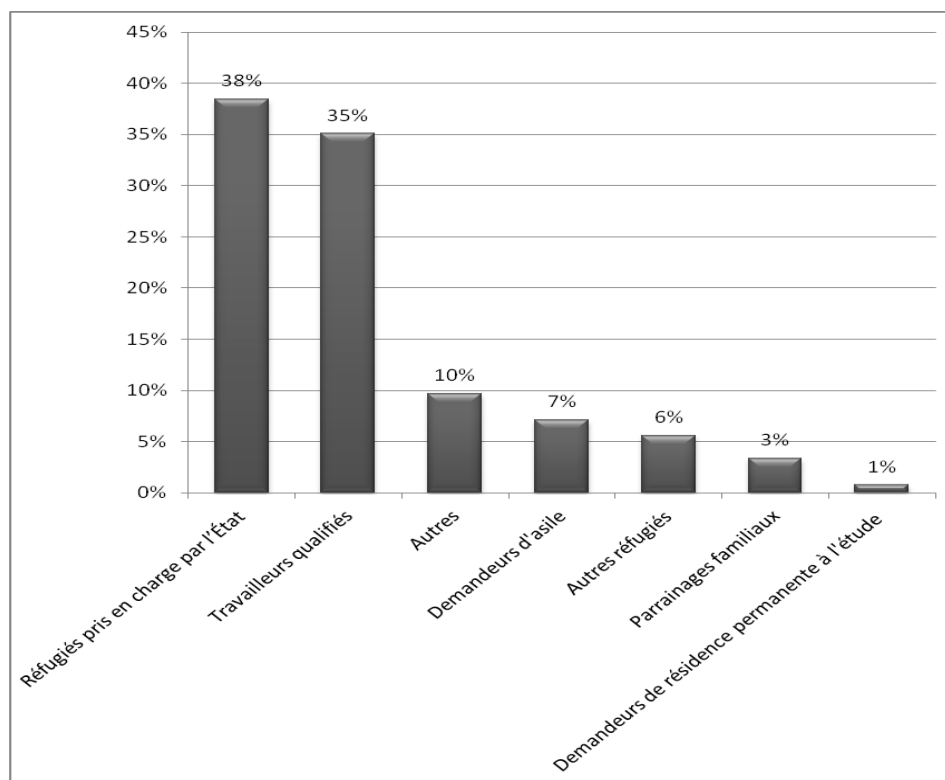
L'accueil, le soutien à l'établissement et l'intervention sociale

... 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 268 nouvelles familles, soit 37 familles de moins 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 662 personnes originaires de 48 pays différents.

Unités par statut

	2011-2012	2010-2011
Réfugiés pris en charge par l'État	103	103
Travailleurs qualifiés	94	97
Autres (permis de travail, touristes, étudiants, etc.)	26	11
Demandeurs d'asile	19	28
Autres réfugiés	15	32
Parrainages familiaux	9	29
Demandeurs de résidence permanente à l'étude	2	5
Total	268	305



En ce qui concerne les réfugiés pris en charge par l'État (RCPÉ), ces arrivées sont déterminées par le MICC qui nous les réfère.

Pour les demandeurs d'asile, il y a eu une baisse de 9 unités, à la suite des nouvelles politiques prises par le gouvernement du Canada. À notre demande, l'Agence des services frontaliers du Canada réfère les demandeurs d'asile, qui n'ont ni famille ni amis à Sherbrooke, au PRAIDA à Montréal, puisqu'il est financé pour leur offrir des services adéquats à leur arrivée. Ce passage forcé par Montréal n'empêche pas les demandeurs d'asile de venir s'installer à Sherbrooke après l'intervention du PRAIDA.

Afin de répondre aux demandes des personnes arabophones, une plage horaire hebdomadaire avec rendez-vous a été aménagée avec la présence d'un interprète parlant arabe. Aussi, nous offrons une plage horaire bimensuelle en dari/persan pour les personnes afghanes/iraniennes et une plage horaire bihebdomadaire en népalais pour les personnes bhoutanaises.

RPCÉ : Pour la période du 1^{er} juillet 2011 au 30 juin 2012, nous avons accueilli 103 unités (*une unité représente un adulte seul, une famille monoparentale ou encore un couple avec ou sans enfant*) de RCPÉ, totalisant 292 personnes, soit 153 adultes et 139 enfants. Le tableau suivant montre la répartition des unités selon le pays d'origine :

<u>Afghanistan</u>	<u>13</u>	<u>Burundi</u>	<u>4</u>	<u>Équateur</u>	<u>1</u>
<u>Angola</u>	<u>1</u>	<u>Colombie</u>	<u>27</u>	<u>Irak</u>	<u>11</u>
<u>Bhoutan</u>	<u>34</u>	<u>Congo</u>	<u>9</u>	<u>Rwanda</u>	<u>3</u>

Autre statut : Pour les personnes ayant un statut autre que RCPÉ, nous avons accueilli 165 unités, provenant de 46 pays différents :

<u>Afghanistan</u>	<u>13</u>	<u>Colombie</u>	<u>39</u>	<u>Iran</u>	<u>3</u>	<u>Portugal</u>	<u>1</u>
<u>Albanie</u>	<u>1</u>	<u>Congo</u>	<u>2</u>	<u>Italie</u>	<u>1</u>	<u>Rép. Dom.</u>	<u>2</u>
<u>Algérie</u>	<u>8</u>	<u>Côte d'Ivoire</u>	<u>3</u>	<u>Liban</u>	<u>2</u>	<u>Roumanie</u>	<u>2</u>
<u>Allemagne</u>	<u>3</u>	<u>Croatie</u>	<u>1</u>	<u>Libye</u>	<u>1</u>	<u>Russie</u>	<u>1</u>
<u>Bangladesh</u>	<u>2</u>	<u>Cuba</u>	<u>4</u>	<u>Madagascar</u>	<u>1</u>	<u>Sénégal</u>	<u>3</u>
<u>Bénin</u>	<u>2</u>	<u>El Salvador</u>	<u>1</u>	<u>Mali</u>	<u>1</u>	<u>Togo</u>	<u>4</u>
<u>Bhoutan</u>	<u>1</u>	<u>Équateur</u>	<u>1</u>	<u>Maroc</u>	<u>7</u>	<u>Tunisie</u>	<u>2</u>
<u>Burundi</u>	<u>1</u>	<u>France</u>	<u>7</u>	<u>Mexique</u>	<u>12</u>	<u>Ukraine</u>	<u>2</u>
<u>Cameroun</u>	<u>4</u>	<u>Guatemala</u>	<u>2</u>	<u>Moldavie</u>	<u>1</u>	<u>Vénézuela</u>	<u>5</u>
<u>Centre Afrique</u>	<u>1</u>	<u>Guinée</u>	<u>2</u>	<u>Nigéria</u>	<u>1</u>	<u>Vietnam</u>	<u>5</u>
<u>Chili</u>	<u>1</u>	<u>Haïti</u>	<u>1</u>	<u>Pakistan</u>	<u>2</u>		
<u>Chine</u>	<u>1</u>	<u>Irak</u>	<u>3</u>	<u>Pérou</u>	<u>3</u>		

Ceci représente 370 personnes, dont 89 sont originaires de la Colombie, 39 de l'Afghanistan et 32 du Mexique.

En faisant le bilan de toutes ces arrivées, on dénombre 662 nouvelles personnes, soit 392 adultes et 270 enfants, qui ont été accueillies par notre organisme cette année.

Aperçu de la clientèle

Bhoutan

Depuis déjà trois années, nous recevons des réfugiés originaires du Bhoutan qui ont transité pendant plus de 20 ans dans des camps à l'est du Népal. Ils arrivent par groupes familiaux regroupant 3 générations et parfois même 4. De fait, cette année nous avons reçu un aîné âgé de 89 ans. À Sherbrooke, la communauté bhoutanaise compte maintenant plus de 350 membres.

Irak

Nous avons aussi accueilli des familles irakiennes. Leur nombre est cependant en diminution, car la plupart des personnes transitaient par la Syrie et que les bureaux du HCR et de l'ambassade canadienne de ce pays sont maintenant fermés à cause de la violence qui y sévit.

Colombie

Au cours de la dernière année, plusieurs familles réfugiées colombiennes sont arrivées de l'Équateur, selon l'UNHCR. En Amérique latine, ce pays compte le plus grand nombre de réfugiés, dont la majorité est colombienne. Les conditions de vie des réfugiés semblent être généralement très précaires en Équateur, étant donné la pauvreté et la discrimination à laquelle ils se heurtent. À Sherbrooke, plusieurs familles colombiennes sont arrivées via un programme de l'UNHCR visant particulièrement les femmes en détresse. Autant les personnes provenant de l'Irak que de la Colombie ont souvent besoin de plus de soutien et d'encadrement de notre part et des services sociaux, et ce, à cause de leur vécu prémigratoire (traumatismes psychologiques importants, familles monoparentales en situation de vulnérabilité).

Services d'accueil

Le SANC a le mandat de recevoir les réfugiés sélectionnés à l'étranger et parrainés par l'État dès leur arrivée à Sherbrooke. Lors de l'avis d'arrivée, toute une logistique est mise en place, à savoir :

- ✓ Ouverture des dossiers;
- ✓ Recherche d'interprètes, de bénévoles accompagnateurs pour les premières démarches d'installation;
- ✓ Prise de rendez-vous avec les propriétaires pour faire visiter 3 logements potentiels;

- ✓ Mise sur pied de la séquence des rendez-vous et démarches d'installation, et organisation pour les besoins particuliers (liés à la santé ou à la situation familiale).

La tâche est énorme et ne pourrait être possible sans le grand engagement de notre équipe de bénévoles qui sont mis à contribution pour toutes ces démarches.

