

RAPPORT ANNUEL

2012 - 2013

SERVICE D'AIDE AUX

NÉO
CANADIENS
depuis 1954

SHERBROOKE

*Présenté aux membres de la Corporation lors de l'assemblée générale annuelle
tenue à Sherbrooke, le 30 septembre 2013*

TABLE DES MATIÈRES

LES FAITS SAILLANTS 2012-2013	3
LE MOT DU PRÉSIDENT	7
LES RESSOURCES HUMAINES AU 30 JUIN 2013.....	9
Les membres du conseil d'administration et de la direction.....	9
Les salariés permanents ou occasionnels disponibles	9
Les salariés qui ont quitté ou les occasionnels non disponibles	10
Les stagiaires.....	10
LE RAPPORT DE LA DIRECTION.....	11
L'ACCUEIL, LE SOUTIEN À L'ÉTABLISSEMENT ET L'INTERVENTION SOCIALE	17
LA LIAISON SANTÉ	25
LA LIAISON SCOLAIRE	29
L'ACCÈS AU TRAVAIL - SERVICES D'EMPLOYABILITÉ.....	31
LES ATELIERS ET LES SÉANCES D'INFORMATION.....	35
PROJET - ÊTRE CANADIEN À PART ENTIÈRE.....	37
PROJET - NOUVEAUX HORIZONS POUR LES AÎNÉS	39
PROJET - RÉSEAUX CONCERTÉS POUR LES FEMMES	41
LA BANQUE D'INTERPRÈTES	43
LA BANQUE DES BÉNÉVOLES	47
LES ACTIVITÉS DE RAPPROCHEMENT INTERCULTUREL.....	49
ANNEXE 1	52
ANNEXE 2	56
ANNEXE 3	58
ANNEXE 4	60

LES FAITS SAILLANTS 2012-2013

L'an deux de la planification stratégique

Poursuite des actions prévues pour la 2^e année de la planification stratégique, particulièrement en ce qui concerne les orientations suivantes :

- 1.3 Réviser l'organisation et le processus de travail des services offerts afin d'augmenter l'efficacité et l'efficience;
- 1.4 Ajuster les services offerts en fonction des 3 activités précédentes et du document sur les forces, faiblesses, menaces et opportunités, les valeurs et la mission du SANC;
- 3.2 Définir et mettre en œuvre un plan d'action en lien avec le développement des affaires, la mise en place de nouveaux projets et le développement d'une stratégie visant à promouvoir davantage le statut de l'organisme de bienfaisance;
- 4.1 Revoir et actualiser les rôles et responsabilités des instances fonctionnelles, soit l'assemblée générale, le conseil d'administration, le comité exécutif et la direction générale;
- 4.2 Impliquer les membres du conseil d'administration en leur affectant des dossiers dans leur champs d'expertise;
- 4.3 Élaborer et mettre en place un système d'appréciation du rendement;
- 4.5 Documenter les processus de chaque poste (guide des procédures, activités à réaliser, processus et outils de travail, etc.) en vue de préparer la relève;
- 4.6 Réaliser une activité annuelle pour l'ensemble des ressources humaines (corporation, conseil d'administration, employés, bénévoles et interprètes);

- 5.1 Élaborer et mettre en œuvre un plan de communication interne et externe.

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

Depuis janvier 2013, le service d'accueil a vécu un changement majeur dans le cadre de la première étape d'externalisation du MICC. Le SANC a maintenant un mandat élargi auprès des RPCÉs lors de leur arrivée et installation. Entre autres, il s'agit :

- de 2 entrevues d'accueil (informations données par le MICC autrefois);
- de la prise de photo pour l'inscription à la carte d'assurance-maladie;
- de la remise du chèque d'installation;
- de la carte de résidence permanente;
- de la coordination avec l'aéroport pour l'arrivée;
- de la coordination avec le CLE pour les rendez-vous.

De plus, le MICC nous a transféré la responsabilité d'assurer la livraison des petits articles pour la maison. Une entente a été conclue avec Taxis de Sherbrooke à ce sujet.

Dans la même lignée de transfert des responsabilités du MICC, le SANC a reçu le mandat d'offrir la séance Premières démarches d'installation (PDI) aux nouveaux arrivants ayant le statut de travailleur qualifié.

Un poste d'agent de soutien a été créé afin d'appuyer l'équipe d'accueil et la directrice générale. Madame Naïma Warit est entrée en fonction en octobre 2012.

Ses principales tâches :

- recherche de logements
- relations avec les propriétaires
- prise de rendez-vous pour la visite d'appartement
- recherche de places en garderie
- résolution de problèmes avec la compagnie de téléphone
- gestion des sièges d'auto pour enfants, chaises roulantes, etc.
- information aux personnes qui sont hébergées temporairement au SANC
- achats pour les déjeuners et les collations
- lien avec le secteur de la bureautique et le responsable de l'entretien ménager dans l'hébergement temporaire

La liaison santé

Depuis le 30 juin 2012, d'importants changements ont été apportés au Programme fédéral de santé intérimaire (PFSI). Ces changements touchent principalement les services offerts aux demandeurs d'asile. Le PFSI ne couvre désormais aucun médicament, sauf pour la prévention et le traitement des conditions posant un risque pour la santé et la sécurité publique. Faisant suite à la réforme du PFSI, le MSSS a mis en place des mesures exceptionnelles afin que les demandeurs d'asile ne se retrouvent pas sans médicaments ni soins de santé.

La liaison scolaire

L'année 2012-2013 a 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'accès au travail

L'année 2013 a vu le transfert du volet « Employabilité » du MICC vers Emploi Québec. Ce dernier est désormais notre unique bailleur de fonds en ce domaine.

Réalisation du projet Objectif carrière, financé par Service Canada. Les objectifs sont les suivants :

- accroître les ressources en main-d'œuvre hautement qualifiée;
- faciliter la transition des jeunes hautement qualifiés vers un marché du travail en évolution rapide;
- promouvoir les avantages que procurent des études avancées;
- faire la preuve du leadership du fédéral en investissant dans les compétences requises pour répondre aux besoins de l'économie du savoir.

La banque des bénévoles

Le recrutement des nouveaux bénévoles ayant été identifié comme prioritaire, suivi de la formation et de l'orientation de ceux-ci, un travail de révision des procédures de coordination des bénévoles a permis d'élaborer un guide de gestion. Aussi, un travail d'élaboration de la politique de recrutement et d'intégration a été réalisé avec la participation des bénévoles.

Nouveaux projets

Trois importants projets ont été mis de l'avant en 2012-2013 :

1. Être Canadien à part entière : pour aider les personnes immigrantes dans

leur préparation à l'examen de citoyenneté.

2. Nouveaux horizons pour les aînés : pour sensibiliser les communautés culturelles et leurs proches aux mauvais traitements que les aînés peuvent subir, y compris l'exploitation financière.
3. Réseaux concertés pour les femmes : pour augmenter les occasions de réseautage et d'information, favoriser l'autonomie et faciliter l'intégration socioprofessionnelle des femmes immigrantes.

LE MOT DU PRÉSIDENT

Ce document met en lumière le travail de toutes les composantes du Service d'aide aux Néo-Canadiens, soit les bénévoles, les employés et les interprètes. Il vous permettra de connaître les nouveautés et de prendre la mesure de l'intervention menée auprès de 645 personnes provenant de 45 pays.

L'exercice 2012-2013 s'inscrit dans la continuité pour certains projets, soit l'an deux du plan d'action issu de la planification stratégique, et dans le changement pour d'autres comme les impacts de l'externalisation des services du MICC. Les cinq orientations stratégiques sont :

- ✓ 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;
- ✓ S'assurer de la qualité des services offerts;
- ✓ Diversifier les sources de revenus et augmenter l'autofinancement;
- ✓ Développer et valoriser ses ressources humaines;
- ✓ Planifier et organiser les communications à l'interne et à l'externe.

À l'exception de la deuxième orientation, qui sera actualisée dans l'année à venir, les quatre autres orientations stratégiques comportaient toutes des actions à entreprendre dans la présente année.

