



La mission du Service d'aide aux Néo-Canadiens est d'accueillir les personnes immigrantes en Estrie et de les accompagner dans leur cheminement en vue de leur intégration à la vie socioéconomique et de contribuer au rapprochement interculturel.

De plus, l'organisme est mandaté par le ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion pour accueillir les nouveaux arrivants qui s'installent à Sherbrooke. L'expertise développée au fil des ans permet au Service d'aide aux Néo-Canadiens d'offrir des services adaptés aux besoins des immigrants qui viennent vivre en Estrie.

Le Service d'aide aux Néo-Canadiens est aussi reconnu par Emploi-Québec comme une ressource externe en ce qui concerne l'aide à la recherche d'emploi, le placement et le maintien en emploi pour les personnes immigrantes.

Dès leur arrivée, ces nouveaux citoyens reçoivent un soutien et des services pour favoriser leur intégration à la vie sociale, économique et culturelle de notre région.

L'ouverture envers les communautés culturelles et le respect de la personne sont à la base de notre action. Pour toutes les personnes accueillies, l'organisme se définit comme apolitique et ne s'identifie à aucune religion.

Le Service d'aide aux Néo-Canadiens bénéficie du soutien financier de plusieurs établissements, dont les principaux sont le ministère de l'Emploi et de la Solidarité, le ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion et la Ville de Sherbrooke.



Le mot du président et de la directrice générale

L'année 2014-2015 a été marquée par les activités du 60^e anniversaire du SANC. La soirée de reconnaissance des bénévoles, la dégustation de thés et la fête de Noël pour les nouveaux arrivants accueillis en 2014 ont été teintées par cet anniversaire. De plus, deux conférences ont été organisées dont l'une portait sur l'apport de l'immigration présentée par monsieur Gérald Larose, l'un des ambassadeurs du SANC. L'autre conférence a été présentée conjointement par le CSSS-IUGS, le CHUS et le SANC, lors du Forum sur la santé mondiale, grâce à la collaboration de la pédiatre Geneviève Beaulieu et du Dre Isabelle Vaillancourt, aussi ambassadrice du SANC. Un concert de clôture des chants a cappella, avec la participation du groupe le Sangs mêlés, a été réalisé et la remise d'un prix par le SANC lors du Gala des Bravos de la CSRS a été possible grâce à la collaboration de monsieur Gilles Normand, l'un des ambassadeurs du SANC. Par ailleurs, une mention pour souligner les soixante ans de l'organisme a été présentée par le Député de Sherbrooke, monsieur Luc Fortin, et adoptée à l'Assemblée nationale de Québec.

En lisant le présent rapport, vous constaterez l'approche unifiée du SANC en offrant plusieurs services sous le même toit ainsi que l'ensemble des interventions effectuées auprès des 800 personnes accueillies (adultes et enfants), provenant de 54 pays. En résumé, nous avons pu concrétiser, une fois de plus, la mission de l'organisme, et ce, avec la collaboration des ressources du milieu estrien.

Par ailleurs, un nouveau diagnostic organisationnel a permis d'entamer pour une troisième fois, une planification stratégique pour la période de juillet 2014 à juin 2017. Quatre orientations stratégiques, lesquelles seront actualisées à travers un plan d'action, ont été retenues, à savoir :

1. Réviser et structurer les services du SANC pour répondre à l'évolution des besoins de l'ensemble de sa clientèle :
 - ★ Organiser davantage la veille stratégique dans le secteur de l'immigration;
 - ★ Optimiser notre offre de services auprès des immigrants indépendants dans un contexte de déploiement de nos services en Estrie.
2. Élaborer et implanter une stratégie de développement des affaires et de diversification du financement :
 - ★ Se rapprocher du milieu des affaires;
 - ★ Évaluer la possibilité et mettre sur pied, si pertinent, des services rémunérés à l'intention des entreprises de la région.
3. Continuer à développer et à valoriser les ressources humaines :
 - ★ Consolider l'application des politiques de gestion des ressources humaines, soit la dotation, la formation, l'appréciation du rendement et la reconnaissance;
 - ★ Élaborer des politiques sur l'accueil et l'intégration, la formation et la reconnaissance des bénévoles;
 - ★ Élaborer un cadre d'accueil à l'intention des interprètes.

4. Continuer à bonifier les communications à l'interne et à l'externe :

- ★ Améliorer la circulation de l'information par l'élaboration et le déploiement d'un nouveau plan d'action sur les communications à l'interne et à l'externe;
- ★ Optimiser l'utilisation des différents moyens de communication électroniques;
- ★ Rendre nos locaux plus accessibles et fonctionnels.

Nous pouvons citer les principales actions réalisées dans la première année de cette planification triennale :

- ★ Participation à la consultation du Conseil canadien pour les réfugiés;
- ★ Développer davantage les liens de collaboration avec Préférence Estrie pour la référence des travailleurs temporaires;
- ★ Identifier une ou deux activités à Sherbrooke et participer à titre de partenaire, soit le Festival du cinéma mondial de Sherbrooke et le Festival des traditions du monde de Sherbrooke;
- ★ Mise à jour du formulaire de demande de formation et diffusion auprès des employés syndiqués;
- ★ Simuler l'application de tous les guides de formation afin de favoriser l'appropriation de cet outil par tous les employés;
- ★ Élaborer un calendrier des rencontres d'appréciation du rendement pour chaque membre du personnel et les informer de ce calendrier;
- ★ Réaliser les appréciations du rendement avec chaque employé;

- ★ Rédiger le plan d'amélioration continue avec chaque employé;
- ★ Créer un comité interne ayant comme mandat de voir à l'application de la politique de reconnaissance des employés syndiqués;
- ★ Faire le tour du personnel avec les nouveaux interprètes afin de les présenter aux employés qui seront disponibles au moment de la visite;
- ★ Identifier l'axe de communication, les clientèles visées, les objectifs de communication générale et spécifique et les stratégies de communication;
- ★ Promouvoir les services du SANC auprès des entreprises de la région, particulièrement en dehors de Sherbrooke;
- ★ Faire une campagne de promotion (web marketing) sur le site internet d'Immigrer.com;
- ★ Participer au Salon sur l'immigration et l'intégration au Québec;
- ★ Établir des liens plus étroits avec certains organismes à vocation économique ex. : Chambres de commerce, Sherbrooke Innopole, Maison régionale de l'industrie;
- ★ Installer et utiliser un système de vidéoconférence permettant de faire des activités d'information, de formation ou encore d'offrir des services à distance;
- ★ Offrir une formation sur l'utilisation du système de vidéoconférence aux employés concernés;
- ★ Installer et utiliser un système d'affichage d'information électronique destiné à la clientèle du SANC, afin de promouvoir et donner des informations sur nos activités et nos services;

- ★ Offrir une formation sur l'afficheur d'information électronique aux employés responsables de la programmation des nouvelles;
- ★ Faire une programmation des nouvelles à diffuser à chaque semaine sur la page Facebook du SANC;
- ★ Vérifier l'entretien des locaux chaque semaine et s'assurer de leur propreté. Dans le cas de non-propreté, informer la directrice générale.

En ce qui a trait à la vie associative, l'assemblée générale annuelle a eu lieu le 29 septembre 2014. Pendant l'année, le conseil d'administration s'est réuni huit fois en séance régulière et une fois en séance spéciale pour traiter principalement des dossiers suivants : le poste à combler au Conseil, la gestion financière de l'organisme (demandes de subvention et autofinancement), la gestion financière des projets du SANC pour 2013-2014, le renouvellement des ententes avec les bailleurs de fonds, les prévisions budgétaires pour 2014-2015, l'élection des officiers, les signataires du compte bancaire, le renouvellement du prêt hypothécaire, la démarche d'Emploi-Québec avec les ressources externes sur l'actualisation de l'offre d'employabilité en Estrie, particulièrement en ce qui touche une éventuelle agence interne de placement ou agence de liaison et la recherche et développement permettant d'assurer le transfert des expertises auprès des clientèles spécifiques, l'assurance collective et le maintien de l'équité salariale pour le personnel, les postes de directeur de développement des affaires et des communications ainsi que d'adjoint à la direction, le bilan de la 3^e année de la planification stratégique pour 2011-2014, la modification des lettres patentes, la procédure pour devenir membre de la Corporation, la situation de Raïf Badawi et de sa famille réfugiée à Sherbrooke, la

consultation du MIDI sur une nouvelle politique d'immigration et les travaux dans la bâtisse.

Par ailleurs, d'autres rencontres ont été effectuées pour assurer l'avancement des travaux de plusieurs comités du Conseil, particulièrement le comité du Buffet des nations, le comité sur le développement des services, le comité sur la planification stratégique pour 2014-2017 et le comité sur l'appréciation du rendement de la directrice générale.

Nous remercions monsieur Guy Bellavance pour son implication au conseil d'administration. Mille mercis aussi à tous les employés et les bénévoles qui continuent à participer avec dévouement à la concrétisation de la mission du SANC tous les jours.



Mercedes Orellana

Mercedes Orellana
Directrice générale



Denis Marceau

Denis Marceau
Président

Table des matières

Le mot du président et de la directrice générale.....	3	9. Le projet – Réseautage-jumelage interculturel	25
1. Les faits saillants 2014-2015	7	10. La banque d’interprètes.....	26
2. Les ressources humaines au 30 juin 2014.....	9	11. La banque des bénévoles.....	28
3. L’accueil et l’intégration.....	10	12. Les activités de rapprochement interculturel.....	30
4. La liaison santé	14	Annexe 1 – Statistiques d'accueil.....	33
5. La liaison scolaire	15	Annexe 2 – Collaborations	35
6. L’accès au travail – Services d’employabilité.....	18	Annexe 3 – Formation.....	36
7. Les ateliers et les séances d’information.....	23	Annexe 4 – Acronymes.....	38
8. Le projet – Être Canadien à part entière.....	24		

1. Les faits saillants 2014-2015

Une nouvelle la planification stratégique

Nous avons élaboré une nouvelle planification stratégique, soit pour la période 2014-2017. Quatre orientations stratégiques ont été retenues et seront actualisées à travers un plan d'action.