Un intervenant est toujours présent lors de l'arrivée des nouvelles personnes. Aussi, nous les accompagnons dans leurs différents rendez-vous : MICC, CLE, visite de logements, ouverture du compte bancaire, première épicerie, achat de vêtements, inscription des enfants à l'école ou à la garderie et rendez-vous médicaux, etc.

Nous complétons également tous les formulaires permettant aux nouveaux arrivants de recevoir les différentes prestations : aide de dernier recours, prestations fiscales pour enfants, crédits d'impôts, subvention de francisation, etc.

Après leur installation, nous visitons systématiquement les familles dans leur nouveau domicile afin de s'assurer que tout est mis en place pour leur bien-être et pour initier l'adaptation à leur nouvel environnement.

Nous organisons des séances d'information de groupe pour les renseigner sur différents sujets de la vie quotidienne : système de santé, système bancaire, scolaire, transport en commun, paiement des factures, logement, etc. À cet effet, cette année, nous avons initié un projet d'information de base sur le classement des documents et le budget. Tout au long de l'année, les personnes sont aussi invitées à différentes sessions, entre autres, comment se préparer à l'hiver et les impôts.

Une grande partie de notre travail est d'assurer le suivi de ces familles. Les gens viennent donc régulièrement à nos bureaux pour nous consulter pour tous leurs besoins autant techniques que psychosociaux.

De fait, la majorité des réfugiés ont vécu des événements traumatisants, des séparations douloureuses, de nombreux deuils et déplacements, des violences de toutes sortes qui ont laissé des traces physiques et psychologiques. Ils ont besoin de se confier et nous sommes souvent les premières personnes à recevoir leurs confidences. Nous les écoutons et les rassurons et surtout nous les référons aux ressources spécialisées du milieu.

Le seul fait de migrer peut aussi être en soi une situation générant beaucoup de stress. Nous essayons de les soutenir et de leur expliquer ces étapes de la postmigration lorsqu'on se sent déboussolé, incompetent et sans repères. Les immigrants apprécient que l'on puisse partager avec eux nos connaissances reliées au parcours migratoire.

À Sherbrooke, depuis quelques années, s'est développé un réseau de collaborateurs intéressés à la santé mentale des nouveaux arrivants et réfugiés. L'instauration de la clinique des réfugiés a été un élément majeur dans la dispensation des services.

Depuis plus de 2 ans, nous travaillons étroitement avec différents partenaires pour les cas de santé mentale : psychiatres, médecins de la clinique des réfugiés, intervenants du CSSS-IUGS, de la CSRS, du CAVAC et de la clinique culturelle. Cette équipe se rencontre mensuellement dans les locaux du SANC afin d'échanger sur les cas complexes.

Cette année, nous avons rencontré deux intervenants du MICC afin de les informer de notre partenariat et attirer l'attention du Ministère sur l'importance d'avoir accès au dossier médical et d'immigration des réfugiés avant leur arrivée ce qui permettrait d'assurer les meilleurs suivis possibles.

Nous avons aussi bénéficié des services d'un professeur du département de psychologie de l'Université de Sherbrooke, madame Maryse Benoit. Elle a accepté de venir rencontrer l'équipe de l'accueil pour des espaces de discussion. Nous avons l'opportunité de partager avec elle nos interventions plus difficiles, notre vécu et nos défis en tant qu'intervenant. Madame Benoit ainsi qu'un stagiaire ont rencontré en individuel quelques personnes immigrantes pour un suivi psychologique à l'adaptation.

Deux formations ont été organisées sur cette thématique, soit l'une donnée par la TCRI traitant de l'intervention en situation complexe de santé mentale et l'autre par l'APPAMM sur les différentes maladies mentales et comment intervenir sans se brûler.

Il faut enfin mentionner que de plus en plus, les intervenants de l'accueil sont sollicités pour participer à des plans d'intervention multidisciplinaire que ce soit avec la Direction de la protection de la jeunesse, la commission scolaire, le CSSS-IUGS, etc.

Services d'accueil aux travailleurs qualifiés, demandeurs d'asile et autres

L'équipe de l'accueil reçoit aussi un fort pourcentage d'immigrants travailleurs qualifiés, soit 35 %. Ce sont souvent des arrivées imprévues ou annoncées par un courriel. La plupart de ces familles arrivent bien renseignées via l'internet et les nombreux blogs d'échange entre immigrants.

Notre première intervention est de s'assurer qu'ils ont un lieu d'hébergement temporaire. Nous rencontrons chaque famille ou individu pour évaluer les besoins spécifiques puis nous les informons de façon spécifique et les orientons pour les différentes démarches de leur installation :

- ✓ Recherche d'appartement, si nécessaire;
- ✓ Aide pour accéder aux services de la RAMQ et d'une assurance privée;
- ✓ Aide pour obtenir un numéro d'assurance sociale, les prestations fiscales pour les enfants et les différents crédits d'impôts;
- ✓ Inscription à la francisation et des enfants à l'école ou à la garderie;
- ✓ Etc.

La plupart des familles sont très autonomes même si certaines reviennent plus souvent pour des suivis particuliers et de l'aide à l'adaptation.

Nous donnons aussi des services aux travailleurs temporaires et nous pouvons, à l'occasion informer les personnes qui demandent la résidence permanente ou qui veulent parrainer un membre de leur famille.

Nous recevons parfois des demandeurs d'asile. Ce sont bien sûr des gens qui arrivent à nos bureaux sans s'annoncer et qui ont énormément besoin d'aide pour se retrouver dans les nombreuses démarches administratives exigées par CIC. Nous devons, entre autres, s'assurer qu'ils consultent un médecin agréé dans les 5 jours suivant leur arrivée, qu'ils ont accès à un avocat, qu'ils rédigent leur histoire et complètent les documents pour la CISR. La nouvelle Loi C-31 entrainera de nombreux changements pour cette catégorie d'immigrants.

Le logement

Cette année, un nouveau projet en lien avec le logement a vu le jour au SANC. Depuis octobre 2011, le projet « *Accès à chez moi... au Québec* » en partenariat avec le RPHL et la Ville de Sherbrooke a été rendu possible grâce au financement reçu par la SHQ pour une période de 12 mois. Le projet comporte différents volets. Des articles ont été publiés dans le journal bimensuel *Le Propriétaire* du RPHL. En mai, une rencontre d'information destinée aux propriétaires membres du RPHL a eu lieu afin de sensibiliser ces derniers à la réalité des nouveaux arrivants en lien avec le logement. Plusieurs copies du guide du propriétaire ont été distribuées à ces derniers. Des visites à domicile ont eu lieu chez certaines familles afin de les informer sur leurs droits et obligations en tant que locataires. Ceux-ci ont reçu une copie du guide du locataire, lequel existe en 6 langues. Faisant suite à la rencontre au RPHL, plusieurs nouveaux propriétaires nous ont approchés, ce qui a permis de garder notre banque de logements disponibles à jour et de la bonifier au cours des derniers mois.

À certaines occasions, la recherche de logement a été un défi : difficulté à trouver des grands logements à prix abordable, pénurie de 5½ livres dans un secteur donné, propriétaires qui refusent ou qui hésitent à louer à des nouveaux arrivants ou qui exigent endosseurs ou enquête de crédit, etc. Par contre, avec les nouveaux liens tissés

entre le SANC et le RPHL, nous constatons que de façon générale la situation s'est améliorée au niveau du volet logement.

Services complémentaires

★ **Assermentation**

Au SANC, plusieurs personnes sont mandatées pour assermenter différents documents, dont les déclarations solennelles, les traductions faites par les interprètes de la banque d'interprètes du SANC et les copies conformes. Les demandes sont nombreuses étant donné que les organismes gouvernementaux et les établissements d'éducation exigent de plus en plus des documents certifiés conformes.

★ **Formulaires**

Un comité formé de bénévoles assure une présence régulière afin de remplir différents formulaires dont nos clients ont besoin à leur arrivée. Citons, les formulaires d'allocations familiales, de demande de TPS, de francisation, d'allocation logement, de demande d'un HLM, etc.

★ **Opération vêtements d'hiver**

Dans le cadre du programme PAIR du MICC, les réfugiés pris en charge par l'État ont droit à l'achat de vêtements d'hiver. Le SANC a organisé les achats, en collaboration avec le MICC, et a été présent pour accompagner et conseiller les nouveaux arrivants. L'opération s'est déroulée à l'automne 2011. Environ 100 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 donné des trousse 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 et paniers de l'espoir**

Encore cette année, notre collaboration avec le Service de prévention des incendies de la Ville de Sherbrooke, en ce qui a trait à la distribution des jouets pour Noël, fut un succès et fut grandement appréciée par les nouveaux arrivants qui vivaient leur premier Noël au Québec.

Aussi, nous continuons à référer des nouvelles familles à la Fondation Rock Guertin pour les paniers de l'espoir. Cette année, une de nos stagiaires a travaillé en collaboration avec les enseignants du CÉP et les élèves en francisation pour les références.

★ **Dépannage**

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. Cette collaboration facilite grandement l'accessibilité de ce service.

Le SANC a aussi établi une collaboration avec Le Samaritain qui offre du dépannage alimentaire, avec l'Armée du Salut qui procure aux nouveaux arrivants des meubles et des vêtements et avec le Comptoir familial chez qui nos clients peuvent recevoir gratuitement des vêtements ou des articles ménagers.

Enfin, des références ont été faites auprès de la Grande Table. Ceux-ci nous ont offert des billets pour des repas gratuits à remettre à nos clients.

★ **Famille du monde**

Le SANC fait partie du projet intégré Familles du monde permettant à des nouvelles mamans de participer à des ateliers sur les soins aux enfants et l'alimentation. Le projet est chapeauté par Naissance renaissance en collaboration avec le Carrefour des cuisines collectives le Blé d'or, Famille espoir et l'équipe de programme OLO du CSSS-IUGS.