Le Conseil s'est réuni à 10 reprises en séance régulière. Parmi les dossiers traités, mentionnons les travaux de suivi de l'assemblée générale annuelle de septembre 2012, la démarche d'Emploi-Québec avec les ressources externes sur l'actualisation de l'offre de services d'Emploi-Québec, le

processus d'accréditation des organismes subventionnés par le MICC, la nomination d'un nouveau responsable du comité Financement et l'analyse financière des projets du SANC pour 2011-2012. L'adoption de plusieurs politiques de gestion vaut aussi d'être soulignée. Pensons notamment à la politique sur l'appréciation du rendement du personnel syndiqué et à celle sur le recrutement et l'intégration des bénévoles. L'élaboration ou la révision d'autres politiques comme celles portant sur le traitement des plaintes, le filtrage des aspirants bénévoles et celle sur le membership du SANC ont également été entreprises. Le conseil d'administration a aussi effectué l'appréciation du rendement de la directrice générale. Aussi, les membres du Conseil ont décidé de former un comité du 60^e anniversaire du SANC.

Enfin, des rencontres de travail supplémentaires ont été nécessaires pour assurer l'avancement des travaux de plusieurs comités du Conseil. Nous pouvons citer le comité du Buffet des nations, le comité sur les communications et celui sur le développement des services.

C'est avec plaisir que nous avons accueilli monsieur Van Hien Nguyen en tant que nouvel administrateur et nous remercions monsieur Francis Gagnon pour son implication au Conseil.



Denis Marceau
Président

LES RESSOURCES HUMAINES AU 30 JUIN 2013

Les membres du conseil d'administration et de la direction

MARCEAU, DENIS	<i>Président</i>	GIARD, JACQUELINE	<i>Administratrice</i>
BADAROUDINE, SOUCILA	<i>Vice-présidente</i>	MAMODE, CHEMIKA	<i>Administratrice</i>
GRAVELLE, DENIS	<i>Trésorier</i>	MARCIANO, ZULEICA	<i>Administratrice</i>
OUELLET, HÉLÈNE	<i>Secrétaire</i>	NGUYEN, VAN HIEN	<i>Administrateur</i>
BELLAVANCE, GUY	<i>Administrateur</i>	RACICOT, ANNABELLE	<i>Dir. gén. adj.</i>
ORELLANA, MERCEDES	<i>Dir. générale</i>		

Les salariés permanents ou occasionnels disponibles

ABID, LOBNA	<i>Adjointe à la banque d'interprètes</i>
BEAUDOIN, SYLVIE	<i>Secrétaire – réceptionniste</i>
BÉLANGER, MÉLISSA	<i>Agente de liaison – santé</i>
BETANCUR, ADRIANA	<i>Agente de projet</i>
BIRON, CHARLES	<i>Conseiller en emploi</i>
CHAMPAGNE, SYLVIE	<i>Coordonnatrice de l'accueil et de l'intégration</i>
DE ANDRÉS, JOSÉ	<i>Secrétaire - réceptionniste</i>
DESAUTELS, LINDA	<i>Intervenante à l'accueil et à l'intégration</i>
ECHEVERS, ARIADNE	<i>Coordonnatrice de la banque d'interprètes</i>
JEAN, GISÈLE	<i>Technicienne en bureautique</i>
LALLIER, LISETTE	<i>Secrétaire – réceptionniste</i>
LAROCHELLE, MICHELINE	<i>Conseillère en emploi</i>
MAJOR, ISABELLE	<i>Conseillère en emploi</i>
MISHRA, TEK NATH	<i>Agent de soutien linguistique</i>
PAQUIN, ISABELLE	<i>Agente de projet</i>
RODRIGUE, JOCELYNE	<i>Coordonnatrice de la bureautique</i>
SAIDI, FADILA	<i>Intervenante à l'accueil et à l'intégration</i>
SALYÈRES, LAURENCE	<i>Coordonnatrice de la banque des bénévoles</i>
WARIT, NAIMA	<i>Agente de soutien à l'établissement</i>

Les salariés qui ont quitté ou les occasionnels non disponibles

AYOTTE, KARINE	<i>Coordonnatrice de la banque des bénévoles Technicienne en bureautique</i>
BELLEAU, CLAUDE	<i>Intervenant communautaire scolaire interculturel</i>
BOIVIN, CATHERINE	<i>Agente de liaison – santé</i>
CHAILLER, JÉRÔME	<i>Intervenant à l'accueil et à l'intégration</i>
CHARVET, CAROLE	<i>Agente de liaison – santé</i>
CHERRAT, SOPHIA	<i>Intervenante communautaire scolaire interculturel</i>
ESSID, SASSI	<i>Intervenant à l'accueil et à l'intégration</i>
LESSARD, DAVID	<i>Agent de soutien linguistique</i>
RONSMANS, PAULINE	<i>Intervenante communautaire scolaire interculturel</i>

Les stagiaires

CÔTÉ, FABIENNE	<i>En service social</i>
DUTEAU, CAROLINE	<i>En service social</i>

LE RAPPORT DE LA DIRECTION

« Des gens vont au bout du monde et n'en ramènent rien. D'autres vont seulement au bout de la rue et rapportent le monde ». Cette phrase de Françoise Dorin illustre bien ce que vivent plusieurs employés et bénévoles qui œuvrent au SANC et accompagnent les personnes immigrantes.

Le SANC a vécu une année particulière, principalement à la suite de l'externalisation des services offerts par le MICC, laquelle a eu des conséquences sur notre organisation du travail, surtout au niveau de l'accueil et l'intégration et sur notre gestion des ressources humaines. La sélection des personnes réfugiées à l'étranger par le gouvernement fédéral a aussi eu des conséquences directes sur l'atteinte de nos cibles pour une deuxième année consécutive. La lecture de ce rapport vous permettra d'en savoir davantage. Une seule constante perdue : notre présence régulière auprès des nouveaux arrivants, laquelle est assurée par des employés et des bénévoles qui œuvrent ensemble dans un esprit de complicité et de complémentarité.

Emploi-Québec - Actualisation de l'offre des services

Dans le cadre de ses services publics d'emploi, Emploi-Québec Estrie conclut des ententes de service avec des organismes œuvrant en employabilité afin d'offrir des services spécialisés complémentaires à ceux offerts par les centres locaux d'emploi (CLE). Ces organismes sont connus comme les « ressources externes ».

Lors d'une rencontre du Forum Emploi-Québec/Ressources externes, tenue à la suite d'une tournée des conseils d'administration des ressources externes en employabilité par la directrice d'EQ Estrie, et à la lumière des enjeux organisationnels pour les ressources externes en contexte de baisse de financement, il a été convenu de travailler de façon concertée :

- Avec l'appui formel des conseils d'administration des organismes, amorcer une réflexion et une démarche conjointe, avec l'aide d'un consultant, ayant comme objectif la transformation de l'offre de service régionale dans le but de répondre aux quatre enjeux organisationnels identifiés pour les ressources externes en contexte de baisse de financement. Ces enjeux sont :
 - ✓ la précarité financière des organisations;
 - ✓ l'alourdissement des clientèles, la complexification des interventions et l'accompagnement du personnel dans un contexte de restriction;
 - ✓ les difficultés de recrutement et de rétention du personnel pouvant entraîner la perte d'expertise et la perte de productivité;
 - ✓ les difficultés d'adaptation au contexte d'un marché du travail en pleine mutation.
- Identifier les besoins de la clientèle en matière d'employabilité à la lecture de l'évolution prévisible du marché du travail et des impacts de celui-ci sur les clientèles d'EQ.

Avec pour objectifs de préserver les expertises, de redéfinir l'offre de service en Estrie ainsi que de respecter la capacité de payer d'EQ, le consultant a le mandat :

- d'établir un portrait de l'offre de service territoriale estrienne en employabilité;
- de dresser un portrait des enjeux propres à toutes les organisations;
- d'élaborer et proposer des modèles d'organisation de l'offre de service répondant aux besoins des clientèles d'EQ;
- d'accompagner les ressources externes et EQ dans le choix et la bonification (au besoin) d'une de ces propositions;
- de proposer des façons de faire afin de favoriser le partenariat entre les ressources externes en tenant compte du mode de financement actuel.