L'accueil et l'accompagnement

Consolidation des changements apportés à la suite de l'externalisation des services du ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion (MIDI), plus particulièrement en ce qui concerne l'organisation logistique de l'entrevue d'évaluation de connaissance du français, laquelle se fait dorénavant dans nos locaux, à la suite de la fermeture de la direction régionale du MIDI, en mars 2015. D'autres responsabilités concernant l'accueil des réfugiés sélectionnés à l'étranger ont été transférées au SANC, telles que la gestion des bons de commande pour les différents fournisseurs et la gestion de l'hébergement temporaire.

800 nouvelles personnes (adultes et enfants) provenant de 54 pays ont été accueillies.
De plus, 699 personnes immigrantes ont participé à l'un ou l'autre de 95 ateliers liés à l'intégration sociale.

La liaison santé et la liaison scolaire

Le renforcement de la collaboration avec le CSSS-IUGS et la CSRS, la réorganisation du travail dans ces deux organisations ainsi que les changements des ressources humaines au SANC ont encore

marqué ces secteurs ainsi que la participation du SANC au réseau d'expertise créé par le MSSS pour l'ensemble du Québec. Des professionnels du réseau de la santé et des services sociaux ainsi que des agents de liaison des organismes d'accueil des réfugiés pris en charge par l'état composent ce réseau, lequel a été déployé en trois régions, soit Montréal, Québec et Sherbrooke. Ce dernier incluait aussi les régions de Granby, Saint-Hyacinthe et Brossard.

452 dossiers ont été traités, représentant 1 101 rendez-vous médicaux ou infirmiers, dont 833 ont nécessité la présence d'un interprète, soit 75,5 %.

Par ailleurs, la CSRS a créé un nouveau poste d'intervenant scolaire interculturel, lequel constitue le pendant institutionnel de l'ICSI au SANC, afin de travailler ensemble dans l'axe école-famille-communauté du MELS.

194 interventions pour et avec les familles ont été réalisées par l'ICSI en plus des séances d'information, des suivis à domicile et des accompagnements.

L'accès au travail

Diminution du nombre des personnes admissibles aux ententes signées avec Emploi-Québec qui ont été servies par le SANC et diminution dans le nombre des placements en emploi. En contrepartie, nous avons servi une centaine de personnes immigrantes en recherche d'emploi, qui ne sont pas admissibles aux services selon les critères des ententes signées pour la présente année. De plus, nous avons fait faire par Extract

Marketing, un sondage auprès de 355 entreprises de 5 employés et plus, situées dans toutes les MRC de l'Estrie. L'objectif de cette étude était d'évaluer l'intérêt des entreprises estriennes envers l'embauche des personnes immigrantes.

278 personnes en recherche d'emploi ont été accompagnées et 134 placements en emploi ont été réalisés.

De plus, 57 ateliers d'information liés à l'intégration économique ont été offerts totalisant 369 présences.

Le projet Être citoyen à part entière

Le financement de CIC pour ce projet a pris fin en mars 2015. Compte tenu du besoin des personnes immigrantes de bien se préparer pour l'obtention de la citoyenneté canadienne et de sa capacité d'autofinancement, le SANC a décidé de prolonger ce projet jusqu'en décembre 2015. Aussi, la collaboration du SANA de Trois-Rivières a permis à 23 personnes immigrantes résidant dans cette région de bénéficier de ce service. Enfin, une visite au Parlement du Canada à Ottawa a été organisée avec la collaboration du bureau du député fédéral de Sherbrooke.

245 personnes ont participé aux ateliers d'information, 99 personnes aux ateliers de révision, et 337 demandes de citoyenneté ont été vérifiées avant l'envoi à CIC.

La banque d'interprètes

Diminution du volume d'activités en ce qui concerne le nombre d'entrevues et la durée totale de celles-ci. De plus, l'utilisation de la banque d'interprètes par les organismes du Centre-du-Québec

et de la Mauricie reste encore à consolider davantage afin d'assurer le développement de celle-ci dans ces régions.

5 692 demandes d'interprètes ont été comptabilisées, dont 28 % en dari, 22 % en espagnol, 18 % en arabe et 12 % en népalais.

La banque des bénévoles

Différents événements sociaux ou culturels ont été organisés pour reconnaître la contribution des bénévoles à l'accomplissement de la mission du SANC tels que la soirée reconnaissance, qui a eu lieu le 3 septembre 2014, sur le thème « La ruche et le travail des abeilles », soulignant du même coup les 60 ans de bénévolat au SANC.

130 personnes font partie du réseau des bénévoles du SANC.

L'hébergement temporaire

Il y a eu peu d'utilisation de l'hébergement temporaire pendant les six premiers mois de l'année. Cependant, l'entente convenue avec le MIDI en février 2015 pour assurer la gestion de l'hébergement temporaire en Estrie aura un impact sur le niveau d'utilisation des trois chambres disponibles au SANC et chez d'autres partenaires. Aussi, la gestion de ce service, l'adaptation de notre approche, le suivi et l'entretien des locaux en seront affectés.

16 réservations pour un total de 108 nuitées.

2. Les ressources humaines au 30 juin 2015

Les salariés à l'emploi ou disponibles et leur statut

Accueil et intégration Abbassi, Farnaz ¹ Champagne, Sylvie ¹ Naé, Florin ¹ Saïdi, Fadila ¹	Banque des bénévoles Lopez, Yenny ²
Accès au travail Biron, Charles ¹ Larochelle, Micheline ¹ Struminski, Simone ²	Projets Betancur, Adriana ²
Banque d'interprètes Abid, Lobna ² Bendehmane, Najoua ³ Cherrat, Sophia ³ Echevers, Ariadne ¹	Liaison santé À venir ²
Bureautique Beaudoin, Sylvie ¹ Jean, Gisèle ¹ Rodrigue, Jocelyne ¹	Liaison scolaire Ronsmans, Pauline ²
	Réseautage-jumelage interculturel Desautels, Linda ¹
	Soutien à l'installation Warit, Naima ²
	Soutien linguistique Adel, Moqadesa ³ Mishra, Tek Nath ³

1 = permanent temps plein
2 = permanent temps partiel

3 = occasionnel disponible

Les membres du conseil d'administration et de la direction

MARCEAU, DENIS	Président
HOULE, DENIS	Vice-présidente
GRAVELLE, DENIS	Trésorier
LETENDRE, LUCIE	Secrétaire
MAMODE, CHEMIKA	Administratrice
MARCIANO, ZULEICA	Administratrice
NGUYEN, VAN HIEN	Administrateur
OUELLET, HÉLÈNE	Administratrice
ORELLANA, MERCEDES	Directrice générale
RACICOT, ANNABELLE	Directrice des ressources humaines et des opérations
MARLEAU, JOSÉE	Adjointe à la direction

3. L'accueil et l'intégration

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

Fidèle à la mission du SANC, l'équipe d'intervenants et des bénévoles a accueilli et accompagné plusieurs nouvelles familles. Même si le portrait, selon le statut des personnes accueillies, a beaucoup changé, l'équipe s'est assurée d'offrir des services en lien avec les démarches d'installation et les étapes d'adaptation, selon les besoins de chacun. Les services offerts sont très variés et en fonction du statut d'immigration. Nous nous assurons que toutes les démarches d'installation soient effectuées :

- ★ Accueil et évaluation des besoins;
- ★ Installation dans l'appartement (recherche, meubles, service téléphonique, etc.);
- ★ Obtention des cartes d'identité et des prestations gouvernementales;
- ★ Inscription à l'école, à la garderie et à la francisation;
- ★ Explication des services, du fonctionnement de la société québécoise;
- ★ Remise d'un laissez-passer d'autobus, valide pour un mois lors de l'arrivée;
- ★ Visite à domicile;
- ★ Référence aux agents de liaison santé et liaison scolaire;
- ★ Suivis réguliers;

- ★ Invitation à des séances d'information sur différents thèmes (classement des documents, hiver, impôt, systèmes santé et scolaire);
- ★ Aide à l'adaptation et références psychosociales (intervention de quartier, CSSS-IUGS, département de psychologie de l'Université de Sherbrooke, clinique culturelle)
- ★ Aide à l'adaptation et références aux différents services sociaux, communautaires et autres.

Ces services sont offerts en français, anglais, arabe, et espagnol. Pour toutes autres langues, nous pouvons compter sur la collaboration de la banque d'interprètes de façon ponctuelle. Aussi, pour répondre aux demandes de certaines communautés africaines et des Bhoutanais, nous offrons des plages horaires avec un soutien linguistique en kirundi et en népalais.

Nouveautés et bons coups 2014-2015

Externalisation des services d'accueil

En mars 2015, nous avons assisté à la fermeture de la direction régionale du MIDI. En conséquence, plusieurs actions en relation avec l'accueil des réfugiés sélectionnés à l'étranger ont été transférées au SANC :

- ★ l'organisation logistique de l'entrevue d'évaluation de connaissance du français qui se fait maintenant dans nos locaux;

- ✦ gestion des bons de commande pour les différents fournisseurs;
- ✦ gestion de l'hébergement temporaire.

Ainsi, nous avons pu reprendre l'accueil dans l'hébergement temporaire du SANC et chez les Sœurs Missionnaires Notre-Dame-des-Anges, assurant un accueil chaleureux et adapté aux différentes communautés que nous recevons.