★ **Permis de conduire**

Selon la demande et de façon générale, une rencontre d'information sur le permis de conduire est offerte au SANC mensuellement. Suivant ces rencontres, nous avons inscrit 47 personnes auprès de la SAAQ afin qu'elles puissent passer les examens permettant d'obtenir le permis de conduire québécois.

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.

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 agréé sont référés à Montréal en raison du coût élevé demandé par l'interprète qui se déplace en région.

★ **Rencontre d'échange avec des partenaires**

Considérant la nature, la diversité et la complexité des interventions, il est primordial d'avoir un réseau de contacts solides avec les différentes institutions et organismes du milieu. Dans cette optique, nous avons organisé plusieurs rencontres d'échange avec les partenaires suivants : CAVAC, CALACS, Centre Saint-Michel, Théâtre des petites lanternes, APPAMM, CIC de Sherbrooke, Intervention de quartier Est - comité 0-5ans et l'AEIFA-DIRA.

★ **Tour de ville - milieux de vie**

Cette année, le tour de ville - milieux de vie a été revu pour l'améliorer. Une étudiante de l'Université de Sherbrooke (école de politique appliquée) a étudié l'itinéraire, nous a préparé un itinéraire détaillé avec une carte détaillée, élaboré une pochette comprenant, entre autres, les principaux endroits à connaître. De juillet 2011 à juin 2012, 127 personnes ont pris part à un des cinq tours de ville - milieux de vie que nous avons organisés.

★ **Trousses de premiers soins**

Le MICC nous alloue un budget annuel pour nous munir de trousse de premiers soins, incluant des médicaments de base et des articles de première nécessité comme des couches. Nous sommes donc bien équipés pour faire face aux petits bobos des nouveaux arrivants.

La liaison santé

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

La liaison santé, en plus d'effectuer son rôle prioritaire de liaison avec la clinique des réfugiés, a été remodelée en 2011-2012 afin d'améliorer certains services. Entre autres, les demandes venant du réseau de la santé ont été centralisées vers une même personne répondante. De plus, afin de répondre aux besoins de santé grandissants de la clientèle, la liaison santé permet de travailler en étroite collaboration avec les intervenants à l'accueil et l'intégration du SANC pour tout ce qui concerne les rendez-vous médicaux. Ce secteur peut s'expliquer en deux grands volets. Le premier étant la clinique des réfugiés et le deuxième, la liaison avec le milieu de la santé.

Volet 1 : Clinique des réfugiés du CSSS-IUGS

La clinique des réfugiés offre aux réfugiés et aux demandeurs d'asile une évaluation de leur état de santé peu de temps après leur arrivée, par le biais des soins infirmiers et médicaux de première ligne et par l'orientation, au besoin, vers les services nécessaires (vaccination, prise en charge en médecine familiale, services psychosociaux, médecins spécialistes, etc.) La clientèle est composée des réfugiés pris en charge par l'État ou parrainés et des demandeurs d'asile arrivés à Sherbrooke depuis moins de six mois et n'ayant pas de médecin traitant. Ce passage par la clinique constitue, en général, le premier contact avec le système de santé québécois. La clinique des réfugiés est rattachée administrativement à la Direction des services généraux et des programmes spécifiques aux adultes du CSSS-IUGS. Au sein du réseau local, le SANC est un des partenaires communautaires clés de la clinique. Le rôle du SANC permet, entre autres, d'arrimer les services et de systématiser le processus de références. L'agent de liaison du SANC assure la coordination de tout ce qui est en lien avec le bilan de dépistage effectué à la clinique des réfugiés.

Volet 2 : Liaison avec le milieu de la santé

En 2011-2012, le secteur de liaison santé fut le pivot d'entrée et de sortie des demandes touchant la santé. De fait, l'agent de liaison travaille en étroite collaboration avec la banque d'interprètes et les intervenants de l'accueil et l'intégration en ce qui concerne les besoins de santé des clients (besoin ponctuel, suivi d'une référence en attente, besoin d'interprète, urgence, etc.). Cette méthode de fonctionner a permis de créer des liens avec des cliniques médicales, des cliniques dentaires, d'optométrie et aussi plusieurs départements du CHUS. Ces milieux sont de plus en plus conscients qu'ils ont un contact dédié au SANC et que cela facilite grandement la collaboration et le travail de tous. Voici quelques faits nouveaux pour l'année 2011-2012 :

- Établissement d'une très belle collaboration avec un centre dentaire de Sherbrooke. Il accepte de voir nos clients qui sont couverts par l'assistance emploi, le PFSI ou la RAMQ. De plus, dans le cas d'une personne qui n'a aucune

couverture au moment du besoin, nous avons la possibilité de la faire voir à moindre coût, en attendant qu'une couverture des frais s'offre à elle.

- Collaboration avec une clinique d'optométrie qui accepte le PFSI. De plus, en raison d'une employée qui parle espagnol, cette clinique offre gratuitement un support linguistique pour les clients hispanophones.
- Se faire connaître auprès des secrétaires des cliniques et hôpitaux. Ce qui a permis principalement de faciliter la collaboration entre ceux-ci et le SANC pour les rendez-vous et aussi pour les demandes particulières par rapport aux clients ne maîtrisant pas le français.

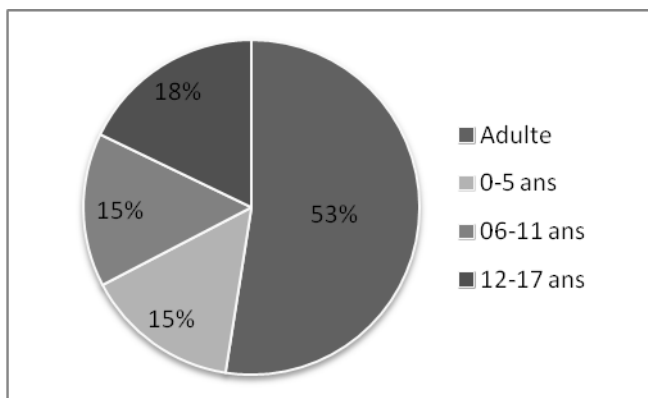
Cependant, à compter du 28 juin 2012, le gouvernement fédéral a apporté des changements importants au PFSI, ce qui entrainera des conséquences négatives, principalement pour les demandeurs d'asile. Par exemple, le PFSI ne couvrira plus les soins dentaires ou d'optométrie.

La clinique des réfugiés en chiffres

Pour la période du 1^{er} juillet 2011 au 30 juin 2012, 405 personnes réfugiées et 25 personnes demandeurs d'asile ont été comptabilisées par la clinique des réfugiés. Pour sa part, le SANC a référé 269 personnes réfugiées et 25 personnes demandeurs d'asile tandis que l'AÉTE a référé 136 personnes parrainées. En ce qui a trait aux réfugiés et aux personnes parrainées, ceux-ci se répartissent comme suit :

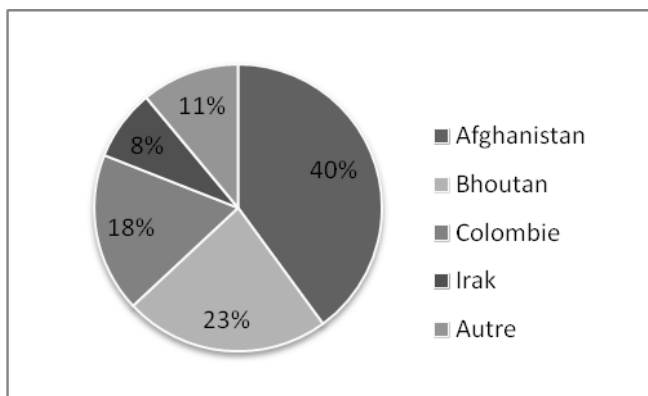
Selon le groupe d'âge : 405 personnes

Adulte	0-5 ans	06-11 ans	12-17 ans
213	59	60	73



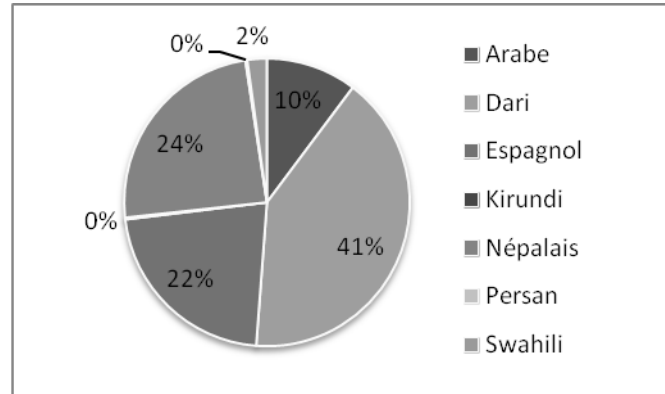
Selon le pays d'origine : 405 personnes

Afghanistan	Bhoutan	Colombie	Irak	Autre
161	94	73	32	45



Rendez-vous avec un interprète selon la langue : 498 rendez-vous

Arabe	51
Dari	204
Espagnol	109
Kirundi	1
Népalais	121
Persan	1
Swahili	11
TOTAL	498



Examens et orientation vers d'autres ressources de santé :

Faisant suite aux rendez-vous à la clinique des réfugiés, plusieurs références et investigations ont été faites, entre autres, pour des examens ou vers des spécialistes.

Dans le cas des investigations, c'est l'agent de liaison du SANC qui reçoit les requêtes (pour les clients référés par le SANC) et qui assure la coordination afin que le client reçoive l'examen demandé. Dans le cas des références, elles sont envoyées directement à l'hôpital par le médecin de la clinique.