Pour actualiser ce mandat, deux rencontres avec chaque ressource externe ont été tenues, une rencontre rassemblant toutes les ressources externes et EQ, le 1^{er} février, et plusieurs rencontres entre le comité de suivi et les consultants retenus pour le mener à terme.

Gestion

Gestion des finances

Comme vous le constaterez à la lecture des états financiers, cette année encore, la bonne gestion de nos finances n'a pas nécessité de recourir à la marge de crédit, nos liquidités s'avérant suffisantes. Cela tient, pour une bonne part, au fait que les revenus du SANC proviennent de sources diverses et que la réception des montants est répartie dans l'année. Nous terminons l'exercice avec un excédent

d'environ 15 %, lequel sera essentiellement destiné à l'amélioration de nos services.

La révision des prévisions budgétaires à la mi-année a permis d'ajuster nos dépenses en fonction des revenus anticipés.

Gestion des ressources humaines

Nous avons vécu de nombreux mouvements de personnel cette année : départs, embauches, différents types de congés (maladie, responsabilité parentale, maternité/paternité ou congés sans traitement). Voici les principaux mouvements : deux personnes nous ont quittés, soit Claude Belleau, intervenant communautaire scolaire interculturel et Jérôme Chailler, intervenant à l'accueil et l'intégration. Deux nouvelles personnes se sont jointes à l'équipe, soit Adriana Betancur, agente de projet et Laurence Salyères, coordonnatrice de la banque des bénévoles. Mélissa Bélanger a remplacé Catherine Boivin, partie en congé de maternité. Sassi Essid a été embauché comme intervenant à l'accueil et à l'intégration, mais a quitté ses fonctions à la fin de l'année, Naima Warit, qui occupait les fonctions d'agente de soutien linguistique, a été embauchée comme agente de soutien à l'établissement et Pauline Ronsmans, intervenante occasionnelle à l'accueil et à l'intégration, a été embauchée comme intervenante communautaire scolaire interculturel (ICSI). Tous ces mouvements ont eu un impact notable sur les remplacements temporaires et la formation du personnel occasionnel. La collaboration des collègues en place a permis d'optimiser l'intégration des nouveaux employés.

Nous avons aussi effectué l'appréciation du rendement des nouveaux employés durant la période probatoire ou d'initiation. De plus, plusieurs personnes ont participé à des activités de formation continue. Le comité de formation s'est réuni une fois en vue d'évaluer et définir les besoins de formation au sein de l'organisme.

Pour ce qui est du comité des relations de travail, ses membres se sont rencontrés une fois, afin de discuter de sujets reliés à des clauses de la convention collective.

Afin de se conformer aux dispositions de la Loi sur l'équité salariale, le SANC a concrétisé pour une deuxième année les ajustements de l'échelle salariale et, par conséquent, réduit les écarts salariaux de certains postes.

En ce qui concerne les stagiaires, le SANC a reçu deux étudiantes au baccalauréat en service social. Après une période de formation et d'apprentissage, ces futures professionnelles nous ont aidés dans notre travail auprès des nouveaux arrivants et de notre clientèle en général.

Planification stratégique

Nous avons fait le bilan de la première année du plan d'action, ce qui a permis d'actualiser les orientations de la planification stratégique.

Les actions réalisées cette année concernaient les orientations suivantes :

1.3 Réviser l'organisation et le processus de travail des services offerts afin d'en augmenter l'efficacité et l'efficience. La rédaction d'un rapport synthèse sur les constats identifiés et analysés

dans les étapes précédentes a été fait, et ce, en lien avec les différentes ententes de service ou une extension logique des ententes. Cette analyse a permis d'identifier jusqu'à quel point nos tâches répondent ou non aux ententes ou à notre mission. Une décision de gestion a été prise en lien avec les tâches que nous devons conserver. Le tout a été validé avec l'équipe de travail.

1.4 Ajuster les services offerts en fonction des résultats des 3 activités précédentes et du document sur les forces, faiblesses, menaces et opportunités, les valeurs et la mission du SANC. Des nouvelles méthodes de travail ont été proposées et adoptées par le personnel de tous les secteurs, ajustant du même coup le service à la clientèle.

3.2 Définir et mettre en œuvre un plan d'action en lien, entre autres, avec le développement des affaires, la mise en place de nouveaux projets et le développement d'une stratégie visant à promouvoir davantage le statut d'organisme de bienfaisance. Le conseil d'administration a discuté et approuvé le mandat du comité, modifiant en même temps le plan d'action qui avait été proposé au comité au début de la planification stratégique. Le CA s'est aussi assuré de la nomination d'un nouveau responsable dudit comité et a procédé à l'analyse financière des projets du SANC pour l'année 2011-2012.

4.1 Revoir et actualiser les rôles et responsabilités des instances fonctionnelles (assemblée générale, conseil d'administration, comité exécutif et direction générale). Les règlements

généraux ont été modifiés et adoptés par la Corporation lors de l'assemblée générale tenue le 25 septembre 2012.

- 4.2 Impliquer les membres du conseil d'administration en leur affectant des dossiers dans leur champ d'expertise.
- 4.3 Élaborer et mettre en place un système d'appréciation du rendement (qualité du travail, objectifs, attentes, besoins en formation et reconnaissance du travail accompli, etc.). Nous avons élaboré une politique d'appréciation du rendement du personnel syndiqué, laquelle a été approuvée par le conseil d'administration en mars 2013.
- 4.5 Documenter les processus de chaque poste (guide des procédures, activités à réaliser, processus et outils de travail, etc.) en vue de préparer la relève. Nous avons débuté l'élaboration des guides de formation pour chacun des postes de l'organisme lesquels comprendront les procédures à suivre, la liste des activités à réaliser et les outils de travail nécessaires à la réalisation du travail.
- 4.6 Réaliser une activité annuelle pour l'ensemble des ressources humaines (corporation, conseil d'administration, employés, bénévoles, interprètes). Nous avons organisé en juin 2012, une activité sociale à l'intention des personnes visées.
- 5.1 Élaborer et mettre en œuvre un plan de communication interne et externe. La création et la mise en ligne d'un nouveau site internet a été faite. Pour le consulter, allez à www.sanc-sherbrooke.ca. Tout au long de l'année, nous avons fait plusieurs publications sur la page Facebook du SANC et nous avons débuté la réalisation et la diffusion d'un bulletin

trimestriel électronique, intitulé À bon port.

Hébergement temporaire

Le SANC possède un logement comprenant trois chambres privées. La cuisine et la salle de bain sont des espaces communs, et un ensemble laveuse-sécheuse est disponible sur place.

De juillet 2012 à juin 2013, quelque 32 familles ou personnes seules nouvellement arrivées y ont séjourné de façon temporaire. Les personnes hébergées nous ont contactés de l'étranger, se sont présentées sur place ou nous ont été référées par des organismes collaborateurs ou des personnes y ayant déjà séjourné.

Par ailleurs, le SANC a renouvelé pour 2013-2014 l'entente de services sur l'hébergement temporaire et les déjeuners pour certaines personnes réfugiées prises en charge par le MICC.

Activités, comités et collaborations

Centre d'accès communautaire à internet (CACI)

Nous continuons d'offrir l'accès internet sur six postes informatiques. Les utilisateurs peuvent aussi faire du traitement de texte, se servir du numériseur et imprimer des documents à frais minimes, cela malgré la fin du projet de CACI géré par l'organisme AIDE.

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

Ce comité s'est réuni à deux reprises pour assurer la continuité des travaux découlant du plan d'action. Il a cependant dû interrompre ses activités en attendant l'aboutissement des discussions entre le MICC, la Ville de Sherbrooke et la CRÉE, suite aux orientations prévues dans le nouveau programme « Réussir l'intégration » du MICC.

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

Les membres se sont réunis trois fois cette année. Plusieurs sujets ont été abordés. Parmi eux : les orientations ministérielles contenues dans le document « Passerelle vers un avenir en santé » du MSSS, la réforme du Programme fédéral de santé intérimaire (PFSI), les travaux du comité interministériel sur l'interprétariat et la présentation des travaux sur la formation interculturelle dans le cadre de la politique gouvernementale « La diversité, une valeur ajoutée ».