Info nutrition

Une belle collaboration s'est développée avec la nutritionniste de la clinique des réfugiés du CSSS-IUGS. Une première rencontre avec un groupe de nouveaux arrivants a eu lieu le 29 juin dans les locaux du SANC au cours de laquelle elle a parlé de nutrition, de « bonne santé » et de recettes.

Info logement

Dans le processus d'accueil des réfugiés, l'identification et la présentation des offres de logements occupent une place très importante. Avoir une banque de logements, mise à jour régulièrement, et entretenir des bons contacts avec des propriétaires, sont des objectifs visés par la qualité des services offerts à notre clientèle.

Le soutien à l'accueil a mis en place une séance d'information sur le logement, laquelle inclut une visite à domicile, après l'installation. À l'occasion de cette visite, la personne en charge

offre à la famille des conseils pratiques concernant le ménage, l'utilisation et l'entreposage des produits de nettoyage, etc. Elle fait aussi l'inspection détaillée du logement pour être en mesure de faire des recommandations, selon le cas, au propriétaire, visant d'éventuelles réparations.

Couleurs de mon pays

Nous avons exploré une activité de réseautage en offrant un atelier d'arts animé par une nouvelle bénévole, enseignante d'arts plastique à la retraite. À cet effet, nous avons réuni des bénévoles et des personnes immigrantes pour 6 ateliers. Ils ont exploré de façon spontanée des techniques de peinture, tout en échangeant, discutant et s'amusant.

Trousse de fin de vie

Nous avons continué notre collaboration avec le CSSS-IUGS et la Coopération funéraire de l'Estrie. La trousse d'information destinée aux communautés culturelles confrontées à une maladie en phase terminale ou à un décès est finalisée. Un fascicule de toutes les procédures a été traduit en 7 langues, soit anglais, arabe, dari, espagnol, népalais, serbo-croate et swahili, et distribué à des organismes communautaires et des lieux de culte. Le SANC a des trousse d'information pour consultation.

L'animatrice de ce projet, en collaboration avec le SANC, a donné des séances d'information aux nouveaux arrivants. Ces séances portaient sur les services de soins de fin de vie et les rites funéraires offerts au Québec. Aussi, le thème « Testament et mandat d'inaptitude » a été abordé.

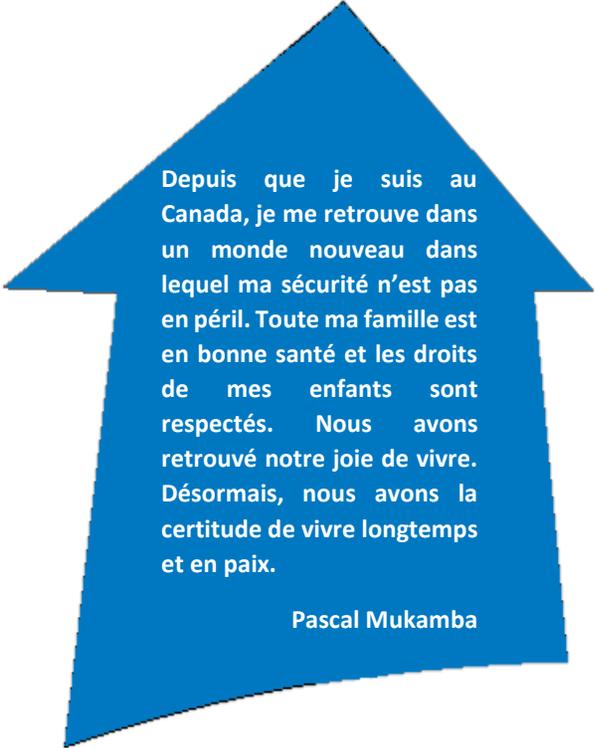
Comptoir vestimentaire du SANC

Afin de soutenir les familles nouvellement arrivées et améliorer leur installation, le SANC a débuté l'organisation d'un comptoir vestimentaire avec la collaboration des bénévoles. Les familles dans le besoin pourront acquérir différents articles : vêtements, articles de maison, jouets, équipements sportifs et fournitures scolaires. Tous les articles proposés sont des dons reçus par différents organismes et individus. Nous utilisons le garage, en annexe au SANC à cet effet.

Approche et clinique interculturelle

Nous avons participé à 8 rencontres de la clinique culturelle. Elle est composée des représentants de différents milieux tels le département de psychiatrie du CHUS, la clinique des réfugiés et l'intervention de quartier du CSSS-IUGS, l'Université de Sherbrooke, la CSRS, le CAVAC et le SANC. Les objectifs de cette clinique sont de se concerter sur les enjeux liés à l'accueil et intégration des personnes immigrantes dans notre région et de faire des études de cas sur des problématiques de santé vécues par celles-ci.

De plus, nous avons donné une formation sur l'approche interculturelle aux intervenants de Naissance Renaissance et Mairaine tendresse.



Depuis que je suis au Canada, je me retrouve dans un monde nouveau dans lequel ma sécurité n'est pas en péril. Toute ma famille est en bonne santé et les droits de mes enfants sont respectés. Nous avons retrouvé notre joie de vivre. Désormais, nous avons la certitude de vivre longtemps et en paix.

Pascal Mukamba

L'accueil et l'intégration en chiffres

Les arrivées des réfugiés pris en charge par l'État (RPCÉ) sont déterminées par le MIDI qui nous les réfère systématiquement. Les 87 unités familiales totalisent 218 personnes, soit 109 adultes et 109 enfants (voir annexe 1).

Les 252 unités familiales restantes totalisent 394 adultes et 188 enfants en provenance de 49 pays. Au total, **800 nouvelles personnes**, soit 503 adultes et 297 enfants ont été accueillies par notre organisme cette année (voir annexe 1), ce qui représente 37,22 % d'augmentation par rapport à l'année 2013-2014 où nous avons accueilli **583 personnes**.

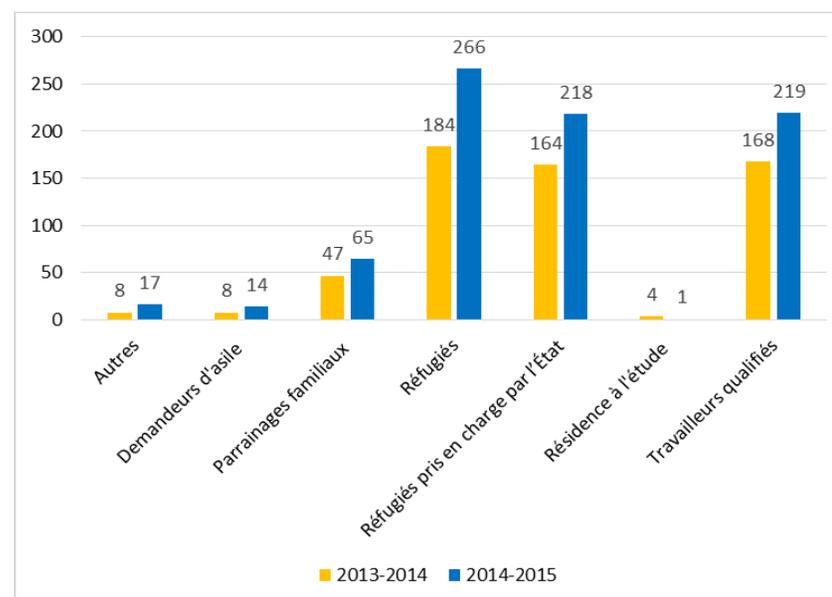
Tableau 1 a : Nombre d'unités familiales par statut

(Une unité familiale représente un adulte seul, une famille monoparentale ou un couple avec ou sans enfant)

	2013-2014	2014-2015	Écart
Autres (permis de travail, touristes, étudiants, etc.)	5	11	+ 120 %
Demandeurs d'asile	5	8	+ 60 %
Demandeurs de résidence permanente à l'étude	1	1	
Parrainages familiaux	37	51	+ 37,84 %
Réfugiés	91	89	-2,2 %
Réfugiés pris en charge par l'État	67	87	+ 29,85 %
Travailleurs qualifiés	76	92	+ 21,05 %
Total	282	339	+ 20,21 %

Tableau 1 b : Nombre de personnes par statut d'immigration en 2013-2014 et 2014-2015

	2013-2014	2014-2015	Écart
Autres (permis de travail, touristes, étudiants, etc.)	8	17	+ 112,50 %
Demandeurs d'asile	8	14	+ 75,00 %
Parrainages familiaux	47	65	+ 38,30 %
Réfugiés	184	266	+ 44,57 %
Réfugiés pris en charge par l'État	164	218	32,93 %
Résidence à l'étude	4	1	- 75,00 %
Travailleurs qualifiés	168	219	30,36 %
Total	583	800	+ 37,22 %



4. La liaison santé

Le poste de liaison santé a été chapeauté par quatre personnes, en raison de remplacement d'un congé de maternité, de maladie et d'un départ. La continuité du fonctionnement est demeurée assurée, améliorée quant aux méthodes de travail, et enrichie par l'apport d'idées nouvelles.

La centralisation des demandes concernant la santé de la clientèle et l'étroite collaboration de l'agente de liaison santé avec la banque d'interprètes, les intervenants de l'accueil, de même que les relations privilégiées qu'elle a pu développer avec les divers intervenants du réseau de la santé (clinique des réfugiés, hôpitaux, CSSS, dentistes, optométristes, et différentes autres cliniques privées ou non) lui ont permis d'optimiser le traitement des diverses et multiples demandes.