Optométriste et dentiste :

Le nombre des clients orientés par la clinique des réfugiés vers les optométristes et dentistes est de 93 en ce qui a trait aux optométristes et 71 aux dentistes. Pour ces clients, nous avons pris en compte plusieurs éléments :

- ✓ Vérifier la disponibilité et l'intérêt des clients à avoir un rendez-vous;
- ✓ Vérifier leur éligibilité au financement de ces soins de santé (soit par le PFSI, la RAMQ ou l'assistance emploi);
- ✓ Vérifier l'urgence du besoin dans le cas où ils ne sont pas couverts. Si le besoin n'est pas urgent, les clients doivent attendre d'avoir la couverture de l'assistance emploi, soit un an après leur arrivée, sans quoi ils doivent défrayer les coûts reliés aux différents examens.

La liaison scolaire

... pour que les enfants immigrants nouvellement arrivés puissent avoir accès au service d'éducation.

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.

L'année 2011-2012 aura été marquée par le renforcement et la consolidation de la coordination entre le SANC et le monde scolaire et plus particulièrement par notre intervention directe dans les écoles du quartier d'Ascot. L'organisme est stratégiquement positionné pour amener un éclairage unique sur les trajectoires des réfugiés et ainsi faciliter le dialogue famille-école-communauté.

L'engagement des parents (et parfois celui des autres adultes de la famille élargie) dans le cheminement scolaire des enfants immigrants est un facteur qui contribue grandement à la réussite de ces derniers. Notre intervention vise donc à permettre à la fois aux familles et aux enfants de se familiariser avec le mode de fonctionnement et les valeurs de l'école québécoise, et ce, en étroite collaboration avec les partenaires du milieu : l'équipe-école, les organismes communautaires et les divers autres intervenants du milieu.

La première phase

La première phase de notre implication scolaire a démarré à l'automne 2011 avec un financement non récurrent du MICC. Les objectifs principaux étaient :

1. Accompagner les enfants de familles immigrantes dans leur intégration en milieu scolaire tant au primaire qu'au secondaire;
2. Encourager les parents à s'impliquer activement dans la vie scolaire de leurs enfants;
3. Faciliter la connaissance des parents et les aider à se familiariser avec le mode de fonctionnement et les valeurs de l'école.

En plus de la réalisation des activités mentionnées dans le tableau plus bas, la première phase aura servi à faire développer un inventaire assez élargi des besoins spécifiques des écoles, des enseignants des classes d'accueil, des jeunes qui sont nouvellement arrivés et des parents pour qui l'anxiété est parfois plus forte que celles des enfants qui intègrent l'école pour la première fois.

ACTIVITÉS RÉALISÉES À LA FIN DE LA PHASE PILOTE	DATES DE RÉALISATION
Séances Info boîtes à lunch.	Sept. à déc. 2011
Séances d'informations générales sur l'intégration scolaire.	Sept. à déc. 2011
Achat de matériels scolaires : accompagnement des familles et mise sur pied d'un inventaire destiné aux plus démunis (grâce à des dons).	Sept. à déc. 2011
À la demande des écoles (5 fois), visites à domicile, soit pour améliorer la communication, encourager et faciliter la collaboration des parents.	Sept. à déc. 2011
Interventions en individuel (15 fois) dans le but de clarifier certains aspects de la culture québécoise.	Sept. 2011 à jan. 2012
Soutien à des services de garde (2 fois) en ce qui a trait à la communication avec des familles et à l'aspect organisationnel du service (facturation, etc.)	Oct. et déc. 2011
Préparation et réalisation d'un projet « CSRS-Service de police » sur la sécurité dans le transport scolaire (visites dans les classes d'accueil au primaire).	Oct. et déc. 2011 Jan. et fév. 2012
Mobilisation d'une équipe de bénévoles au service des familles immigrantes réfugiées.	Déc. 2011 et jan. 2012

Au total, plus de 250 personnes (parents/enfants/écoles) ont reçu de près ou de loin des services liés aux interventions du projet scolaire.

La deuxième phase

La deuxième phase du volet de soutien scolaire a débuté en janvier 2012 sous la forme d'un partenariat SANC - CSRS - MELS et a conduit à la création d'un poste d'intervenant communautaire scolaire interculturel (ICSI). Près d'une cinquantaine d'ICSI ont vu le jour à travers le Québec grâce au financement du MELS et un partenariat national s'organise pour un partage des bonnes pratiques. Dans ce contexte, le SANC a été invité à s'associer au Comité jeunes de la TCRI qui se charge de documenter les expériences des ICSI.

Plus précisément, notre intervention en milieu scolaire désigné¹ s'articule autour des trois priorités suivantes telles que spécifié dans l'entente signée avec la CSRS :

1. Soutenir les familles immigrantes nouvellement arrivées dans leur intégration au milieu scolaire;
2. Appuyer la communication et la collaboration entre le personnel scolaire, la famille et la communauté;

¹ Milieu scolaire désigné : pour la phase actuelle du projet, sont couvertes les écoles Du Phare, les pavillons Quatre-Vents, Jean XXIII et Larocque. Au besoin, il n'est pas exclu de répondre à des besoins ponctuels venant de d'autres écoles accueillant des jeunes immigrants.

3. Accompagner les écoles afin de valoriser l'intégration des élèves et de leur famille.

Quête de sens, recherche de repères...

Notre intervention vise aussi à accompagner la « quête de sens » des parents par rapport au nouvel environnement dans lequel leurs enfants et aussi toute la famille, sont plongés, par rapport aux diverses attentes de base liées au fonctionnement dans le quotidien et par rapport au comment « prendre sa place ».

Pour la majorité des familles, la résilience et le désir de s'intégrer rendent cette quête essentielle pendant la première année. Les bonnes réponses au bon moment peuvent faire toute la différence.

Dans l'ensemble, les actions menées par l'ICSI ont favorisé et facilité l'intégration des familles immigrantes et des enfants dans le milieu scolaire. Il a été possible de constater que ces actions doivent prendre place rapidement, dès l'arrivée des familles, et s'échelonner sur quelques mois (3 à 6 mois).

La tenue d'un journal de bord a permis de documenter la nature des demandes ainsi que le type d'actions menées. C'est grâce à ces données que nous comptons développer pour l'an prochain un modèle efficace en matière d'accueil et d'intégration.

Tous les acteurs sont unanimes : l'existence d'un partenariat durable entre les directions d'école, l'organisme communautaire et les services éducatifs de la CSRS est une condition essentielle à la réussite de l'accueil et l'intégration des familles immigrantes au milieu scolaire.

ACTIVITÉS RÉALISÉES DE L'EXERCICE EN COURS	DATES DE RÉALISATION
<p>PRIORITÉ 1 : SOUTENIR LES FAMILLES IMMIGRANTES NOUVELLEMENT ARRIVÉES DANS LEUR INTÉGRATION AU MILIEU SCOLAIRE Un total de 40 interventions dans le cadre de cette priorité et principalement au sein des écoles Du Phare, Quatre-Vents, Jean XXIII et Larocque</p>	Jan. à juin 2012
<p>PRIORITÉ 2 : APPUYER LA COMMUNICATION ET LA COLLABORATION ENTRE LE PERSONNEL SCOLAIRE, LA FAMILLE ET LA COMMUNAUTÉ Un total de 53 interventions dans le cadre de cette priorité et principalement au sein des écoles Quatre-Vents, Du Phare, Larocque et pour la CSRS et le SANC.</p>	Jan. à juin 2012
<p>PRIORITÉ 3 : ACCOMPAGNER LES ÉCOLES AFIN DE VALORISER L'INTÉGRATION DES ÉLÈVES ET DE LEUR FAMILLE Un total de 46 interventions dans le cadre de cette priorité et principalement au sein des écoles Quatre-Vents, Du Phare, Jean XXIII, Marie-Reine, Larocque ainsi qu'à la demande de la CSRS et du SANC.</p>	Jan. à juin 2012

Un grand total de 139 interventions concrètes, conçues en tant que soutien aux apprentissages scolaires et visant à faciliter l'intégration des familles et des jeunes immigrants dans le milieu scolaire

L'accès au travail – services d'employabilité

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

La clientèle immigrante en recherche d'emploi

En lien avec notre entente avec le MICC, nous avons servi 309 personnes.

En lien avec notre entente avec EQ nous avons servi 171 personnes.

	Nombre	%
Sexe		
Femmes	238	49,5
Hommes	242	50,5
Total	480	100
Groupe d'âge		
18 à 39 ans	301	62,7
40 ans et +	179	37,3
Total	480	100

Les placements en emploi

Nous avons réalisé 170 placements en emploi.

	2011 - 2012	2010 - 2011
Emploi permanent	147	109
Emploi temporaire	16	25
Emploi subventionné	7	13
Total	170	147

Voici quelques exemples de la diversité des emplois que notre clientèle a décrochés cette année : adjoint administratif, adjoint en développement, agent de sécurité, assistant ophtalmologiste, aviseur technique, boulanger-pâtissier, caissier, chargé de cours, chef de rang, coiffeuse, concierge, dessinateur industriel, éducatrice, électromécanicien, ingénieur mécanique, inspecteur municipal, opérateur CNC, peintre, psychologue.

De plus, 1 personne a obtenu un stage en comptabilité tandis que 15 personnes ont fait un retour aux études, entre autres, en charpenterie, commerce international, finances, génie civil, secrétariat.

	2011 - 2012	2010 - 2011
Stage	1	2
Retour aux études	15	15

Services et collaboration

* **Accompagnement à l'entrevue d'embauche**

Selon la situation, nous accompagnons le client à l'entreprise où il fera 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 de 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.

* **Collaboration avec des employeurs**

Notre présence auprès d'employeurs est constante et se traduit par plusieurs modes de communication. Entre autres, nous avons rencontré des employeurs à 68 reprises, dont 34 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.

Dans le but d'établir un placement en emploi durable et efficace, nous soutenons 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. Ce soutien se fait par téléphone, par courriel ou en personne.