Comité sur le développement des services du SANC

Ce comité s'est réuni une seule fois. Le sujet de la rencontre portait sur l'offre d'hébergement temporaire et les besoins non comblés, ceci dans l'optique d'améliorer l'offre en disposant d'un espace de divertissement ou de détente pour les adultes et les enfants, en ajoutant une salle de bain (deux plutôt qu'une seule) et une chambre à coucher (quatre au lieu de trois).

Table de concertation des organismes œuvrant auprès des réfugiés et immigrants (TCRI)

Nous avons participé aux rencontres convoquées par la TCRI pour discuter de dossiers reliés au MICC. Parmi ceux-ci : le nouveau programme « Réussir l'intégration » (PRInt), le fonctionnement de l'outil de gestion et de la reddition des comptes Ceri-GES, le programme de Soutien à la mission, l'assemblée générale et les assemblées spéciales des membres de la TCRI, les formations offertes aux membres de la Table, les paramètres de financement du MICC pour 2013-2014, les 11^{es} journées de réflexion du ROSNA, l'exercice d'analyse du coût de revient du volet 2 du PRInt, soit les réfugiés pris en charge par l'État (RPCÉs), la certification des organismes financés par le MICC, le Salon de l'immigration et de l'intégration au Québec, la couverture du PFSI au Québec suite à la réforme du gouvernement fédéral, les modifications proposées dans le projet de loi C-43 sur l'immigration, le financement des intervenants communautaires scolaires interculturels, le transfert de l'entrevue d'accueil du programme d'aide à l'installation des réfugiées (PAIR), la répartition des RPCÉs pour 2012-2013 et le calendrier des activités de la TCRI.

Collaboration avec l'Université de Sherbrooke

Dans le cadre d'une recherche menée par le Centre d'études et de recherches sur les transitions et les apprentissages de l'UdeS (CERTA), nous avons collaboré à une recherche portant sur l'orientation professionnelle des adultes sans diplôme dans une perspective d'apprentissage tout au long de la vie. Puisque les

chercheurs souhaitaient la participation des personnes issues de l'immigration pour connaître leur conception et leurs besoins en matière d'orientation professionnelle, nous avons référé des personnes immigrantes et mis à leur disposition un local de rencontre.

Autres dossiers

- La préparation de plusieurs demandes de subvention comme le programme Soutien à la mission (ancien PRSOCA) du MICC, EQ, la clinique des réfugiés du CSSS-IUGS, le programme Objectif carrière de Service Canada, ainsi que des rencontres de négociation, de suivi et la préparation des rapports d'étape ou finaux.
- Le soutien technique à l'organisation de l'assemblée générale annuelle 2012 et les suivis découlant de cette assemblée, en ce qui concerne principalement la planification stratégique de l'ensemble des services du SANC.
- La participation aux travaux du jury du Mérite estrien du quotidien *La Tribune*. Bravo à mesdames Louise Ostiguy et Thérèse Laganière, toutes deux membres de la Corporation et bénévoles au SANC, qui ont été honorées dans la catégorie « Engagement bénévole ».

L'ACCUEIL, LE SOUTIEN À L'ÉTABLISSEMENT ET L'INTERVENTION SOCIALE

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

Fidèle à notre mission, l'équipe d'intervenants et de 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.

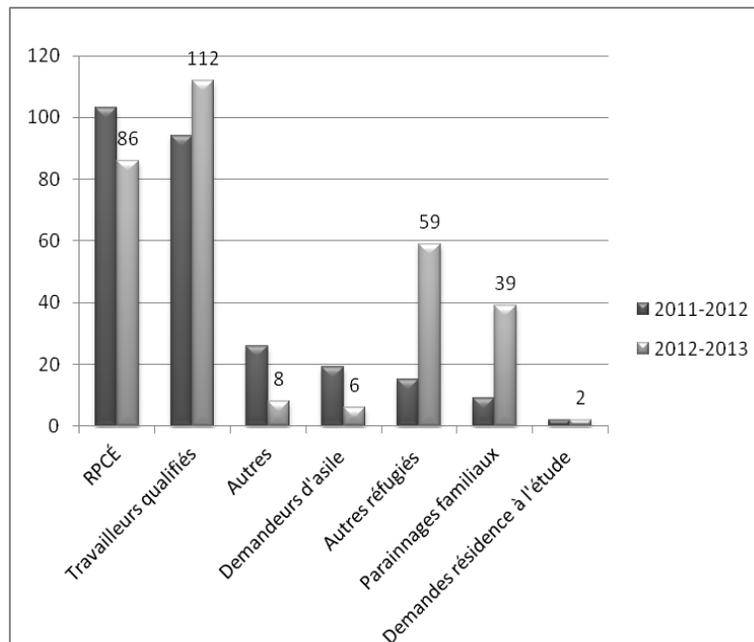
De fait, pour répondre aux demandes des Afghans et des Bhoutanais, nous avons continué à offrir des plages horaires, avec interprète en dari (2 à 4 fois par mois) et en népalais (2 fois par semaine).

Nombres d'unités par statut

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

	2011-2012	2012-2013
Réfugiés pris en charge par l'État (RPCÉs)	103	86
Travailleurs qualifiés	94	112
Autres (permis de travail, touristes, étudiants, etc.)	26	8
Demandeurs d'asile	19	6
Autres réfugiés	15	59
Parrainages familiaux	9	39
Demandeurs de résidence permanente à l'étude	2	2
Total	268*	312*

* Voir annexe 1 pour connaître le nombre de personnes selon les pays ou le statut.



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

RPCÉs : en 2012-2013, nous avons accueilli 86 unités de RCPÉs, totalisant 146 personnes, soit 101 adultes et 45 enfants. Le tableau suivant montre la répartition des personnes selon le pays d'origine.

Répartition des gens selon le pays d'origine

Afghanistan	13
Bhoutan	10
Cameroun	14
Colombie	45
Congo	4
Côte d'Ivoire	5
Irak	2
Myanmar	2
Rép. Centrafrique	2
Rép. Dém. Congo	12
Rwanda	37

En janvier 2013, nous avons commencé à recevoir des réfugiés provenant d'un nouveau bassin d'immigration, soit des gens originaires de la République Centrafricaine ayant transité par le Cameroun. Aussi, en juin 2013, nous avons reçu un groupe de 30 jeunes Rwandais, âgés entre 20 et 30 ans, orphelins du génocide.

Pour les demandeurs d'asile, encore cette année, on enregistre une baisse. À notre demande, l'Agence des services frontaliers du Canada réfère les demandeurs d'asile n'ayant ni famille ni amis à Sherbrooke, au PRAIDA à Montréal puisqu'il est financé pour leur

offrir des services à leur arrivée. Ce passage forcé par Montréal n'empêche pas les demandeurs d'asile de revenir s'installer à Sherbrooke après l'intervention du PRAIDA. Les six unités représentaient neuf adultes, soit sept originaires de la Colombie et deux de l'Équateur.

Les 220 unités restantes totalisent 303 adultes et 187 enfants en provenance de quelque 45 pays (voir annexe 1). Au total, pas moins de 645 nouvelles personnes, soit 413 adultes et 232 enfants ont été accueillies par notre organisme cette année.

Services d'accueil pour les RPCÉs

Le SANC a le mandat de recevoir des réfugiés sélectionnés à l'étranger et pris en charge par l'État. Dès leur arrivée à Sherbrooke, toute une logistique est mise en place :

- ✓ Ouverture des dossiers;
- ✓ Recherche d'interprètes et de bénévoles accompagnateurs pour les premières démarches d'installation;
- ✓ Prise de rendez-vous avec les propriétaires pour la visite de logements;
- ✓ Préparation 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).

L'accomplissement de ces tâches est possible grâce à l'engagement résolu de notre équipe de bénévoles qui sont mis à contribution pour toutes ces démarches.

Depuis janvier 2013, le service d'accueil a vécu un changement majeur dans le cadre de la première étape d'externalisation du MICC. Le SANC a maintenant un mandat élargi auprès des RPCÉs lors de leur arrivée et installation. Entre autres, il s'agit :

- ✓ de deux entrevues d'accueil (informations données par le MICC auparavant);
- ✓ de la prise de photo pour l'inscription à la carte d'assurance-maladie;
- ✓ de la remise du chèque d'installation;
- ✓ de la carte de résidence permanente;
- ✓ de la coordination avec l'aéroport pour l'arrivée;
- ✓ de la coordination avec le CLE pour les rendez-vous.