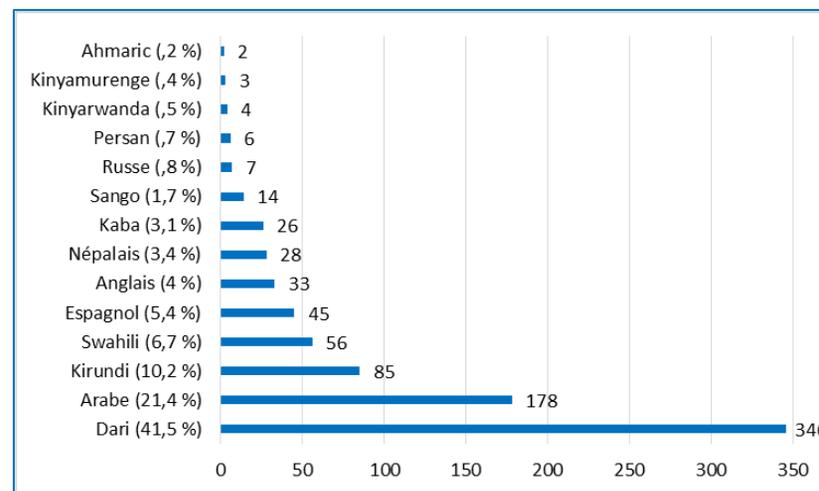
Dans l'effort de concertation et de collaboration entre le SANC et le réseau de la santé, l'agente de liaison santé représente le SANC au sein du « réseau d'expertise » mis sur pied par le MSSS dans trois régions, soit Montréal, Québec et Sherbrooke. Le réseau d'expertise de Sherbrooke inclut aussi les régions de Granby, Saint-Hyacinthe et Brossard. Ce regroupement est composé des :

- ★ médecins, infirmiers, travailleurs sociaux, nutritionnistes et gestionnaires des cliniques des réfugiés;
- ★ agents de liaison santé des organismes d'accueil des RPCÉs, soit le SANC à Sherbrooke, le SERY à Granby, la Maison de la famille à Saint-Hyacinthe et la Maison internationale de la Rive-Sud inc. à Brossard.

Ce réseau constitue un tremplin important quant à la diffusion et l'échange d'informations et connaissances relatives à la santé des réfugiés, puisqu'il s'est doté d'une plate-forme virtuelle accessible à tous les membres du réseau et qui leur permet de s'entre-informer et s'entre-enrichir entre eux continuellement. Dans ce cadre, l'agent de liaison santé nourrit le réseau de tout ce qui concerne les différents aspects de l'accueil des réfugiés et rend compte à son organisme d'appartenance de ce dont il est informé au sein du réseau.

Au cours de l'exercice 2014-2015, 452 dossiers ont été traités. Ceci représente 1 101 rendez-vous médicaux ou infirmiers, dont 833 ont nécessité la présence d'un interprète, soit 75,5 %.

Tableau 2 : Langues d'interprétation utilisées lors des rendez-vous



5. La liaison scolaire

... pour que les enfants immigrants et leur famille puissent s'intégrer le plus facilement possible au système scolaire québécois.

En collaboration étroite avec la Commission scolaire de la Région-de-Sherbrooke (CSRS), l'intervenant communautaire scolaire interculturel (ICSI) du SANC œuvre à l'intégration scolaire et communautaire des familles nouvellement arrivées. Il est un facilitateur dans la compréhension et l'appropriation du système scolaire québécois. Il agit au cœur de l'axe école-famille-communauté. Par des séances d'information, il outille les parents à bien accompagner leurs enfants dans cette grande étape d'intégration sociale.

Les étapes de l'intégration scolaire

La CSRS procède d'abord à l'inscription des jeunes à même les locaux du SANC. Dans les jours suivants, l'ICSI rencontre les familles pour leur parler du système scolaire. C'est l'occasion de leur fournir plusieurs outils pratiques qui les aideront à comprendre et intégrer plus facilement l'école. Elles sont ensuite appelées par les écoles pour procéder à une visite. Peu de temps après, les jeunes intégreront leur classe respective.

Dans les mois suivants, l'ICSI reste en soutien à la famille et à l'école afin de faciliter la compréhension mutuelle et l'arrimage

de ces deux mondes. Les possibilités de suivis et de soutien sont variées et nombreuses. Dans le cas des familles réfugiées, une rencontre à domicile permet de les accompagner dans l'organisation et la routine au quotidien (gestion du matériel, boîte à lunch, communication).

Lorsque l'été approche, l'ICSI revoit la plupart des familles pour les informer sur les camps de jour et offre un accompagnement à celles qui désirent y inscrire leurs enfants.

L'ICSI a développé des partenariats avec les milieux scolaire et santé et les organismes communautaires. La collaboration s'est particulièrement renforcée cette année avec la création d'un poste d'intervenant scolaire interculturel à la CSRS lequel se trouve à être le pendant institutionnel de l'ICSI du SANC. Ensemble, ils ont le mandat de répertorier les problématiques et défis auxquels font face les écoles et les familles issues de l'immigration, de les analyser afin d'y répondre le plus adéquatement possible dans les deux milieux (institutionnel et familial), d'ajuster et uniformiser l'information donnée aux familles et finalement, de créer des manières de faire qui sauront aller dans le sens de la prévention des problématiques école-famille. Depuis septembre 2014, 21 rencontres de travail ont eu lieu afin de bâtir cet arrimage. Ce modèle prendra forme dans les écoles, en septembre 2015, avec la présentation officielle d'un organigramme de communication qui orientera

les acteurs du milieu scolaire vers les bonnes ressources en cas de besoin ou difficulté avec un jeune issu de l'immigration.

Dans le milieu communautaire sherbrookoïse, l'ICSI a participé cette année à 3 tables de concertation de quartier, soit le comité clinique d'Ascot (6 rencontres), la table 4-Saisons (2 rencontres) et la nouvelle concertation Larocque communauté (3 rencontres). Toujours dans le but de « tisser la toile sociale » autour des familles, des rencontres de partage des pratiques ont eu lieu avec les organismes suivants : Maison Jeunes-Est, JEVI, Famille + et le comité 0-5 ans de Jardins-Fleuris. Encore cette année, l'ICSI fut invité à la Maison des grands-parents de Sherbrooke pour donner des ateliers-conférence sur le parcours migratoire du réfugié et l'approche interculturelle. Des capsules d'information de 30 minutes sur la réalité des familles réfugiées nouvellement arrivées ont été présentées aux animateurs et coordonnateurs de trois camps de jour.

Au niveau provincial, l'ICSI a participé à la rencontre annuelle du comité Jeunes de la TCRI. Il a collaboré à la relecture et mise à jour du cadre de référence des ICSI. Lors de la journée nationale des ICSI, le 26 mars 2015, il a été invité à présenter les particularités de l'accompagnement des familles dites « sous-scolarisées » dans le cadre d'un atelier de réflexion et d'enrichissement des pratiques. Le 17 mars 2015, à Montréal, le SANC a également été présent au colloque intitulé « Pour la

réussite éducative des jeunes issus de l'immigration », organisé par la Direction des services aux communautés culturelles du MELS.

En résumé, 194 interventions pour et avec les familles ont été réalisées par l'ICSI cette année. Une vingtaine d'outils ont été créés ou mis à jour pour faciliter la compréhension du système scolaire. Cinq formations en lien avec la pratique de l'ICSI ont bonifié son champ d'expertise et à son tour, il a collaboré à cinq recherches de différentes universités du Québec, en répondant à des entrevues menées par les chercheurs qui s'intéressent à des sujets tels les familles immigrantes avec enfants qui fréquentent le niveau primaire, le service d'aide aux devoirs, le rôle de l'ICSI ou le choc des valeurs.

Dans l'ensemble, les actions menées par l'ICSI ont favorisé l'intégration des familles immigrantes et leurs enfants dans le milieu scolaire. Nous constatons aussi qu'un partenariat durable marqué par la concertation et la communication avec les différents partenaires est une condition essentielle à la réussite de l'accueil et de l'intégration des familles immigrantes au milieu scolaire.

Tableau 3 : Activités / liaison scolaire

	Nbre de familles
Séances d'information sur le système scolaire québécois et la boîte à lunch	50
Suivis à domicile : routine, organisation, recadrage...	14
Suivis et soutien à l'école	18
Suivis téléphoniques école-famille : facturation, service de garde à l'école, déménagement, etc.	25
Accompagnements familles : changement d'adresse, inscription maternelle, achat pour la rentrée	10
Utilisation de la procure : dons et achats	15
Séance d'information sur les camps de jour (été 2015)	52
Accompagnement pour l'inscription aux camps de jour	10



6. L'accès au travail

Services d'employabilité

... pour accompagner les nouveaux arrivants dans leur recherche d'emploi et soutenir les employeurs dans leur gestion de la diversité culturelle.

Pour la période 2014-2015, nous avons renouvelé deux ententes avec Emploi-Québec afin d'offrir des services d'employabilité, en groupe et en individuel, aux personnes immigrantes. Des rencontres individuelles, des suivis téléphoniques et des ateliers de groupe sont offerts aux participants. La formation intitulée « En action pour mon intégration professionnelle » s'adresse à des personnes immigrantes qui sont proches du marché du travail, ayant un objectif clair et réaliste et qui sont capables de poursuivre leurs démarches de recherche d'emploi de façon active et autonome. De plus, parmi les sujets pouvant être abordés en individuel, on peut citer l'évaluation du réalisme et du potentiel à pouvoir concrétiser son choix professionnel, la connaissance de soi, la motivation, l'autonomie telle que conçue au Québec, l'information sur le marché du travail, les techniques de recherche d'emploi, la préparation aux entrevues d'emploi, les contacts et si besoin, l'accompagnement chez les employeurs, l'intégration et le maintien en emploi.