* **Counseling d'emploi, information et orientation**

C'est principalement par le counseling d'emploi, l'information individuelle ou en groupe et l'orientation que nous accompagnons les nouveaux arrivants dans leur préparation à la recherche d'emploi afin qu'ils réussissent à se placer et maintenir un emploi, se trouver un stage ou encore retourner aux études.

* **Jumelage professionnel**

Par ce service, les immigrants en recherche d'emploi peuvent apprendre 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 des 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 11 jumelages professionnels. Les

professions exercées sont, entre autres, agent en services financiers, assistante dentaire, assistante en ophtalmologie, assistante en pharmacie, éducatrice, photographe et téléphoniste.

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

Le comité organisateur de *L'Estrie se parle des vraies affaires*, piloté par le SANC et formé de représentants des entreprises Conceptromec et Dunin Technologie, de la CRÉE, d'EQ, du MELS, du MDEIE, du MICC, de Pro-Gestion Estrie, de Service Canada et de la Ville de Sherbrooke, œuvre à sensibiliser les employeurs aux compétences des travailleurs et professionnels immigrants et à l'importance de l'embauche de ces personnes au sein de leur entreprise. Afin d'optimiser les résultats, le comité s'est doté d'un plan d'action triennal 2011-2014. À cet effet, le comité a reçu un soutien financier de la Ville de Sherbrooke, de la CRÉE et d'EQ.

Pour une deuxième année, un calendrier mettant en vedette des employés immigrants et des entreprises qui ont misé sur l'embauche des immigrants a été réalisé.

Le comité a organisé une conférence qui a été présentée lors du colloque du RQuODE à Québec. Ceci a permis à des intervenants en employabilité d'apprendre ce que l'Estrie fait pour sensibiliser les employeurs à l'embauche des personnes immigrantes.

Dans le cadre de la Semaine de l'emploi, nous avons organisé un dîner-conférence pour des employeurs de l'Estrie. *La compétence n'a pas de frontière! Ayez le 1^{er} choix!* aborde la situation de l'immigration au Québec, les différences culturelles et les pratiques développées au Québec afin de faciliter l'intégration et le maintien en emploi des travailleurs immigrants.

★ **Outil de ciblage**

Cet outil est un recueil de profils de candidates et de candidats immigrants à la recherche d'emploi que nous avons fait parvenir par courriel à plus de 800 entreprises, soit un premier en novembre 2011 et un deuxième en mars 2012.

★ **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 complément, 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 à l'internet, numériseur, imprimante, photocopieur, documentation, journaux et téléphone.

★ **Tour de ville – milieux de travail**

Nous avons organisé 3 tours de ville, en lien avec les milieux de travail, auxquels 55 personnes en recherche d'emploi ont participé. L'objectif est de faire connaître les différents parcs industriels du grand Sherbrooke. Ces tours de ville débutent dans la salle du Conseil de l'Hôtel de ville de Sherbrooke. Un conseiller municipal présente à notre clientèle ce qu'est la politique municipale, le droit comme citoyen d'assister aux assemblées du Conseil, la politique d'accueil des personnes immigrantes et des projets multiculturels dans lesquels la Ville est impliquée. Ensuite, nous partons en autobus vers les secteurs industriels du grand Sherbrooke. Pendant le trajet, nous présentons les entreprises, nous parlons du marché du travail, des secteurs d'emploi les plus populaires et des emplois d'avenir en région. En route, nous présentons aussi les établissements scolaires professionnels, collégiaux et universitaires.

★ **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. Cette année, nous avons rencontré 68 employeurs dont 34 pour la première fois.

Les ateliers et les séances d'information

Tout au long de l'année, nous donnons des ateliers et des séances d'information sur différents thèmes liés à l'intégration sociale ou économique. Certains sont présentés par des bénévoles qui font partie du comité d'adaptation tandis que d'autres sont présentés par des salariés selon leur champ d'activités. Suivant les besoins, ces ateliers sont donnés avec la présence d'un interprète et les documents traduits sont remis.

- ✓ **Achat d'une voiture** : Cet atelier permet de connaître les différentes étapes pour pouvoir conduire une voiture au Québec. La différence entre l'achat d'une voiture usagée et neuve. Les lois en lien avec la conduite automobile, les assurances, etc.
- ✓ **Bulletin de paie** : Afin de connaître les raisons des principales déductions telles que : Régime des rentes du Québec, impôts provincial et fédéral, assurance emploi, régime québécois d'assurance parentale, etc. et les conséquences du travail au noir.
- ✓ **Démarrage d'entreprise** : En collaboration avec Pro-Gestion Estrie, présentation du programme « *Appui aux gens d'affaires immigrants en Estrie* » et de l'ensemble des services offerts par Pro-Gestion Estrie.
- ✓ **Emplois à la Ville de Sherbrooke** : Atelier offert en collaboration avec les ressources humaines de la Ville de Sherbrooke afin d'expliquer le processus d'embauche à des postes de travail à la Ville de Sherbrooke.
- ✓ **Info-boîte à lunch** : Atelier offert afin d'outiller les familles à préparer des lunches et des collations économiques et santé pour leurs enfants. On y traite aussi de la conservation des aliments et de mille et un trucs afin d'alléger la tâche des parents.
- ✓ **Info 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 et à plusieurs nouveaux arrivants venus comme travailleurs qualifiés francophones ou non.
- ✓ **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.), nous dédramatisons l'hiver et enseignons beaucoup de trucs afin d'appriivoiser et d'apprécier cette saison.
- ✓ **Info-impôts** : En collaboration avec Solution Budget Plus, ces ateliers ont été donnés en plusieurs langues (anglais, arabe, dari, espagnol, français et népalais).

Au mois de mars, notre clientèle a aussi eu accès gratuitement aux cliniques d'impôts de Solution Budget Plus.

- ✓ **Info-santé** : Afin d'informer les nouveaux arrivants sur le fonctionnement du système de santé au Québec, sur la violence conjugale, sur ce qu'ils peuvent faire pour rester en bonne santé et sur le rôle du SANC en lien avec la clinique des réfugiés et la banque d'interprètes.
- ✓ **Info-scolaire CSRS** : Dans le cadre de son volet scolaire, le SANC a mis sur pied une séance d'information scolaire traitant du réseau scolaire, du fonctionnement et des attentes de monde scolaire en général.
- ✓ **Initiation à la recherche d'emploi sur l'internet** : Afin d'apprendre à utiliser le placement en ligne d'EQ, de connaître différents sites d'emploi et les réseaux sociaux utiles pour la recherche d'emploi.
- ✓ **Normes du travail** : Afin de connaître les droits et les obligations de l'employeur et de l'employé.
- ✓ **Outils à la recherche d'emploi** : Ce nouvel atelier a été élaboré pour permettre aux étudiants en francisation du Cégep de Sherbrooke d'apprendre à faire un curriculum vitae et une lettre de présentation, comment se présenter aux employeurs, aux entrevues d'emploi et leur donner des informations sur le marché du travail.
- ✓ **Permis de conduire** : Information sur la procédure à suivre pour obtenir le permis de conduire du Québec (traduction du permis d'origine, inscription à la SAAQ, etc.)
- ✓ **Planification budgétaire** : L'objectif de cet atelier est d'informer la clientèle immigrante sur différents sujets tels que la coopérative Desjardins, le système financier canadien, le fonctionnement du compte chèque, les frais de services, le transit autorisé, les cartes de débit et de crédit, la protection des informations du compte, le budget, les produits et les outils financiers.
- ✓ **Présentation - Ville de Stanstead** : Des représentants de la Ville de Stanstead sont venus présenter leur ville et les besoins de main-d'œuvre d'entreprises de leur région. Cette rencontre a été suivie d'une visite de cette ville au cours de laquelle 17 chercheurs d'emploi étaient présents pour recevoir aussi des informations directement de 6 employeurs dans le domaine du granit. De ces échanges, un placement en emploi a été réalisé.

- ✓ **Qualité de vie** : Nous avons expérimenté, avec un groupe de dames bhoutanaises, un atelier axé sur la qualité de vie « *Être bien dans son nouvel environnement : bien manger, bien dormir, faire de l'exercice* ». Bref des petits trucs au quotidien pour aider à baisser le niveau de stress.
- ✓ **Santé et sécurité au travail** : Afin de connaître le rôle et le mandat de la Commission qui gère la santé et la sécurité au travail au Québec et les responsabilités de l'employeur et de l'employé.

Ateliers ou séances d'information liés à l'intégration sociale :

Nom de l'atelier	Nbre d'ateliers	Nbre de pers.
Achat d'une voiture	2	4
Info-boîte à lunch	2	11
Info de base	28	132
Info-hiver	3	53
Info-impôts	3	141
Info-santé	5	55
Info-scolaire CSRS	3	23
Permis de conduire	5	25
Planification budgétaire	2	21
Qualité de vie	1	7
Total	54	472

Ateliers ou séances d'information liés à l'intégration économique :

Nom de l'atelier	Nbre d'ateliers	Nbre de pers.
Bulletin de paie	7	52
Démarrage d'entreprise	2	14
Emplois à la Ville de Sherbrooke	1	15
Initiation à la recherche d'emploi sur l'internet	2	4
Normes du travail	7	44
Outils à la recherche d'emploi	2	22
Présentation - Ville de Stanstead	1	16
Santé et sécurité au travail	10	32
Total	22	199

Projet réseaux concertés

L'enquête réalisée par la TCRI sur les pratiques des organismes communautaires de l'immigration membres de la TCRI et des regroupements féministes en regard des femmes immigrées et racisées a confirmé que les femmes immigrantes se heurtent à plusieurs difficultés dont celles d'établir un réseau de connaissances et d'amies et de trouver ou créer son propre emploi.