De plus, le MICC nous a transféré la responsabilité d'assurer la livraison des petits articles pour la maison. Une entente a été conclue avec Taxis de Sherbrooke à ce sujet.

D'autres responsabilités nous seront transférées dans les prochains mois.

Ces nouvelles actions exigent une plus grande logistique de la part des intervenants ainsi qu'une augmentation des déplacements et des accompagnements avec les RPCÉs. L'équipe a dû bâtir de nouveaux outils de travail pour effectuer ces nouvelles tâches et pour encadrer les bénévoles.

Un intervenant est présent à l'arrivée des nouvelles personnes. 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, 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 afin de s'assurer que tout est en place pour leur bien-être et l'adaptation à leur nouvel environnement.

Nous organisons des séances de groupe pour les informer sur divers aspects de la vie quotidienne : système de santé, système bancaire, scolaire, transport en commun, paiement des factures, logement, etc. À ce propos, nous avons consolidé un projet d'information de base sur le classement des documents et le budget. Toute l'année, les personnes sont aussi invitées à différentes sessions portant, par exemple, sur la préparation à l'hiver et... à l'incontournable saison des impôts!

En plus des séances régulières, nous avons organisé des rencontres portant sur des nouveaux thèmes :

- ✓ Connaissance du système bancaire avec une employée de Desjardins;
- ✓ Être bien dans mon appartement avec un représentant de la compagnie d'extermination Gariépy.

Aussi, nous avons expérimenté un groupe de soutien avec des hommes irakiens. L'objectif de ces rencontres, qui ont eu lieu à cinq reprises de décembre à mars, était d'offrir aux hommes irakiens un espace d'échange entre eux et d'autres personnes de la société d'accueil. Plusieurs sujets ont été abordés notamment les difficultés rencontrées dans leur processus d'intégration, le travail, le permis de conduire et l'apprentissage du français. Une dizaine de personnes, tous des RPCÉs, ont participé à ces rencontres dont le but était également de briser l'isolement.

Une grande partie de notre travail est d'assurer le suivi des personnes immigrantes après leur installation. Les gens viennent donc régulièrement à nos bureaux pour nous consulter pour leurs besoins autant techniques que psychosociaux. La majorité des réfugiés ont vécu des événements traumatisants, des séparations, des deuils, des déplacements, des violences qui ont laissé des traces physiques et psychologiques. Ils ont besoin de se confier et nous sommes souvent les premiers à recevoir leurs confidences. Nous les écoutons, les rassurons et nous les référons aux ressources spécialisées.

Le seul fait de migrer peut générer beaucoup de stress. Nous essayons de soutenir les personnes et de leur expliquer les étapes de la postmigration. Les immigrants apprécient que l'on partage avec eux nos connaissances reliées au parcours migratoire.

Un poste d'agent de soutien a été créé afin d'appuyer l'équipe d'accueil.

Madame Naïma Warit est entrée en fonction en octobre 2012. Voici ses principales tâches :

- ✓ recherche de logements
- ✓ relations avec les propriétaires
- ✓ prise de rendez-vous pour la visite d'appartement
- ✓ recherche de places en garderie
- ✓ résolution de problèmes avec la compagnie de téléphone
- ✓ gestion des sièges d'auto pour enfants, chaises roulantes, etc.

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

Depuis plus de deux ans, nous travaillons 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 nos locaux pour discuter des cas complexes. Nous avons reçu un avocat spécialisé en immigration et un policier communautaire.

Nous avons aussi bénéficié des services de madame Maryse Benoit, professeure au département de psychologie de l'UdeS. Elle a accepté de 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. Nous avons pu bénéficier d'une formation sur le thème *Fatigue de compassion*, tout en prenant part à une recherche du département de psychologie.

Enfin, nous constatons que les intervenants de l'accueil sont de plus en plus sollicités pour participer à des plans d'intervention multidisciplinaire que ce soit avec la Direction de la protection de la jeunesse, la CSRE, 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 (35 %) d'immigrants travailleurs qualifiés. Ce sont souvent des arrivées imprévues ou annoncées par courriel. La plupart de ces familles arrivent bien renseignées via internet et les blogues d'échange entre immigrants.

Dans la même lignée de transfert des responsabilités du MICC, le SANC a reçu le mandat d'offrir la séance *Premières démarches d'installation* (PDI) aux nouveaux arrivants ayant le statut de travailleur qualifié. Les mercredis, les intervenants de l'accueil assument l'animation de la première partie de la séance, tandis que la deuxième partie est assurée par l'équipe de l'accès au travail. Des outils ont été créés pour mieux guider notre clientèle (guide des ressources, assurance santé, auto, habitation, feuille de visite de logement, etc.). Nous avons aussi adapté la présentation PowerPoint réalisée par le MICC.

Notre première intervention est de s'assurer que nos clients disposent d'un lieu d'hébergement temporaire. Nous rencontrons chaque famille ou individu afin d'évaluer leurs besoins puis nous les guidons dans les différentes démarches de leur installation, entre autres :

- ✓ recherche d'appartement, si nécessaire;
- ✓ aide pour accéder aux services de la RAMQ et à 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;
- ✓ remise d'un laissez-passer d'autobus valide pour un mois, offert par la Ville de Sherbrooke, par le biais de la STS.

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

Le logement

Faisant suite au projet *Accès à chez moi... au Québec*, financé par la SHQ, qui s'est déroulé en partenariat avec le RPHL et la Ville de Sherbrooke et qui avait débuté en 2011, certaines actions se sont déroulées en 2012-2013. Quelques visites à domicile ont eu lieu afin d'informer les familles sur leurs droits et obligations en tant que locataires et deux articles sont parus dans le journal *Le Propriétaire/Le Locataire* du RPHL. Le guide du locataire, déjà offert en français, anglais, espagnol, arabe, népalais et swahili, a été traduit en dari.

Plusieurs copies de ce guide ont été distribuées aux nouveaux arrivants, soit lors des visites à domicile ou lors des séances d'information offertes aux nouveaux arrivants travailleurs qualifiés.

La recherche de logements représente parfois un défi, car certains propriétaires refusent ou hésitent à louer à des nouveaux arrivants ou exigent des endosseurs ou une enquête de crédit. La création du poste d'agent de soutien à l'établissement a facilité le renforcement des liens entre les propriétaires et le SANC.

De fait, nouveaux et anciens collaborateurs du SANC ont été informés de l'arrivée de cet agent dont le mandat touche tout ce qui a trait au logement (mise à jour de la banque des logements disponibles, prise de rendez-vous, conflits de voisinage, difficulté de communication, réparations à effectuer, doléances des locataires, etc.). Nous leur avons aussi envoyé le *Guide du propriétaire sur les nouveaux arrivants*, lequel regorge d'information sur le profil des nouveaux arrivants, leur processus migratoire et le rôle du SANC dans leur installation. On y trouve aussi de l'information sur les différences culturelles et un ensemble de pictogrammes les aidant à communiquer avec leur locataire.

Le FRAPRU a sollicité le SANC pour témoigner de nos préoccupations et des difficultés rencontrées par les nouveaux arrivants face à la situation du logement à Sherbrooke. Le 13 novembre 2012, lors du passage à Sherbrooke de la Commission populaire itinérante sur le Droit au logement, le SANC a présenté un

mémoire dressant un portrait de la problématique de la recherche de logements (refus de louer en raison de l'origine ethnique, absence d'endosseurs ou d'historique de crédit, familles nombreuses, prestataires d'aide sociale, etc.) ainsi que celui des problèmes rencontrés par les nouveaux arrivants après leur installation (coût du loyer élevé, insonorisation des logements, harcèlement et intimidation, difficulté de recours en raison de la langue, etc.).

Services complémentaires

Assermentation

Au SANC, quelques personnes sont mandatées pour assermenter divers 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. Toutefois, la RRQ n'accepte ni nos assermentations ni celles provenant du MICC. Ceci implique un déplacement supplémentaire avec les familles.