Les ateliers de groupe permettent de traiter des sujets reliés au bulletin de paie, aux normes du travail, à la santé et la sécurité au travail et aux entrevues d'emploi. Étant donné que l'absence d'un réseau social et professionnel fait partie des principaux obstacles à une intégration réussie des personnes immigrantes, nous avons développé un nouvel atelier de groupe sur le réseautage et son importance dans la recherche d'emploi, surtout dans un contexte d'immigration. Faisant suite à l'atelier de groupe sur ce sujet, une rencontre individuelle portant sur un plan d'action sur le réseautage a été réalisée avec les participants. Nous avons aussi invité des chercheurs d'emploi immigrants à une conférence sur le démarrage d'entreprise, laquelle a été présentée par monsieur Van Hien Nguyen, propriétaire du Café A.L. Van Houtte. Ce dernier a pu présenter son parcours d'immigrant et d'entrepreneur.

Pour ce qui est des simulations d'entrevue d'emploi, nous avons bénéficié de l'aide des bénévoles (professionnels en gestion des ressources humaines) et des ressources humaines de quelques entreprises telles Subway et Dunin Technologie inc.

De plus, nous avons participé à quelques activités reliées au marché du travail en région. À titre d'exemple, mentionnons l'activité « Portes ouvertes sur l'industrie », organisée par Sherbrooke Innopole, à laquelle se sont jointes des personnes immigrantes en recherche d'emploi pour visiter plusieurs entreprises. Aussi, notre participation au blitz de l'emploi de Coaticook nous a permis d'informer les employeurs des compétences des chercheurs d'emploi immigrants et de faire connaître leurs offres d'emploi sur notre site internet. Deux centres de formation sont aussi venus au SANC pour rencontrer la clientèle immigrante, soit le Centre de formation professionnelle 24-Juin et le Centre de formation professionnelle du Memphrémagog.

Par ailleurs, l'expertise du SANC a été sollicitée par le ROSINI de la TCRI, afin de participer à un projet pilote de la CSST. Ce projet vise l'élaboration d'un outil pour les intervenants en santé et sécurité au travail auprès de la clientèle immigrante.

Le SANC continue à être sollicité par des employeurs estriens afin de les aider à pourvoir des postes, spécialisés ou non, au sein de leur entreprise. Des contacts réguliers, soit par téléphone, par courriel ou en personne permettent aux conseillers en emploi d'établir ou de maintenir des liens de collaboration avec les entreprises de divers secteurs économiques de la région. Par exemple, cette année nous avons participé au souper des présidents des Chambres de

commerce de l'Estrie. Nous avons aussi présenté une mini-conférence sur l'apport de la main-d'œuvre immigrante lors d'une activité de la Chambre de commerce de Fleurimont.

La représentation et la liaison avec les employeurs jouent un rôle important dans le travail d'accompagnement des chercheurs d'emploi immigrants. À cet effet, le SANC a été représenté lors de trois salons cette année, soit le Salon national de l'éducation, à Montréal, les 15, 16 et 17 octobre 2014, le Salon Priorité emploi à Sherbrooke, les 27 et 28 mars 2015 et le Salon de l'immigration et de l'intégration au Québec à Montréal, les 8, 9 et 10 juin 2015. Ces activités qui attirent des centaines des visiteurs ont permis de faire connaître le service d'employabilité aux employeurs présents, de faire le pairage entre la personne immigrante et l'employeur potentiel ou encore de parler de notre région et des services du SANC.

La collaboration avec d'autres organismes de la région qui œuvrent dans le domaine de l'immigration ou de l'employabilité fait aussi partie des étapes pouvant aider les personnes immigrantes en recherche d'emploi. À titre d'exemple, cette année, nous avons continué notre collaboration avec Pro-Gestion Estrie, autant pour le programme de régionalisation de l'immigration que ses autres services. Nous avons aussi collaboré étroitement avec AIDE, en leur recommandant des personnes immigrantes de moins de

30 ans pour participer à leur programme Connexion compétences. Par ailleurs, une doctorante en psychologie de l'Université de Sherbrooke a pu rencontrer quelques chercheurs d'emploi référés par les conseillers en emploi du SANC. Sa thèse portait sur « La compréhension du processus de développement du réseau social des Néo-canadiens dans le cadre de leur premier emploi ».

Parmi les dossiers traités par le comité de développement des services du SANC, le grand éloignement du marché du travail de certaines personnes réfugiées a été identifié comme étant un obstacle majeur à leur intégration socioéconomique. En conséquence, de concert avec les intervenants du secteur de l'accueil et l'aide à l'intégration du SANC, nous avons contacté quelques producteurs de petits fruits et de sapins. Nous avons organisé des séances d'information destinées aux personnes réfugiées très éloignées du marché du travail sur les milieux de travail de ces producteurs. Nous avons aussi établi des contacts avec l'Union des producteurs agricoles de la région.

Dans le cadre de nos ententes 2014-2015 avec EQ, nous avons servi 93 personnes sur une cible de 102 dans l'entente *Soutien structuré-stratégie de recherche d'emploi (SAAP-Groupe 4, volet 1)*. Nous avons donc atteint la cible à 91 %, ce qui représente une augmentation de 4 % par rapport à l'année précédente. Nous avons aussi servi 85 personnes sur une cible de 105 dans l'entente *Services spécialisés de placement assisté*

pour clientèle immigrante francisée (SASS-Groupe 6). Nous avons donc atteint la cible à 81 %, soit une diminution de 19 % par rapport à l'an dernier. En contrepartie, nous avons poursuivi l'accompagnement de 64 personnes qui faisaient partie d'ententes précédentes avec EQ. De plus, 103 autres personnes ont bénéficié d'informations sommaires en recherche d'emploi puisqu'ils n'étaient pas admissibles aux ententes signées avec EQ pour cette période. Au total, 409 personnes ont reçu nos services d'aide en recherche d'emploi.

Tableau 4 : Clientèle en recherche d'emploi

	Nbre de participants versus cibles EQ	
	2013-2014	2014-2015
Entente - Ateliers de groupe	87 /100	93/102
Entente - Placement assisté	107/100	85/105
Sous-total	194/200	178/207
Ententes précédentes EQ	139	64
Autres	103	167
Total	436	409

Les placements en emploi

Nous avons réalisé 134 placements en emploi, ce qui représente une diminution de 35 %. À ceci s'ajoutent 3 personnes qui ont démarré leur entreprise et 10 qui ont choisi de retourner aux études.

Tableau 5 : Placements en emploi

	Nbre de participants		Écart
	2013-2014	2014-2015	
Emploi permanent	184	117	- 36,41 %
Emploi temporaire	21	14	- 33,33 %
Emploi subventionné	3	3	
Total	208	134	- 35,58 %

Nous constatons une diminution dans le nombre de placements en emploi réalisés, soit 74 placements de moins que l’an dernier. Ce sont les emplois permanents qui ont été les plus difficiles à trouver et à combler. Un contexte économique difficile explique en partie cette situation.

- **Jumelage professionnel**

Parmi les démarches favorisant le placement en emploi, nous constatons que le jumelage professionnel est un service qui permet au SANC de se démarquer. Par ce volet, les immigrants en recherche d'emploi apprennent les exigences de leur profession ou de leur métier dans un contexte de travail au Québec, en matière de scolarité, de réglementation, de caractéristiques reliées à l’emploi et des conditions de travail propre à l'entreprise où travaille le jumeau d'origine québécoise. Ceci donne l'opportunité à ces derniers de se familiariser avec certains éléments reliés à l'immigration et de s'informer sur l'exercice de leur profession ou de leur métier

hors du Québec. En 2014-2015, 6 jumelages professionnels ont été organisés.

- **Collaboration avec des employeurs**

Notre présence auprès d'employeurs est constante. Ceci nous permet d'atteindre plusieurs objectifs tels qu’identifier les entreprises ayant des besoins en main-d’œuvre, sensibiliser ces employeurs à l'apport des travailleurs immigrants dans notre région, leur présenter des candidats compétents et leur offrir un soutien personnalisé dans la gestion de la diversité culturelle au sein de leur entreprise. Dans le but d’établir un placement durable, nous aidons les employeurs à différents niveaux, lors de la présélection des candidats ou lors de l’intégration et du maintien en emploi d’un travailleur immigrant.

- **Tour de ville - milieux de travail**

Tous les chercheurs d’emploi qui sont accompagnés par le SANC ont été conviés à participer gratuitement à un tour de ville de l’emploi afin de connaître les quartiers industriels du grand Sherbrooke. Cette année, ce tour guidé a été organisé à deux reprises avec la collaboration de la STS et de la Ville de Sherbrooke et 45 personnes y ont participé. Au début du parcours à l'Hôtel de Ville, un conseiller municipal informe ceux-ci sur les services et programmes offerts à la population. Il leur présente aussi la politique d'accueil des personnes immigrantes en vigueur à Sherbrooke depuis 2004.

- **L'Estrée se parle des vraies affaires**

Cette année, nous avons fait faire, par la firme Extract Marketing, un sondage auprès des entreprises de la région. L'objectif principal de l'étude était d'évaluer l'intérêt des entreprises estriennes envers l'embauche des personnes immigrantes. Les objectifs spécifiques étaient :

- ★ l'intérêt envers l'embauche des personnes immigrantes;
- ★ les freins à embaucher du personnel immigrant;
- ★ les besoins de sensibilisation en entreprise;
- ★ la notoriété spontanée des organismes offrant du support aux entreprises pour l'embauche des personnes immigrantes;
- ★ la notoriété assistée du SANC;
- ★ les intérêts envers les services du SANC;
- ★ l'intérêt à être contacté par un conseiller en emploi du SANC pour obtenir plus d'information.

Cette étude quantitative fut réalisée à l'aide d'un sondage téléphonique auprès des entreprises de 5 employés et plus de l'Estrée. La collecte des données s'est déroulée du 4 au 24 novembre 2014. L'échantillon était composé de 355 entreprises situées dans toutes les MRC de l'Estrée et un taux de réponse de 35 % a été obtenu. Les résultats du sondage ont mis en évidence le besoin de clarifier notre offre de services auprès des employeurs, de promouvoir le coaching ponctuel et de faire connaître les autres services du SANC.