Effectivement, le manque de connaissance sur le fonctionnement de la société d'accueil, sur les ressources du milieu, sur le marché de l'emploi et l'isolement causés par l'absence de réseau d'amis et l'obligation de rester à la maison pour s'occuper des enfants suscitent des inquiétudes quant à leur intégration. D'ailleurs, ces difficultés ont été documentées lors d'un focus groupe organisé par le SANC dans le cadre d'une recherche de la TCRI.

Le MICC, dans le cadre de l'appel des projets du Programme Action Diversité a retenu l'initiative du SANC afin de développer un projet spécialement conçu pour les femmes immigrantes dont l'objectif est d'augmenter les occasions de réseautage et d'information afin de favoriser leur autonomie et faciliter leur intégration sociale et économique. Plus spécifiquement, le projet consiste à établir des ponts en tripartie entre le SANC, Pro-Gestion Estrie et le RFAQ afin de développer des pratiques novatrices pour augmenter les occasions de réseautage des femmes immigrantes. Une partie du projet sera aussi consacrée à la création d'activités visant à faire connaître les ressources du milieu. De plus, des jumelages professionnels seront offerts aux femmes qui le souhaitent afin de les mettre en relation avec des femmes québécoises qui exercent la même profession qu'elles pratiquaient dans leur pays d'origine. Enfin, des dîners-causerie seront organisés pour susciter des échanges entre les employeurs de la région et les femmes immigrantes. À ce moment, elles pourront poser des questions aux employeurs sur différents thèmes dont l'insertion professionnelle.

En juin 2012, l'embauche d'une agente de projet a été faite. Dès ce moment, l'agente de projet a :

- ✓ Dressé son plan de travail;
- ✓ Contacté les organismes intéressés à participer au projet;
- ✓ Élaboré un calendrier prévisionnel des activités;
- ✓ Créé la publicité pour le projet.

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, créée en 1993, répond maintenant aux demandes des régions Centre-du-Québec, Estrie et Mauricie. Dans le but d'améliorer la gestion de la banque d'interprètes ou afin de répondre à des demandes de certains organismes utilisateurs, nous avons développé des nouveaux outils, formulaires, rappels sur la procédure d'utilisation de la banque. De plus, les dépliants de la banque d'interprètes en anglais, arabe, espagnol, kirundi, mandarin et swahili ont été mis à jour.

Enfin, nous avons continué notre travail de développement de la collaboration dans les régions de la Mauricie et du Centre-du-Québec. Pour ce faire, nous avons participé aux tables locales d'immigration existantes à Drummondville, Shawinigan, Trois-Rivières et Victoriaville.

Le recrutement et la sélection des nouveaux interprètes

Pour répondre rapidement aux demandes que le service reçoit, nous avons sélectionné et conclu une entente avec 39 nouveaux interprètes dont certains peuvent interpréter en plus d'une langue. Pour ce faire, nous avons fait 6 rencontres de recrutement dont 2 à Drummondville, 2 à Sherbrooke, 1 à Trois-Rivières et 1 à Victoriaville.

Estrie

Langue	Femmes	Hommes
Dari		1
Espagnol	1	1
Kirundi	1	
Mina	1	
Swahili	3	
Serbo-croate	1	
Vietnamien	1	
Total	8	2

Centre-du-Québec et Mauricie

Langue	Femmes	Hommes
Anglais	5	4
Arabe	5	6
Espagnol	11	1
Kirundi /Swahili		2
Mandarin		
Portugais	1	1
Total	22	14

La banque d'interprètes regroupe plus d'une centaine d'interprètes et nous pouvons répondre aux demandes d'interprétation et de traduction en plus de 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 11 formations sur *Le rôle de l'interprète*. Celles-ci ont été présentées à Drummonville, Sherbrooke, Trois-Rivières et Victoriaville. À cet effet, 65 interprètes étaient présents à l'une ou l'autre des formations.

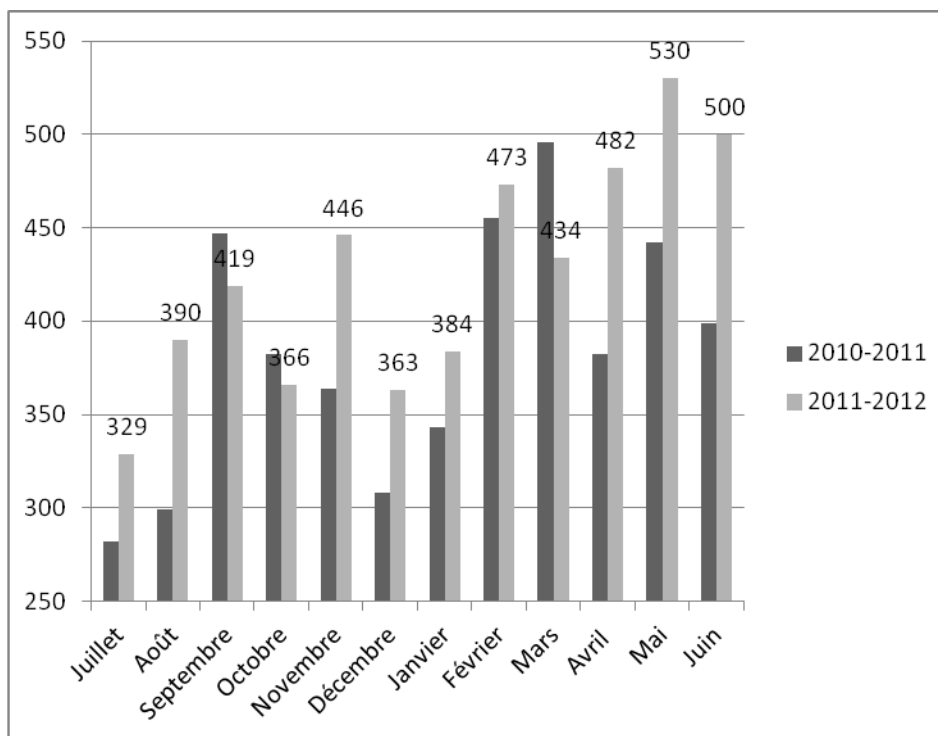
À ce qui a trait à la formation *Travailler avec un interprète*, celle-ci a été donnée à 5 intervenantes et une stagiaire du SANC.

Pour le Service régional Info-Santé et Info-Social du Centre-du-Québec et de la Mauricie, la formation *Travailler avec un interprète* a été adaptée pour ce service afin de l'outiller de façon efficace à prendre la relève de la banque d'interprètes pour traiter les demandes urgentes de la région de la Mauricie et du Centre-du-Québec en soirée, les jours fériés et les fins de semaine. Pour cette formation, donnée en novembre 2011 au SRISIS de Bécancour, 7 personnes y ont participé.

L'utilisation des services

Pour la période du 1^{er} juillet 2011 au 30 juin 2012, 114 interprètes ont répondu aux 5 116 demandes que nous avons reçues. Comme le démontre le tableau suivant, le volume des activités a 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 11,24 % et la durée totale de 10,95 %.

	2011-2012		2010-2011	
	Nombre d'entrevues	Durée en heures	Nombre d'entrevues	Durée en heures
Juillet	329	576	282	563
Août	390	669,5	299	586
Septembre	419	693,5	447	816
Octobre	366	667,5	382	681,5
Novembre	446	803,5	364	637
Décembre	363	678,5	308	538,5
Janvier	384	732	343	586
Février	473	912	455	905
Mars	434	744	496	920
Avril	482	932,5	382	678
Mai	530	990	442	781,5
Juin	500	895,5	399	684
Total :	5 116	9 294,5	4 599	8 376,5



Les utilisateurs

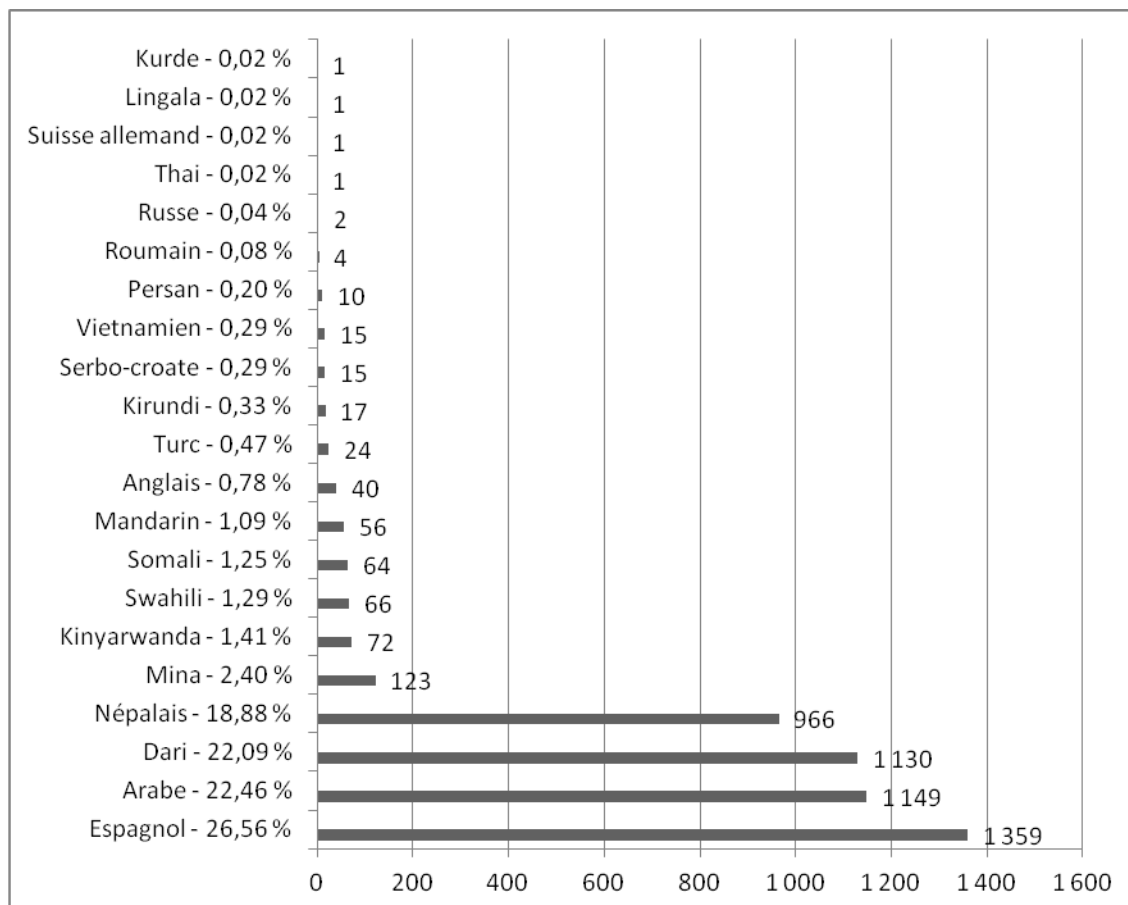
Pour cette même période, soit du 1^{er} juillet 2011 au 30 juin 2012, 159 organismes ou individus ont fait appel aux services d'un interprète, et ce, en 21 langues différentes. La majorité des demandes, soit 69,68 %, provient des organismes de santé et des services sociaux tandis que 9,16 % des institutions en lien avec l'éducation. Le reste, soit 21,16 %, provient de sources variées, entre autres, le Centre jeunesse Estrie, Moisson Estrie, l'Escale et le MICC.