Formulaires

Un comité de bénévoles assure une présence régulière afin de remplir les formulaires dont nos clients ont besoin, soit à leur arrivée ou un peu plus tard (formulaires d'allocations familiales, de demande de TPS, de francisation, d'allocation logement, de demande d'un HLM, etc.).

Opération vêtements d'hiver

Toujours en lien avec l'externalisation du MICC, les RPCÉs reçoivent une somme d'argent pour l'achat des vêtements d'hiver. Cette somme est incluse dans le montant du chèque d'installation. L'accompagnement pour l'achat des vêtements d'hiver est offert sur demande, et les sessions sur l'hiver sont maintenues.

Trousses de premiers soins

Le SANC a reçu une commandite de la pharmacie Uniprix Chemika Mamode qui nous a permis d'offrir une trousse de premiers soins aux familles réfugiées. Au 30 juin, une trentaine de trousses avaient été distribuées.

Collaborations

Campagne de jouets de Noël et paniers de l'espoir

Couronnée une fois encore, notre collaboration avec le Service de prévention des incendies de la Ville de Sherbrooke pour la distribution des jouets a été grandement appréciée par les nouveaux arrivants qui vivaient leur premier Noël au Québec.

Nous continuons aussi à référer des nouvelles familles à la Fondation Rock-Guertin pour les paniers de l'espoir. Une stagiaire du SANC 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. Cela signifie qu'après l'évaluation des besoins, les immigrants peuvent être référés pour un

dépannage alimentaire sans devoir passer par l'évaluation du CSSS-IUGS. Cette collaboration facilite grandement l'accessibilité à ce service. Nous avons référé 51 personnes à Moisson Estrie.

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 où nos clients peuvent trouver gratuitement des vêtements et des articles ménagers. Nous avons référé 28 personnes au Samaritain.

Enfin, des références ont été faites auprès de la Grande Table qui a offert des billets pour des repas gratuits à nos clients.

Familles du monde

Après 12 années d'actions concertées entre le Carrefour des cuisines collectives le Blé d'Or, CSSS-IUGS, Naissance-Renaissance et Famille espoir, le projet Familles du monde a mis fin à ses activités faute de financement.

Permis de conduire

Selon la demande, une rencontre d'information sur le permis de conduire est offerte au SANC mensuellement. Suivant ces rencontres, nous avons inscrit 39 personnes à la SAAQ afin qu'elles puissent compléter les examens préalables à l'obtention du permis de conduire québécois.

En préparation de l'examen, nous prêtons les volumes « *Guide de la route* », « *Véhicules de promenade* » et « *Véhicules lourds* », en français ou en anglais. De plus, les clients peuvent se familiariser avec l'examen à l'aide d'un logiciel de simulation disponible dans notre CACI. Nous les invitons aussi à se familiariser avec le site internet de la SAAQ.

Pour les cas particuliers, lors d'échange du permis de conduire ou pour tout besoin d'information, nous avons établi un lien avec une personne de la SAAQ.

Les clients voulant passer l'examen avec un interprète agréé sont référés à Montréal en raison du coût élevé exigé par l'interprète pour se déplacer en région.

Réseau de partenaires

Considérant la nature, la diversité et la complexité des interventions, il est primordial de pouvoir compter sur un solide réseau de contacts avec les institutions et organismes du milieu. Dans cette optique, nous sommes en contact régulier avec les partenaires suivants : CAVAC, CALACS, Centre Saint-Michel, Théâtre des petites lanternes, APPAMM, Intervention de quartier Est - comité 0-5ans, l'AEIFA-DIRA, CSSS-IUGS, police communautaire, DPJ, institutions de francisation, CSRS, l'Escale, etc. De plus, une intervenante a participé à des rencontres de la table de codéveloppement clinique d'Ascot regroupant une douzaine d'organismes du milieu.

Tour de ville - milieux de vie

En août 2012 et mai 2013, nous avons organisé un tour de ville - milieux de vie. Au total, 45 personnes y ont participé.

Autres

Deux intervenants ont participé à une recherche sur l'éthique avec le département de médecine de l'UdeS.

Une intervenante a participé à une rencontre de partenariat avec le CHUS - Hôtel-Dieu et l'Arche dans le but d'améliorer les services des personnes atteintes du VIH.

Le SANC a organisé une formation sur le thème *Périnatalité en contexte interculturel*. Des partenaires du CSSS-IUGS et de Naissance-Renaissance se sont joints à la formation donnée au SANC.

LA LIAISON SANTÉ

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

La liaison santé joue un rôle prioritaire au sein de la clinique des réfugiés du CSSS-IUGS. Cette liaison se définit en deux grands volets.

Volet 1 : La clinique des réfugiés du CSSS-IUGS

Cette clinique offre aux réfugiés et aux demandeurs d'asile une évaluation de leur état de santé peu 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 RPCÉs ou parrainés et des demandeurs d'asile arrivés depuis moins de six mois et n'ayant pas de médecin traitant. Ce passage par la clinique constitue souvent le premier contact avec le système de santé québécois. La clinique des réfugiés est rattachée à la Direction des services généraux et des programmes spécifiques aux adultes du CSSS-IUGS.

Au sein du réseau local, le SANC est un partenaire clé de la clinique. Le rôle du SANC permet 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 : La liaison avec le milieu de la santé en général

Afin de répondre aux besoins de santé grandissants de la clientèle du SANC, l'agent de liaison santé travaille en étroite collaboration avec la banque d'interprètes et les intervenants à l'accueil et à l'intégration en lien avec les besoins de santé (prise de rendez-vous, besoin d'interprète, suivi de référence, besoin ponctuel, urgence, etc.).

Quelques faits nouveaux pour l'année 2012-2013 :

- ✓ Depuis le 30 juin 2012, d'importants changements ont été apportés au Programme fédéral de santé intérimaire (PFSI). Ces changements touchent principalement les services offerts aux demandeurs d'asile. Le PFSI ne couvre désormais aucun médicament, sauf pour la prévention et le traitement des conditions posant un risque pour la santé et la sécurité publique. Faisant suite à la réforme du PFSI, le MSSS a mis en place des mesures exceptionnelles afin que les demandeurs d'asile ne se retrouvent pas sans médicaments ni soins de santé.
- ✓ La liaison santé entretient une heureuse collaboration avec le Centre dentaire du Vieux-Sherbrooke, qui accepte de recevoir nos clients couverts par l'assistance-emploi, le PFSI ou la RAMQ. Pour les personnes comme les demandeurs d'asile, qui ne bénéficient d'aucune couverture, nous

avons la possibilité qu'ils obtiennent des soins à moindre coût. Toutefois, pour éviter de référer les clients au même endroit, nous avons établi des collaborations avec d'autres cliniques.

La liaison santé poursuit toujours ses efforts afin de se faire connaître auprès des cliniques et des hôpitaux, l'objectif étant de renforcer la collaboration entre ceux-ci et le SANC pour les rendez-vous et les demandes particulières.

La clinique des réfugiés en chiffres

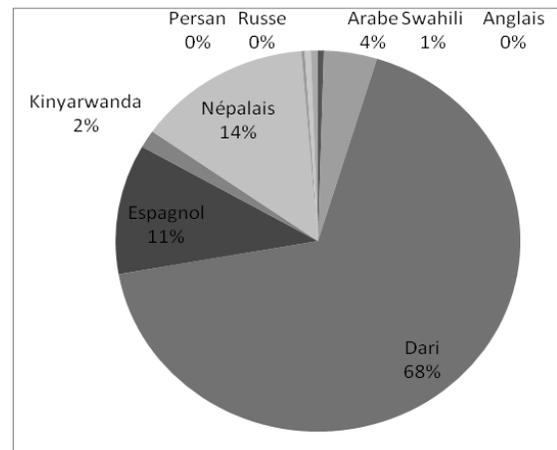
Au cours de l'exercice 2012-2013, nous avons traité 354 dossiers. De ce nombre, 11 personnes étaient des demandeurs d'asile et 343 des réfugiés, soit 233 référés par AÉTE et 110 RPCÉs. Sur 1 290 rendez-vous médicaux ou infirmiers, 1 062 ont nécessité la présence d'un interprète.