7. Les ateliers et les séances d'information

Tout au long de l'année, des ateliers et des séances d'information sur différents thèmes liés à l'intégration sociale ou économique ont été donnés à la clientèle. Si besoin, ceux-ci sont présentés avec la présence d'un interprète et des documents traduits sont remis.

Le tableau 5 démontre que nous avons réalisé beaucoup plus d'ateliers liés à l'intégration sociale que l'an dernier, soit 98 au lieu de 36 et qu'on a rejoint plus de personnes, soit 716 au lieu de 414.

Tableau 6 : Ateliers liés à l'intégration sociale

Nom de l'atelier	Nombre d'ateliers	Nombre de participants
Info de base	34	165
Info - documents	8	58
Info - hiver	9	83
Info - impôts	5	89
Info - santé	8	81
Info - scolaire	28	156
Info - soins de fin de vie	1	17
Tour de ville - milieux de vie	3	67
Total 2014-2015	96	716
Total 2013-2014	36	414



Le tableau 6 démontre que nous avons effectué plus d'ateliers liés à l'intégration économique que l'an dernier, soit 57 au lieu de 49 ateliers. Cependant, il y a eu une baisse quant au nombre de personnes rejointes, soit 369 au lieu de 643.

Tableau 7 : Ateliers liés à l'intégration économique

Nom de l'atelier	Nombre d'ateliers	Nombre de participants
Bulletin de paie	11	63
Centre 24-Juin	1	11
Conduire au Québec	2	13
DEP en caoutchouc	1	2
Emplois - Ville de Sherbrooke	1	20
Entrepreneuriat	1	10
Entrevue d'emploi	9	36
L'effet boomerang du réseautage	7	49
Normes du travail	11	64
Santé et sécurité au travail	11	58
Tour de ville - milieux de travail	2	43
Total 2014-2015	57	369
Total 2013-2014	49	643

8. Le projet – Être Canadien à part entière

... pour aider les personnes immigrantes dans leur préparation à l'examen de citoyenneté.

Malgré la fin du financement de CIC dans le cadre de ce projet en mars dernier, nous continuons à aider les gens à se préparer pour l'examen de citoyenneté, et ce, à même les fonds d'autofinancement du SANC. À cette fin, l'agent de projet présente en boucles une série de 9 ateliers axés sur l'étude du guide « Découvrir le Canada » et les ressources disponibles à ce sujet sur internet. Il propose aussi une rencontre pour faire une simulation de l'examen.

Pour la période 2014-2015, 245 personnes ont participé aux ateliers, soit 158 femmes et 87 hommes. Pour les ateliers de révision, c'est 99 personnes, soit 56 femmes et 43 hommes qui étaient présents. Pour Sherbrooke, ceci représente, 18 séries d'ateliers. Avec la collaboration du SANA de Trois-Rivières, l'agente de projet a présenté nos ateliers à 23 personnes immigrantes, qui résident dans cette région.

De plus, afin de répondre à des besoins individuels, le SANC a augmenté l'horaire à 3 plages avec rendez-vous pour vérifier les formulaires de demande de citoyenneté. Ceci a permis de vérifier quelque 337 demandes.

Avec la collaboration du bureau du député fédéral de Sherbrooke, une visite au Parlement du Canada à Ottawa a été organisée à laquelle 33 personnes ont participé.



Visite au Parlement du Canada à Ottawa



Cérémonie de citoyenneté, le 6 mai 2015

Famille Barrios Lopez

9. Le projet – Réseautage-jumelage interculturel

C'est en janvier 2015 que la première journée de travail dédiée au poste de réseautage-jumelage interculturel a été réalisée par la personne embauchée pour ce poste. Bien que le projet ait démarré tout doucement en terme de nombre d'heures hebdomadaires y étant consacré, dès la mi-mars, une ressource y était affectée à temps complet.

Au cours des premiers mois, l'agent de liaison lié à ce poste a pu travailler sur le développement des nombreux outils nécessaires au nouveau projet. Une collaboration a également été réalisée avec la Société d'histoire de Sherbrooke dans le cadre de la Deuxième édition du Festival du Cinéma du Monde de Sherbrooke afin d'apporter un complément à l'exposition *Sherbrooke, terre d'accueil*. Effectivement, afin de souligner la fin des célébrations de son 60^e anniversaire, le SANC a établi un pont avec près d'une dizaine de familles issues de l'immigration entre 1954 et 2014, provenant de diverses régions du monde, qui ont accepté généreusement de prêter des artefacts (objets représentant leur pays ou leur apport à la société sherbrookoise) pour l'exposition qui sera maintenue jusqu'au printemps 2017.

Au cours du printemps, quatre rencontres d'information dédiées aux personnes intéressées par le jumelage ont eu lieu et des démarches sont actuellement en cours afin de concrétiser le pairage des candidats.

L'agent de liaison a participé à plusieurs activités et rencontres afin de créer des liens avec d'autres organisations ou réseaux et faire connaître le nouveau projet. Des publicités concernant jumelage ont aussi été distribuées dans plusieurs points stratégiques. De plus, une activité réseautage, impliquant 11 participants, a été réalisée avec Cuisine collective Le Blé d'Or de Sherbrooke. À la suite de celle-ci, un groupe régulier de cuisine collective s'est formé. Le programme de jumelage a aussi été présenté lors de 3 rencontres destinées aux nouveaux bénévoles depuis mars afin d'en faire la promotion auprès des personnes souhaitant s'impliquer au sein du SANC.

La promotion du projet réseautage-jumelage interculturel sera présente de façon régulière afin d'assurer le développement dudit projet. Il faut donc continuer à en faire sa promotion tant chez les personnes immigrantes qu'auprès de la communauté sherbrookoise et estrienne!



10. 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, dans les régions du Centre-du-Québec, de l'Estrie et de la Mauricie.

Le recrutement et la sélection des nouveaux interprètes

La banque d'interprètes regroupe une centaine de personnes pouvant répondre aux demandes d'interprétation et de traduction dans une trentaine de langues.

Pour répondre rapidement aux demandes reçues, trois périodes de recrutement ont eu lieu, soit en juillet et août 2014 et juin 2015 principalement pour les langues arabe, espagnol, kirundi et swahili. Ceci a permis de conclure une entente avec 14 nouveaux interprètes.

La formation

Pour assurer un service de qualité, nous avons donné la formation *Le rôle de l'interprète* à neuf reprises. Au total 36 interprètes étaient présents à l'une ou l'autre des formations.

En décembre 2014 et janvier 2015, pour appuyer les interprètes en tant que travailleur autonome, nous avons offert 2 fois l'atelier *Être travailleur autonome* traitant, entre autres, de

leurs responsabilités fiscales. Ceux-ci ont été donnés par monsieur Claude Martel, conseiller pédagogique, à la retraite et travailleur autonome en comptabilité. Une quinzaine d'interprètes étaient présents à l'un ou l'autre de ces ateliers.

Afin d'offrir la formation *La fatigue de compassion*, à l'automne 2015, Maryse Benoît, psychologue et professeure agrégée à l'Université de Sherbrooke et Sofia Marques Manata, doctorante en psychologie ont invité les interprètes à participer à deux rencontres ayant pour but de favoriser l'échange et d'aborder les défis et les enjeux vécus en situation d'accompagnement d'un immigrant ou d'un réfugié. Une douzaine d'interprètes ont participé à cette activité.

L'utilisation des services

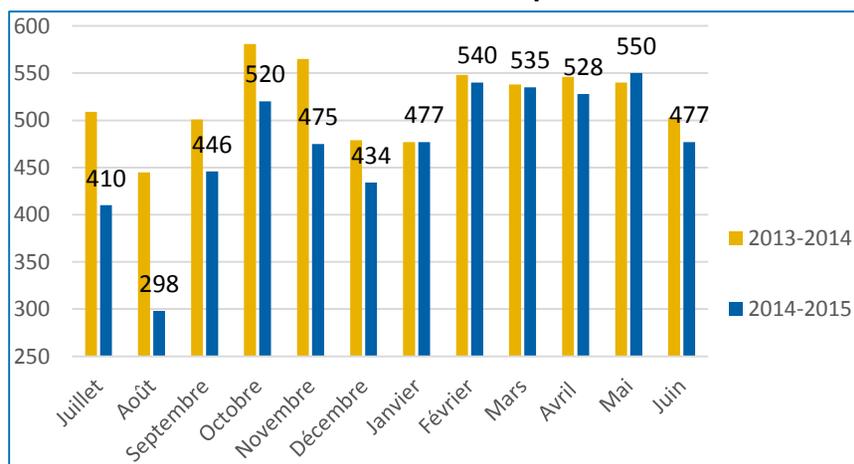
En 2014-2015, 112 interprètes ont répondu à 5 690 demandes, et ce, en 27 langues différentes. Comme le démontrent les tableaux suivants, par rapport à l'exercice précédent, le volume d'activités a diminué de 8,7 % en ce qui a trait au nombre d'interventions et de 16,25 % pour la durée totale de celles-ci.



Tableau 8 a : Demandes d'interprète comptabilisées

	2013 –2014		2014–2015	
	Nombre d'entrevues	Durée en heures	Nombre d'entrevues	Durée en heures
Juillet	509	971,5	410	718
Août	445	841	298	558,5
Septembre	501	920	446	808,5
Octobre	581	992,5	520	877,5
Novembre	565	1025	475	845
Décembre	479	909,25	434	761
Janvier	477	844,5	477	898
Février	548	983	540	1 030
Mars	538	988,5	535	994
Avril	546	940	528	935
Mai	540	972	550	1 005,5
Juin	503	850,5	477	818
Total	6 232	12 237,75	5 690	10 249

Tableau 8 b : Nombre d'entrevues comptabilisées



Les traductions écrites

Les interprètes ont traduit 62 documents (243 pages), dont 35 proviennent d'organismes ou d'établissements publics. Les 27 autres traductions proviennent de particuliers pour lesquelles il s'agit généralement d'actes de naissance ou de diplômes.