Les langues d'interprétation

Langues	Entrevues	Clients	Heures
Anglais	40	97	76
Arabe	1 149	1 951	2 183
Dari	1 130	2 495	2 094,5
Espagnol	1 359	2 287	2 278
Kinyarwanda	72	122	125
Kirundi	17	37	26
Kurde	1	1	1
Lingala	1	1	1
Mandarin	56	63	113
Mina	123	146	190,5
Népalais	966	2 874	1853,5
Persan	10	19	18,5

Roumain	4	16	17,5
Russe	2	3	4,5
Serbo-croate	15	14	22
Somali	64	69	107
Suisse allemand	1	1	1
Swahili	66	113	113
Thaï	1	1	2,5
Turc	24	25	37
Vietnamien	15	15	30

Total 5 116 10 350 9 294,5



Les traductions écrites

En 2011-2012, 56 documents ont été traduits, totalisant 215 pages. Les organismes et les institutions nous ont transmis 26 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.

La banque des bénévoles

... pour favoriser l'intégration des nouveaux arrivants, agir en complémentarité avec l'équipe de travail et participer à la réalisation de la mission du SANC.

La période 2011-2012 a été caractérisée par l'embauche d'une nouvelle coordonnatrice et par l'implication des bénévoles lors des arrivées massives des mois d'août et décembre 2011 ainsi que l'organisation de la soirée reconnaissance des bénévoles en octobre et la fête de Noël des nouveaux arrivants en décembre.

L'année dernière, Claude Belleau, coordonnateur précédent de la banque des bénévoles, vous avait fait part des constatations de l'essoufflement et des changements dans les intérêts des bénévoles, et vous avait informé de son travail de réflexion avec des bénévoles afin de réfléchir au bénévolat au sein du SANC, sur les aspects suivants :

- ✓ Le recrutement;
- ✓ La formation et l'orientation vers les différents secteurs où il y a une possibilité de faire du bénévolat;
- ✓ La reconnaissance et la valorisation;
- ✓ La gestion de l'action bénévole.

Le recrutement des nouveaux bénévoles avait été identifié comme l'action prioritaire, suivie de la formation et de l'orientation des nouveaux bénévoles. En juin 2011, une importante mise à jour des bénévoles actifs a été faite et un questionnaire a été envoyé à tous les bénévoles qui désiraient demeurer sur la liste active afin de mieux cerner leurs disponibilités et leurs intérêts. La base de données des bénévoles a été actualisée afin d'y ajouter ces informations. Ainsi, il est plus facile de prendre en considération les intérêts de chacun. C'est aussi un outil de travail qui facilite la recherche des bénévoles dans certaines situations. Les nouveaux bénévoles ont tous été référés vers les différents secteurs, activités ou projets où il y avait des possibilités de s'impliquer.

En ce qui concerne la formation des bénévoles, une seule formation a été offerte, soit « *La maltraitance des aînés des communautés culturelles* », en collaboration avec l'AEIFA-DIRA.

Dans les opérations régulières, plusieurs bénévoles ont accompagné les nouveaux arrivants dans leurs démarches d'installation tels les visites d'appartements, la première épicerie, le magasinage des vêtements, etc.

Soulignons aussi la présence de l'équipe des adjoints de monsieur Pierre-Luc Dusseault, député de Sherbrooke, qui ont choisi le SANC pour être bénévole toute la journée du 29 février. De fait, l'équipe des adjoints a participé aux activités de l'accueil, soit l'installation des familles dans leur nouvel appartement et accompagnement pour l'achat des vêtements.

Gestion des offres de bénévolat

Tout au long de l'année, nous recevons des offres de bénévolat de la part de la population sherbrookoise. À la suite de chaque appel, un questionnaire leur est acheminé par courriel afin que ces personnes puissent prendre connaissance des diverses tâches bénévoles proposées au SANC et de nous faire part de leurs disponibilités et motivations. Si les informations reçues leur conviennent et qu'ils sont toujours intéressés à faire du bénévolat avec nous, ils retournent le questionnaire complété et ainsi, ils seront invités à la prochaine rencontre d'information de groupe.

Depuis juillet 2011, 5 séances ont été offertes auxquelles 54 personnes se sont présentées pour recevoir plus d'information. Sur ce nombre, 30 personnes sont maintenant bénévoles.

Par la suite, une rencontre de formation est organisée pour les bénévoles qui désirent s'impliquer dans les tâches d'accueil des nouveaux arrivants afin de mieux les diriger et les conseiller. Un guide leur est remis comme outil de référence. De fait, 26 personnes ont reçu cette formation, entre juillet 2011 et juin 2012.

Au 30 juin 2012, un total de 77 bénévoles actifs étaient inscrits sur notre liste, sans compter tous les bénévoles ponctuels qui jouent un rôle d'interprète ainsi que ceux impliqués dans la réalisation du Buffet des nations.

Fête des bénévoles

Le 12 octobre 2011 a eu lieu une soirée reconnaissance pour les bénévoles. C'est autour d'un cocktail de bienvenue que la soirée a débuté en toute jovialité. Des jeux d'interaction ont été organisés afin d'apprendre à se connaître et tous y ont participé avec plaisir.

Les comités bénévoles

Le comité Buffet des nations

Depuis maintenant 41 ans, ce comité formé d'une douzaine de bénévoles se partage les responsabilités, soit coordination et logistique, recrutement des représentants des pays, animation et spectacles, bar, bénévoles, billetterie, matériel, publicité et relations publiques, commanditaires et décoration afin de faire de ce buffet annuel un événement haut en couleurs et en saveurs.

Le comité d'adaptation

Le comité d'adaptation continue d'année en année son travail d'information et d'orientation auprès des nouveaux arrivants. Un petit groupe 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.

Comité Fête de Noël

Dès le début de l'automne, le comité de la Fête de Noël se réunit afin d'organiser une fête soulignant le premier Noël au Québec des nouveaux arrivants en partageant nos coutumes et traditions de Noël avec eux. Les membres de ce comité se partagent les responsabilités, soit coordination et logistique, animation et spectacles, décoration, cadeaux et commanditaires.

Le comité formulaires

Le comité formulaires aide nos clients à compléter certains formulaires dont ils ont besoin, entre autres, les formulaires de prestations fiscales pour enfant, demande de TPS, francisation, allocation logement, crédit de solidarité, demande d'un logement à l'OMHS.

Les activités de rapprochement interculturel

★ 41^e édition du Buffet des nations

Sous le thème « *Ensemble* », le 5 mai 2012 se tenait la 41^e 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 Jean-Paul Scieur, copropriétaire du Vignoble le Cep d'Argent. Cet événement d'envergure est possible grâce au travail d'un comité formé d'une douzaine de bénévoles. Cette activité combine deux objectifs : sensibiliser la population à la présence et au savoir-faire des communautés culturelles de la région et amasser des fonds pour continuer notre travail auprès des nouveaux arrivants.

★ Exposition d'œuvres d'art au SANC

La création comme outil d'intégration / L'intégration comme outil de création

Pour sa 2^e édition, l'exposition d'artistes issus de l'immigration aura confirmé l'immense potentiel et les talents artistiques variés des nouveaux arrivants qui ont trouvé à Sherbrooke une terre d'accueil et un terroir de créativité. De fait, 24 artistes y ont participé et nous ont présenté 42 œuvres toutes plus riches en couleurs et en histoires les unes que les autres. L'exposition s'est déroulée du 2 décembre 2011 au 8 mars 2012. Nous avons reçu une excellente couverture médiatique avec la presse écrite, la radio et la télévision qui ont su faire état de l'événement et contribuer à mieux faire connaître à la fois les artistes et le SANC dans ces efforts d'intégration des populations immigrantes.

★ Fête de Noël pour les nouveaux arrivants

Cette année, l'activité a eu lieu à l'École internationale du Phare le 4 décembre 2011. Environ 200 nouveaux citoyens de Sherbrooke, arrivés au cours de l'année 2011 et originaires de pays différents tels l'Afghanistan, le Bhoutan, la Colombie, l'Irak, le Mexique et les pays du Maghreb ont participé à la fête. La présence du Père Noël et de ses lutins n'est pas passée inaperçue pour les enfants et les parents. Cette activité a été animée par divers spectacles de danse et des chants propres à la période de Noël.