Lors des rendez-vous à la clinique des réfugiés, plusieurs références et investigations ont été réalisées, notamment pour des examens complémentaires ou pour des consultations avec divers spécialistes.

Les références vers les spécialistes du CHUS ainsi que les références vers les services du CSSS-IUGS sont acheminées directement par la clinique des réfugiés. Les examens complémentaires sont généralement envoyés à l'agent de liaison santé qui assure la coordination afin que le client effectue l'examen demandé. Depuis janvier, l'agent de liaison santé reçoit les requêtes pour les clients référés par l'AÉTE qui ont besoin d'un interprète et doivent subir un examen rapidement.

Interprètes demandés par la liaison santé

Anglais	5	0,5 %
Arabe	45	4,2 %
Dari	717	67,5 %
Espagnol	117	11,0 %
Kinyarwanda	16	1,5 %
Népalais	148	13,9 %
Persan	3	0,3 %
Russe	5	0,5 %
Swahili	6	0,6 %
Total	1 062	100,0 %



- **Optométriste et dentiste**

Le nombre des RPCÉs référés par la clinique des réfugiés vers les optométristes est de 13 et de 32 vers les dentistes. Sur l'ensemble de ces demandes, un certain nombre de clients ont obtenu un rendez-vous, soit 2 en optométrie et 11 en soins dentaires. Nous prenons en compte plusieurs éléments pour la prise de rendez-vous :

- ✓ la disponibilité et l'intérêt des clients à avoir un rendez-vous;
- ✓ leur éligibilité au financement des soins de santé (PFSI, RAMQ ou assistance-emploi);
- ✓ l'urgence du besoin lorsque les clients ne sont pas couverts. Une personne qui bénéficie de l'assistance-emploi depuis moins d'un an a droit à certains services dentaires en cas d'urgence sur présentation de son carnet de réclamation et sa carte d'assurance-maladie. Si le besoin n'est pas urgent, les clients doivent attendre d'avoir la couverture d'assistance-emploi, sans quoi ils doivent payer les frais reliés aux services.

LA LIAISON SCOLAIRE

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

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 secrétaire du SANC. À cette étape, intervenant communautaire scolaire interculturel (ICSI) se joint à la rencontre afin d'accompagner la famille tout au long de son processus d'intégration à l'école.

L'année 2012-2013 a 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 (Jean XXIII et Aux Quatre-Vents, Larocque et Marie-Reine). L'organisme est stratégiquement positionné pour amener un éclairage unique sur les trajectoires des réfugiés et ainsi faciliter le dialogue famille-école-communauté.

Notre intervention vise à permettre à la fois aux familles et aux enfants de se familiariser avec le 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.

Rappelons qu'à la suite du travail de la TCRI, concernant la reconnaissance par le MELs de la pertinence des ICSIs dans les 13 villes d'accueil au Québec, une entente conclue avec la CSRS a permis le

maintien en poste de l'ICSI à Sherbrooke. Dans ce contexte, le SANC est associé au Comité jeunes de la TCRI qui se charge de documenter les expériences des ICSIs.

Les trois objectifs de l'intervention communautaire scolaire interculturelle

Notre intervention en milieu scolaire désigné s'articule autour des objectifs suivants :

1. Soutenir les familles immigrantes nouvellement arrivées dans leur intégration au milieu scolaire

23 accompagnements-interventions-rencontres, au SANC (lors de l'inscription scolaire) et aux différentes écoles. Ceci inclut les visites des milieux scolaires, le soutien à l'achat de matériel et l'atelier boîte à lunch.

2. Appuyer la communication et la collaboration entre le personnel scolaire, la famille et la communauté

27 interventions, principalement au sein des écoles Aux Quatre-Vents, Jean XXIII, Du Phare, Larocque, Carillon, St-Esprit, Montcalm.

Au besoin, co-intervention à l'école, visites à domicile ou suivis pour améliorer la communication, travailler un plan d'intervention ou offrir une compréhension du dossier familial à l'école. À ceci s'ajoute trois interventions en milieu de service de garde.

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

39 interventions, principalement au sein des écoles Aux Quatre-Vents, Du Phare, Jean XXIII, Marie-Reine, Larocque, Soleil-Levant, Carillon, St-Esprit et au SANC.

Cinq formations ont été données auprès du personnel scolaire tant au niveau primaire que secondaire.

Neuf appuis en interprétariat ont été fournis aux écoles grâce aux ressources du projet.

Organisation d'une activité-ressourcement pour les partenaires scolaires et communautaires : la conférence « Rencontres avec le bout du monde » (en collaboration avec la CSRS) - le 8 mai 2013, à l'école Du Phare.

Autres activités réalisées et projets spéciaux

- Participer à la valorisation des ressources du milieu (Capsule vidéo sur le SAFRIE - Lien TCRI).
- Mise sur pied d'une procure scolaire destinée aux plus démunis (grâce à des dons et des achats en gros).
- Rédaction de notes d'info ICSI sur les milieux scolaires, la banque d'interprètes, les parents en francisation et l'intervention SANC-école-DPJ.
- Tisser des liens école-famille-communauté par la participation à des rencontres avec les partenaires scolaires (portrait de milieu-Larocque)

et communautaires (Ascot en Santé, SAFRIE, MGP).

- Sensibiliser la population à la réalité des familles immigrantes et leur intégration au système scolaire. Radio Canada télé-journal (4 mai 2013).

Nous estimons que plus de 250 personnes (parents/enfants/partenaires scolaires et communautaires) ont reçu de près ou de loin des services de la liaison scolaire.

Dans l'ensemble, les actions menées par l'ICSI ont favorisé l'intégration des familles immigrantes et des enfants dans le milieu scolaire. Nous avons constaté que ces actions doivent prendre place dès l'arrivée des familles, et s'échelonner sur quelques mois (3 à 6 mois).

Nous constatons aussi qu'un partenariat durable entre les directions d'écoles, les services éducatifs de la CSRS et le SANC est une condition essentielle à la réussite de l'accueil et l'intégration des familles immigrantes au milieu scolaire.

L'ACCÈS AU TRAVAIL – SERVICES D'EMPLOYABILITÉ

... pour accompagner les nouveaux arrivants dans leur recherche d'emploi.

Pour la période de juillet 2012 à juin 2013, nous avons servi 414 clients en recherche d'emploi. De ce nombre, 283 sont inclus dans l'entente avec Emploi-Québec 2012-2013 et 63 dans l'entente 2011-2012.

Clients en recherche d'emploi

	2011-2012	2012-2013
Femmes	238	207
Hommes	242	207
Total	480	414

Les placements en emploi

Nous avons réalisé 168 placements en emploi.

Placement en emploi

	2011-2012	2012-2013
Emploi permanent	147	146
Emploi temporaire	16	13
Emploi subventionné	7	9
Total	170	168

Quelques exemples de la diversité des emplois décrochés par notre clientèle cette année : adjointe administrative, assembleur électronique, auditeur de nuit, commis comptable, dessinateur, directeur exécutif, éducatrice, enseignant informatique, machiniste CNC, pâtissière, préposé aux bénéficiaires, professeur d'anglais, reboiseur, secrétaire de direction, technicien comptable, technicien en bureautique, technicien en électricité.

De plus, une personne a obtenu un stage rémunéré tandis que 11 personnes ont fait un retour aux études, entre autres, AEC en approvisionnement, AEC en finance et comptabilité, dessin de bâtiments, électronique.

	2011-2012	2012-2013
Stage	1	1
Retour aux études	15	11

Services et collaboration

Accompagnement à l'entrevue d'embauche

Selon le cas, 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 et d'agir comme soutien et comme régulateur de stress. 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 que nous offrons aux employeurs afin de faciliter l'intégration 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 51 reprises, dont 20 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 durable, nous soutenons les employeurs à différents niveaux, que ce soit lors de la présélection des candidats, pour la gestion de conflit entre des personnes d'origine différente ou pour de l'information sur une culture précise. Ce soutien se fait par téléphone, par courriel ou en personne. Cette année, nous avons répondu 111 fois à des demandes d'employeurs.

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, trouver un stage ou encore retourner aux études.