Les utilisateurs

En 2014-2015, 135 organismes, entreprises ou individus ont fait appel aux services d'un interprète, et ce, en 27 langues différentes. La majorité des demandes (79 %) provenaient des organismes de santé et des services sociaux tandis que 7 % provenaient des établissements en lien avec l'éducation.

Tableau 9 : Langues d'interprétation

Sur les 27 langues d'interprétation, les plus demandées ont été les suivantes :

		Nbre d'entrevues	Nbre de clients	Durée en heures
Arabe	18,70 %	1 064	1 662	1 958
Dari	28,12 %	1 600	3 280	3 081,5
Espagnol	22,28 %	1 268	1 649	2 013
Kirundi	7,03 %	400	1 079	766,5
Népalais	11,58 %	659	1 541	1 104,5
Swahili	8,35 %	475	1 043	927,5
Autres	3,94 %	224	371	398
Total	100 %	5 690	10 625	10 249

Les autres langues sont : allemand, anglais, cambodgien, cantonnais, dioula, farsi, kaba, kinyamulenge, kinyarwanda, kurde, lingala, malgache, mandarin, mina, persan, roumain, russe, sango, serbo-croate, turc et vietnamien.

11. La banque des bénévoles

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

Les bénévoles ont fait preuve d'une grande humanité, de dévouement et d'engagement tout au long de l'année, spécialement pendant les périodes d'arrivées plus intenses.

La plupart a participé à l'accueil des personnes immigrantes et plus largement à leur intégration dans la ville et à leur adaptation, entre autres, en donnant neuf séances d'information concernant l'hiver. D'autres sujets comme le classement des documents et les tours de ville ont aussi été présentés par les bénévoles, formés en conséquence. Des activités courantes comme l'accompagnement pour les visites de logements, l'institution bancaire, l'épicerie et autres sont aussi assurées par notre équipe de bénévoles.

La banque des bénévoles a aussi été marquée par le changement de ressource au niveau de la coordination entraînant une période de transition et de familiarisation avec les politiques en vigueur, les procédures, les types d'accompagnements, les activités avec les bénévoles, etc.

D'octobre 2014 à juin 2015, 32 nouveaux bénévoles s'étant rajoutés, au 30 juin 2015, 130 bénévoles étaient donc inscrits pour offrir leur temps ponctuellement, en fonction des demandes. Le bouche-à-oreille a été le principal moyen de recrutement et aussi notre site internet. Depuis février dernier, les candidats bénévoles sont invités à une séance d'information en groupe une fois par mois ou à des rencontres avec la coordonnatrice des bénévoles.

« Le fait de m'intéresser à la diversité culturelle et ethnique me fait découvrir certaines beautés et m'apporte du bonheur.

Dans l'univers, nous, les humains, sommes tous sur le même vaisseau spatial : la Terre. C'est alors important et en même temps valorisant de s'entraider. Nous formons tous une seule et grande famille malgré toutes nos divergences religieuses, politiques et idéologiques. Le bonheur, c'est la paix et la paix, c'est l'amour d'autrui. »

Louis Lemieux, bénévole au SANC

Il est important de souligner l'impact que les bénévoles du SANC ont sur la vie des nouveaux arrivants et aussi l'immense gratitude que nous avons envers eux. À cet effet, différents événements sociaux ou culturels ont été organisés pendant l'année pour reconnaître leur contribution à l'accomplissement de la mission du SANC, soit :

- ★ Soirée reconnaissance des bénévoles qui a eu lieu le 3 septembre 2014, sur le thème « La ruche et le travail des abeilles », soulignant les 60 ans du bénévolat au SANC. Le groupe « Swinging Sisters » a épaté tous les convives par leurs chansons et musique des années 50.
- ★ Visionnement du documentaire « Dieu s'est lassé de nous ». Histoire des enfants perdus de Soudan, en février 2015
- ★ Amnistie internationale, par Mireille Elchacar, en mars 2015
- ★ Découvrir l'islam, par Jean-François Therrien, en avril 2015

Les Soirées-bénévoles sont des occasions pour les bénévoles de socialisation et d'échange afin d'approfondir leurs connaissances sur différents thèmes qui les rejoignent.

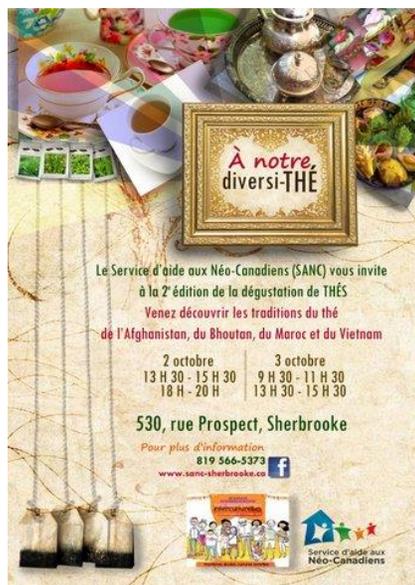
Nous tenons à remercier tous les bénévoles qui se sont impliqués cœur et âme dans les secteurs du SANC tout au long de l'année et qui font de leur action bénévole un exercice pour l'esprit, pour le cœur et pourquoi pas, pour le corps aussi.



12. Les activités de rapprochement interculturel

À notre diversi-thé

Pour une deuxième année, dans le cadre de la Semaine sherbrookoise des rencontres interculturelles, les 2 et 3 octobre 2014, le SANC a invité la population à participer à la découverte des traditions du thé de l'Afghanistan, du Bhoutan, du Maroc et du Vietnam. Merci aux représentants de chaque communauté d'avoir partagé avec nous saveur et histoire.



Plus de deux cents personnes ont pris part à ces journées!

Brunch interculturel

Cette activité revient aux 2 ans, en alternance avec le SOUK. Ce brunch a eu lieu dans le gymnase de l'école Larocque. Il a rassemblé 240 convives, soit 27 % d'origine d'immigrante et 73 % d'origine québécoise autour d'un délicieux repas multiculturel organisé par Ascot en santé en partenariat avec le SANC. Nous y avons contribué par notre présence active sur le comité d'organisation d'Ascot en santé, par la coordination des neuf traiteurs choisis pour le repas et par l'organisation toute spéciale d'un spectacle de danse africaine avec les élèves des deux classes d'accueil de l'école (5 rencontres préparatoires). Le succès de cet évènement ne fait plus aucun doute.



Conférence : L'immigration : une richesse à ne pas gaspiller!



Le lundi 24 novembre 2014, dans le cadre des activités entourant le 60^e anniversaire du SANC, monsieur Gerald Larose a présenté une conférence.

Sous le thème « L'immigration : une richesse à ne pas gaspiller », monsieur Larose a abordé bon nombre de questions relatives au thème de l'immigration dans le contexte actuel.

L'immigration est-elle une question économique ou sociale? Représente-t-elle une responsabilité personnelle ou collective? L'intégration est-elle une tâche de la société civile ou de l'État? La rétention est-elle une affaire canadienne ou québécoise? Selon monsieur Larose, en 25 ans, la situation s'est renversée, notamment au chapitre de l'emploi. Jadis, les Québécois issus de l'immigration étaient plus nombreux à travailler. Aujourd'hui, ils le sont moins. Que s'est-il passé? Question de volume? De sélection? De discrimination? La conférence a relaté l'histoire récente de l'immigration au Québec, a fait état des mutations importantes des politiques publiques, a identifié les défis singuliers que pose l'immigration au Québec, en plus de nommer les tâches qui en découlent et les acteurs qui ont la responsabilité de les assumer.

Le **lundi 24 novembre** 2014 à 19 h, pavillon Armand Nadeau

Parc Jacques-Cartier, Sherbrooke



Info et réservation : 819 566-5373 / sanc@sanc-sherbrooke.ca



Spectacle de clôture : Le Chœur des sangs mêlés

Nous avons clôturé les célébrations du 60^e par un concert de chants du monde, a cappella, donné par la douzaine de chanteuses et chanteurs qui constituent le Chœur des sangs mêlés. Un florilège de chants issus d'une vingtaine de pays, dont, l'Arménie, la Bulgarie, la Corée, Haïti, la Mongolie, l'Ouganda, la Russie et le Togo a charmé un auditoire de plus de 130 personnes, en créant avec lui un lien vibrant.

CONCERT
du Chœur des Sangs Mêlés

Billet : 20 \$
gratuit pour les enfants
de 12 ans et moins

NOMBRE DE PLACES
LIMITÉ

LE DIMANCHE 30 NOVEMBRE 2014 À 14 H

Le Service d'aide aux Néo-Canadiens clôturera les célébrations de son 60^e anniversaire par un concert de chants du monde a cappella donné par les 15 chanteuses et chanteurs du Chœur des Sangs Mêlés. Émerveillement auditif garanti!

OÙ **SERCOVIE**
300, rue du Conseil
Sherbrooke

ACCUEIL ET ACCOMPAGNEMENT
DEPUIS
60
ANS

Présenté grâce à la collaboration
Technopub
IMPRESSION NUMÉRIQUE

Service d'aide aux
Néo-Canadiens

INFO ET RÉSERVATION
T. 819 566-5373 | sanc@sanc-sherbrooke.ca

Fête de Noël pour les nouveaux arrivants

La fête de Noël s'est déroulée le 7 décembre 2014 à l'École internationale Du Phare. Environ 200 nouveaux immigrants, arrivés en cours d'année 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 dont le but était de leur faire vivre un premier Noël à saveur québécoise en partageant nos traditions du temps des Fêtes.