★ Festival des traditions du monde 2011

Le SANC a eu, encore cette année, une présence marquée au FTM. Les prestations artistiques et culturelles des représentants de la communauté du Bhoutan ainsi que celle de l'Irak en ont fait littéralement voir de toutes les couleurs aux festivaliers. Tout comme l'année passée, l'arbre à palabres aura accueilli les prestations de danses et des dégustations culinaires des Bhoutanais ainsi qu'un formidable aperçu de la magnifique et la très ancienne culture des Irakiens. Ces deux communautés se sont mobilisées et organisées pour préparer 4 spectacles qui ont largement retenu l'attention de plus de 500 festivaliers en plus de recevoir des marques

d'appréciations considérables de la part des organisateurs du festival (voir page suivante).

La prestation de nos amis Irakiens aura largement contribué à dédramatiser l'Islam en général, et l'Irak en particulier, plus que n'importe quel discours ou explications sur le sujet. Du rapprochement culturel à l'état pur et une palette d'actions d'intégration à travers une valorisation authentique des communautés elles-mêmes!

Message des organisateurs du Festival des traditions du monde.

« Nous tenons à remercier chacun d'entre vous pour votre magnifique intervention, pour votre enthousiasme, talent et professionnalisme. Cela a été un énorme plaisir de vous avoir au Festival. Nous vous remercions pour la joie, la gaieté et l'énergie que vous avez apportez à nos festivaliers. Il est même certain que vos prestations ont éveillé des passions chez eux. »

Annexe 1

Compilation par pays des nouveaux arrivants accueillis par le SANC entre le 1^{er} juillet 2011 et le 30 juin 2012

	Nombre de familles	Nombre d'adultes	Nombre d'enfants	Nombre total de personnes
Afghanistan	26	41	30	71
Albanie	1	1	2	3
Algérie	8	11	8	19
Allemagne	3	3		3
Angola	1	1	1	2
Bangladesh	2	4	3	7
Bénin	2	2		2
Bhoutan	35	56	43	99
Burundi	5	6	3	9
Cameroun	4	5	6	11
Centre Afrique	1	1		1
Chili	1	2	1	3
Chine	1	1		1
Colombie	66	102	70	172
Congo	11	11	9	20
Côte d'Ivoire	3	5	5	10
Croatie	1	2	1	3
Cuba	4	5	2	7
El Salvador	1	1		1
Équateur	2	2	3	5
France	7	11	4	15
Guatémala	2	2		2
Guinée	2	3	1	4
Haïti	1	1		1
Irak	14	23	23	46
Iran	3	4	2	6
Italie	1	1		1
Liban	2	3	3	6

**Compilation par pays des nouveaux arrivants accueillis par le
SANC entre le 1^{er} juillet 2011 et le 30 juin 2012 (suite)**

	Nombre de familles	Nombre d'adultes	Nombre d'enfants	Nombre total de personnes
Libye	1	2	2	4
Madagascar	1	1		1
Mali	1	1		1
Maroc	7	10	7	17
Mexique	12	18	14	32
Moldavie	1	2	1	3
Nigéria	1	1		1
Pakistan	2	4	3	7
Pérou	3	3	2	5
Portugal	1	1	2	3
République Dominicaine	2	2		2
Roumanie	1	2	1	3
Russie	1	2	1	3
Rwanda	3	4	4	8
Sénégal	3	3	2	5
Togo	4	5	1	6
Tunisie	2	3	1	4
Ukraine	2	4	2	6
Vénézuela	5	8	5	13
Vietnam	5	6	2	8
48 pays différents	268	392	270	662

Compilation par statut

	Nombre de familles	Nombre d'adultes	Nombre d'enfants	Nombre total de personnes
Réfugiés (référés par le MICC)	103	153	139	292
Travailleurs qualifiés	94	143	79	222
Demandeurs d'asile	19	28	22	50
Réfugiés autres	15	25	15	40
Parrainages familiaux	9	8	2	10
Demandes à l'étude	2	2		2
Autres	26	33	13	46
	268	392	270	662

Compilation par pays des réfugiés (référés par le MICC)

	Nombre de familles	Nombre d'adultes	Nombre d'enfants	Nombre total de personnes
Afghanistan	13	18	14	32
Angola	1	1	1	2
Bhoutan	34	55	43	98
Burundi	4	5	3	8
Colombie	27	42	41	83
Congo	9	9	9	18
Équateur	1	1	3	4
Irak	11	18	21	39
Rwanda	3	4	4	8
9 pays différents	103	153	139	292

Annexe 2

Collaborations

1^{er} juillet 2011 au 30 juin 2012

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
23 ^e Colloque du RQVVS	Ville de Sherbrooke
Activités pour les nouveaux arrivants	Intervenant de quartier (Ascot)
Atelier - Démarrage d'entreprise	Pro-Gestion
Atelier - Emplois Ville de Sherbrooke	Ville de Sherbrooke
Atelier - Info-impôts	Solution Budget Plus
Atelier - Planification budgétaire	Coopérative Desjardins
Campagne de jouets de Noël	Service de prévention des incendies de la Ville de Sherbrooke
Clinique culturelle, étude de cas	CHUS (psychiatrie), CSRS, CSSS-IUGS
Clinique des réfugiés	AÉTE, CHUS, CSSS-IUGS, MICC
COCONAT	MICC, TCRI
Comité sur le rapprochement interculturel et de la diversité	Ville de Sherbrooke
Dépannage alimentaire	Le Samaritain et Moisson Estrie
Dépannage vestimentaire et mobilier	Armée du Salut
Évaluation du programme PAIR	MICC
Fête du Voisinage Ascot	Ascot en santé et CSSS
Forum annuel sur l'intégration des réfugiés	MICC, TCRI
Forum de quartier	Ascot en santé, CDED, CSSS et école Du Phare
Forum des ressources externes	Emploi-Québec
Inscription scolaire des enfants immigrants	CSRS
L'Arbre à palabres	Festival des traditions du monde
L'Estrie se parle des vraies affaires	Conceptromec, Dunin Technologie, CRÉE, EQ, MELS, MDEIE, MICC, Pro-Gestion Estrie, Service Canada, SANC, Ville de Sherbrooke
Opération Hiver	MICC
Outil de ciblage	EQ, MICC
Paniers de l'espoir	Fondation Rock Guertin
Permis de conduire	SAAQ
Salon Priorité Emploi	EQ

Annexe 3

Formations

1^{er} juillet 2011 au 30 juin 2012

Titre de la formation	Présentée par :	Nbre de pers.	Durée totale (hres)
Choc culturel chez les intervenants en milieu pluriethnique	TCRI	3	12
L'approche ROSINI et ses indicateurs	ROSINI	1	6
Personnes œuvrant auprès des aînés des communautés culturelles (maltraitance)	AEIFA - DIRA	10	3
Santé mentale	APPAMM	8	3
Stratégie identitaires des jeunes immigrants issus de la première génération et leurs relations avec leurs parents	TCRI	1	12

Annexe 4

Acronymes

AEIFA-DIRA	Association estrienne pour l'information et la formation des aînés – Dénoncer – Informer – Référer- Accompagner
AÉTE	Association éducative transculturelle de l'Estrie
AIDE	Actions interculturelles de développement et d'éducation
APPAMM	Association des proches de personnes atteintes de maladies mentales de l'Estrie
ASSSMCQ	Agence de la santé et des services sociaux de la Mauricie et du Centre-du-Québec
CACI	Centre d'accès communautaire à internet
CALACS	Centre d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel
CAVAC	Centre d'aide aux victimes d'actes criminels
CDÉC	Corporation de développement économique communautaire
CÉP	Centre d'éducation populaire
CHUS	Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke
CIC	Citoyenneté et immigration Canada
CISR	Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada
CLE	Centre local d'emploi
COCONAT	Comité consultatif national du MICC
CRÉ	Conférence régionale des élus
CRÉE	Conférence régionale des élus de l'Estrie
CRID	Comité des relations interculturelles et de la diversité
CSRS	Commission scolaire de la Région-de-Sherbrooke
CSSS-IUGS	Centre de santé et de services sociaux – Institut universitaire de gériatrie de Sherbrooke
EQ	Emploi-Québec
HCR	Haut Commissariat pour les réfugiés
FTM	Festival des traditions du monde
ICSI	Intervenant communautaire scolaire interculturel
IMT	Information sur le marché du travail
MDEIE	Ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'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
OLO	Œuf, lait, orange
OMHS	Office municipale d'habitation de Sherbrooke
PAD	Programme d'action diversité
PAIR	Programme d'aide à l'installation des réfugiés
PANA	Programme d'accompagnement des nouveaux arrivants
PFSI	Programme fédérale de santé intérimaire
PNHA	Programme nouveaux horizons pour les aînés
PRAIDA	Programme régional d'accueil et d'intégration des demandeurs d'asile
PRIIME	Programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi
PRSOCA	Programme de soutien aux organismes communautaires autonomes
RAMQ	Régime d'assurance maladie du Québec
RCPE	Réfugiés pris en charge par l'État
RFAQ	Réseau des femmes d'affaires du Québec
RHDCC	Ressources humaines et développement des compétences Canada
ROSINI	Réseau national des organismes spécialisés dans l'intégration en emploi de nouveaux immigrants
RPHL	Regroupement des propriétaires d'habitations locatives
RQuODE	Regroupement québécois des organismes pour le développement de l'employabilité
RQVVS	Réseau québécois Villes et Villages en santé
SAAQ	Société de l'assurance automobile du Québec
SANC	Service d'aide aux Néo-Canadiens
TCRI	Table de concertation des organismes œuvrant auprès des réfugiés et immigrants
TPS	Taxe sur les produits et services
SHQ	Société d'habitation du Québec
SRISIS	Service régional Info-Santé et Info-Social
UNHCR	United Nations High Commissioner for Refugees – Agence des Nations unies pour les réfugiés