44^e édition du Buffet des nations

Le 2 mai 2015, sous la présidence d'honneur de monsieur Patrick Rahimaly, administrateur à UNIPRIX Chemika Mamode, s'est tenue la 44^e édition du Buffet des nations au Cégep de Sherbrooke. Les représentants de 32 pays ont accueilli près de 650 convives. Cette activité vise à sensibiliser la population à la présence et au savoir-faire des communautés culturelles de notre région et à amasser des fonds pour continuer notre travail auprès des nouveaux arrivants.

[Le Buffet en photos](#)



BUFFET DES NATIONS

Samedi 2 mai 2015
32 pays représentés

819 566-5373
sanc-sherbrooke.ca

 Accueil et accompagnement, en Estrie, des personnes immigrantes depuis 1954

Tableau 12 : Origine des nouveaux arrivants, excluant les réfugiés pris en charge par l'État



	Unités familiales	Nombre d'adultes	Nombre d'enfants	Total des personnes
Afghanistan	58	120	67	187
Afrique du Sud	1	2	2	4
Algérie	12	16	6	22
Argentine	1	2	2	4
Bélarusse	1	1	1	2
Bénin	4	6	6	12
Bhoutan	2	2	0	2
Bésil	7	12	6	18
Burkina Faso	1	1	0	1
Burundi	4	4	0	4
Cameroun	5	6	6	12
Chine	3	3	1	4
Colombie	23	31	8	39
Congo	2	3	1	4
Côte d'Ivoire	8	13	9	22
Cuba	7	7	2	9
El Salvador	1	1	0	1
Équateur	1	1	0	1
France	9	15	6	21
Guatemala	1	1	0	1
Guinée	1	1	0	1
Haïti	7	7	1	8
Hong Kong	1	1	0	1

	Unités familiales	Nombre d'adultes	Nombre d'enfants	Total des personnes
Irak	3	5	5	10
Iran	8	11	0	11
Israël	1	1	1	2
Kazakhstan	1	2	2	4
Liban	2	4	2	6
Libye	1	2	4	6
Mali	2	3	3	6
Maroc	17	20	4	24
Martinique	1	2	1	3
Mexique	3	4	2	6
Moldavie	3	5	1	6
Pérou	4	4	0	4
Philippines	1	1	0	1
RDC	2	2	1	3
Rép. Dominicaine	2	2	1	3
Roumanie	1	2	1	3
Rwanda	2	2	0	2
Sénégal	5	5	2	7
Soudan	1	1	0	1
Syrie	18	37	21	58
Taïwan	1	2	2	4
Tchad	1	1	0	1
Tunisie	4	4	0	4
Ukraine	1	2	3	5
Venezuela	6	13	8	21
Vietnam	1	1	0	1
49 pays différents	252	394	188	582

Annexe 2 – Collaborations

Au fil des ans, le SANC s'est entouré de nombreux collaborateurs afin d'établir, de maintenir ou de consolider le travail commun auprès des immigrants et de rendre accessibles des activités et des services offerts par les institutions, organismes et entreprises du milieu. Citons :

- 🏠 AÉTE
- 🏠 Amnistie internationale
- 🏠 Armée du Salut
- 🏠 Bureau du député fédéral de Sherbrooke
- 🏠 CDÉC
- 🏠 Cégep de Sherbrooke
- 🏠 CEP de l'Estrie
- 🏠 CERTA de l'Université de Sherbrooke
- 🏠 CHUS
- 🏠 Comptoir familial
- 🏠 Coopérative funéraire de l'Estrie
- 🏠 CRÉE
- 🏠 CSRS
- 🏠 CSSS-IUGS
- 🏠 Cuisine collective Le Blé d'Or de Sherbrooke
- 🏠 DPJ
- 🏠 Dunin Technologie
- 🏠 École Du Phare
- 🏠 Emploi-Québec
- 🏠 Estrie Aide
- 🏠 Familles plus
- 🏠 Fondation Rock Guertin
- 🏠 FTMS
- 🏠 JEVI
- 🏠 Le Samaritain
- 🏠 Maison des grands-parents
- 🏠 Maison Jeunes-Est
- 🏠 MDEIE
- 🏠 MELS
- 🏠 MIDI
- 🏠 Moisson Estrie
- 🏠 MSSS
- 🏠 Partage St-François
- 🏠 SAAQ
- 🏠 Service Canada
- 🏠 STS
- 🏠 Ville de Sherbrooke

De plus, le SANC participe activement à des tables de concertation et des comités locaux, régionaux et provinciaux dans le but de se concerter sur le travail auprès des personnes immigrantes. Il s'agit de :

- 🏠 Ascot en santé
- 🏠 Comité 0-5 ans de Jardins-Fleuris
- 🏠 Comité clinique d'Ascot
- 🏠 Comité Jeunes de la TCRI
- 🏠 Comité provincial sur la prestation des services de santé et sociaux aux membres des communautés culturelles
- 🏠 Concertation Larocque communauté
- 🏠 Table 4-Saisons
- 🏠 Table de concertation sur la santé des réfugiés



Annexe 3 – Formation

Tableau 13 : Formations suivies par des membres de l'équipe du SANC

Titre de la formation	Présentée par :	Nombre de participants	Durée totale (heures)
Approche participative bien-être des parents	Parent-Aise et CSSS	1	7
Consultation d'automne du CCR	Conseil canadien pour les réfugiés	4	56
Déjeuner conférence : Valeurs verticales vs valeurs horizontales	Priorité-Emploi	7	14
Déjeuner réseautage : La conciliation travail et vie personnelle	Chambre de commerce de Fleurimont	1	1,5
Formation pour la visioconférence	SANC	13	13
Formation Web : Formation avantage PME	ACCEO	2	6
La réussite des élèves issus de l'immigration au Québec	GRIES	2	24
L'approche ROSINI et ses indicateurs	ROSINI	1	6
Le climat de travail et le harcèlement psychologique	Jocelyne Lebel	19	66,5
L'effet Boomerang	Jocelyne Lebel	9	27
L'encadrement de bénévoles	CABS	1	6
Les changements récents des politiques fédérales d'immigration et leurs impacts sur l'intégration des nouveaux arrivants au Québec	CCR-TCRI	2	12
Les pratiques traditionnelles de l'excision et infibulation-aspects cliniques et éthiques en contexte d'immigration	Université de Sherbrooke / CHUS Fleurimont	3	3

Titre de la formation	Présentée par :	Nombre de participants	Durée totale (heures)
Les violences faites aux femmes basées sur l'honneur	FCCE	2	2
Mobilisation des bénévoles	CAB	1	4
Procédure de recherche familiale	Croix rouge	4	4
Quelles sont les pratiques prometteuses auprès d'une clientèle masculine?	Collectif SBEH-E	1	6
Rencontres régionales sur les violences basées sur l'honneur	TCRI-FCCE	2	5
RVER	RRQ	2	2
Sensibiliser et informer les personnes immigrantes à la santé et à la sécurité au travail.	ROSINI	2	12
Virage 180 : Recadrez sans discipliner	CRHA	2	13
Webinaire : Comment donner de la visibilité et de la crédibilité à vos événements	AFÉSAQ	3	3
Webinaire : Dix principes gagnants en sollicitation écrite de donateurs francophones	AFÉSAQ	1	1
Webinaire : Fiscalité et émission des reçus pour fins d'impôts	AFÉSAQ	1	1,5
Webinaire : Gestion du bénévolat événementiel	AFÉSAQ	3	3
Webinaire : Optimisez la page Facebook de votre organisme	AFÉSAQ	4	4
Webinaire : Relations avec les médias	AFÉSAQ	2	2

Annexe 4 – Acronymes

AÉTE	Association éducative transculturelle de l’Estrie
AFÉSAQ	Association des fondations d'établissements de santé du Québec
AIDE	Actions interculturelles de développement et d'éducation
CABS	Centre d'action bénévole de Sherbrooke
CAVAC	Centre d'aide aux victimes d'actes criminels
CCR	Conseil canadien pour les réfugiés
CDÉC	Corporation de développement économique communautaire
CEP	Centre d'éducation populaire
CERTA	Centre d'études et de recherches sur les transitions et les apprentissages
CHUS	Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke
CIC	Citoyenneté et Immigration Canada
CRÉE	Conférence régionale des élus de l’Estrie
CRHA	Conseillers en ressources humaines agréés
CSRS	Commission scolaire de la Région-de-Sherbrooke
CSSS-IUGS	Centre de santé et de services sociaux – Institut universitaire de gériatrie de Sherbrooke
CSST	Commission de la santé et de la sécurité du travail
DPJ	Direction de la protection de la jeunesse
EQ	Emploi-Québec
FCCE	Fédération des communautés culturelles de l'Estrie
FTMS	Festival des traditions du monde de Sherbrooke

GRIES	Groupe de recherche immigration, équité et scolarisation
ICSI	Intervenant communautaire scolaire interculturel
MDEIE	Ministère du Développement économique, de l’Innovation et de l’Exportation
MELS	Ministère de l’Éducation, du Loisir et du Sport
MIDI	Ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l’Inclusion
MRC	Municipalités régionales de comté
MSSS	Ministère de la Santé et des Services sociaux
ROSINI	Réseau national des organismes spécialisés dans l'intégration en emploi des nouveaux immigrants
RPCÉ	Réfugié pris en charge par l’État
RRQ	Régie des rentes du Québec
SAAQ	Société de l'assurance automobile du Québec
SANA	Service d'accueil aux nouveaux arrivants
SANC	Service d'aide aux Néo-Canadiens
SBEH-E	Santé et bien-être des hommes de l'Estrie
SERY	Solidarité ethnique régionale de la Yamaska
STS	Société de transport de Sherbrooke
TCRI	Table de concertation des organismes œuvrant auprès des réfugiés et immigrants