Documentation en lien avec la recherche d'emploi

Selon les besoins, nous remettons différents documents tels une liste des agences de recrutement, une liste des sites internet gouvernementaux, une liste des 500 plus grandes entreprises en Estrie, des dépliants comme celui de l'IMT en ligne, du PRIIME et le Guide pratique de recherche d'emploi réalisé par EQ. En complément, nous mettons à leur disposition plusieurs modèles de curriculum vitae.

Institut de recherche sur l'intégration professionnelle des immigrants (IRIPI)

Nous avons participé à une étude commandée par le ROSINI et réalisée par IRIPI. D'une durée de deux ans, elle vise à élaborer une approche qui sera appliquée par les intervenants en employabilité face aux chercheurs d'emploi immigrants, de façon uniforme partout au Québec.

Jumelage professionnel

Trente jumelages professionnels ont été organisés. Faisant suite à cela, cinq femmes ont obtenu un emploi dans leur domaine, soit en éducation à la petite enfance (2), intervention sociale, assurance de dommage et préposée aux bénéficiaires.

Par ce service, les immigrants en recherche d'emploi apprennent les exigences de leur profession ou de leur métier dans un contexte de travail au Québec, en termes de scolarité, de réglementation, de caractéristiques reliées à l'emploi 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 hors du Québec.

L'Estrie se parle des vraies affaires

Le comité organisateur de *l'Estrie se parle des vraies affaires* est piloté par le SANC et formé par les conseillers en emploi et la direction adjointe du SANC, une représentante de la Ville de Sherbrooke, de la CRÉE, de PGE, de Service Canada, du MICC, de l'entreprise privée, du MELS, un représentant du MESS et un représentant de l'agence de recrutement Emplois Compétences.

Pour une huitième année consécutive le comité a convenu de poursuivre la sensibilisation à l'embauche de personnes immigrantes auprès des employeurs. Pour ce faire, le comité s'est doté d'un plan d'action triennal et a produit, encore cette année, un calendrier. Celui-ci présente 24 entreprises ayant à leur emploi une ou plusieurs personnes immigrantes.

Le 19 novembre 2012, en présence de la ministre Diane De Courcy, du MICC, du ministre Réjean Hébert, du MSSS, et des députés fédéral et provincial, cet outil de promotion a été présenté lors d'une conférence de presse tenue chez un entrepreneur immigrant de Sherbrooke. Imprimé à 5 000 exemplaires, la majorité des calendriers a été distribuée par la poste partout en Estrie à des entreprises ayant plus de cinq employés.

Parmi les autres actions réalisées, notons la visite du Salon de l'emploi Boulot Boom de la MRC de Coaticook qui a permis à vingt chercheurs d'emploi immigrants de rencontrer des employeurs de cette région. La participation à la planification et à la réalisation du

Salon priorité emploi d'EQ fait partie aussi des réalisations.

Salon de l'immigration et de l'intégration au Québec

Le 3 et 4 mai dernier, trois employés du SANC ont participé à Montréal au Salon de l'immigration et de l'intégration au Québec. L'objectif était de promouvoir le SANC et tous ses services. Plus de 450 pochettes d'information ont été remises aux visiteurs.

Salon Priorité Emploi

En mars dernier, dans le cadre du Salon Priorité Emploi, nous avons tenu notre journée CV, une activité permettant à nos clients de mettre à jour leur CV et d'obtenir de l'information sur ce salon. Nous avons un stand d'information au Salon Priorité Emploi.

Salle multifonctionnelle

Pour rendre accessible l'information reliée à l'emploi et redonner à nos clients leur autonomie, un espace multifonctionnel 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 quatre tours de ville, en lien avec les milieux de travail, auxquels 90 personnes en recherche d'emploi ont participé. Nous débutons le tour de ville à la salle du conseil de la Ville de Sherbrooke avec la conseillère municipale Nathalie Goguen ainsi que monsieur Alain Castilla, agent professionnel au développement de la vie

communautaire. Nos clients reçoivent alors de l'information sur la politique d'accueil des nouveaux arrivants ainsi que sur les services offerts par Ville. Monsieur Castilla nous présente un témoignage en tant qu'ancien client du SANC et explique comment il a obtenu son emploi. Ensuite, nous quittons pour un tour guidé en autobus qui nous amènera vers les secteurs industriels de Sherbrooke.

Objectif carrière

Dans le cadre du programme Objectif carrière, Service Canada accorde du financement à des employeurs et à des organismes afin qu'ils créent pour les diplômés de niveau postsecondaire des possibilités d'acquérir de l'expérience de travail liée à leur développement de carrière.

Les objectifs du programme Objectif carrière sont les suivants :

- ✓ accroître les ressources en main-d'œuvre hautement qualifiée;
- ✓ faciliter la transition des jeunes hautement qualifiés vers un marché du travail en évolution rapide;
- ✓ promouvoir les avantages que procurent des études avancées;
- ✓ faire la preuve du leadership du fédéral en investissant dans les compétences requises pour répondre aux besoins de l'économie du savoir.

Nous avons pu faire bénéficier ce programme à deux jeunes immigrants en les aidant à obtenir un stage rémunéré de huit semaines. Notre premier candidat, originaire du Bénin, a fait ses études en

finances en France. Celui-ci souhaitant intégrer une caisse Desjardins, après certaines démarches, la caisse Desjardins de Magog l'a accepté.

Notre seconde candidate, originaire du Cameroun, a fait ses études en génie civil, option géotechnique à l'Université de Sherbrooke. Elle a obtenu un stage chez Terrapex à Richmond.

Les résultats minimaux attendus étaient qu'un des candidats obtienne un emploi et que l'autre fasse un retour aux études. Tous les deux, à la fin de leur stage, ont obtenu un emploi.

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. Selon les besoins,

ces ateliers sont offerts avec la présence d'un interprète et des documents traduits sont remis.

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

Nom de l'atelier	Nombre d'ateliers	Nombre de pers.
Achat d'une voiture	3	15
Appartement - insectes	1	13
Guichet automatique	1	6
Info de base	3	16
Info-documents	2	9
Info-école CSRS	1	15
Info-hiver	5	56
Info-impôts	3	111
Info-santé	5	63
PDI	26	94
Permis de conduire	10	45
Qualité de vie	4	40
Système bancaire	2	17
Tour de ville - milieux de vie	2	45
Total	68	545

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

Nom de l'atelier	Nbre d'ateliers	Nbre de pers.
Bulletin de paie	6	56
CV et entrevue	3	33
Démarrage d'entreprise	1	7
Emplois dans le secteur financier	1	11
Emplois dans le secteur manufacturier	1	8
Emplois dans le secteur municipal	2	19
Les services de Pro-Gestion Estrie	2	26
Normes du travail	4	21
Outils à la recherche d'emploi	1	2
Préparation à l'entrevue	1	4
Santé et sécurité au travail	4	42
Total	26	229

PROJET – ÊTRE CANADIEN À PART ENTIÈRE

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

Dans le cadre de ce projet, nous aidons le gens à se préparer pour l'examen de citoyenneté. Dans cet esprit, nous avons conçu 10 ateliers axés sur l'étude du guide « Découvrir le Canada » et les ressources disponibles à ce sujet sur internet.

1. Droits et responsabilités
2. Histoire I
3. Histoire II
4. Canada moderne
5. Gouvernement
6. Élections
7. Symboles
8. Économie et géographie I
9. Géographie II
10. Simulation d'examen et autres activités

Pour faciliter l'apprentissage, nous avons créé en complément aux ateliers, des jeux d'association, des outils de révision, des présentations audio-visuelles et des simulations d'examen.

Afin de permettre à plus de gens de profiter de ce projet, nous avons formé des groupes sur trois plages horaires (matin, après-midi et soirée). En mai 2013, nous avons ajouté un groupe en accéléré en jumelant deux ateliers en un.

Avec la collaboration du SANA de Trois-Rivières, nous avons pu présenter nos ateliers aux personnes immigrantes de

cette région. Trois groupes ont été formés et 32 personnes y ont participé.

Pour Sherbrooke, au 30 juin 2013, trois cycles de 10 ateliers plus six ateliers ont été présentés en avant-midi, deux cycles plus huit ateliers en après-midi et deux cycles plus sept ateliers en soirée. Au total, 81 personnes se sont inscrites à Sherbrooke.

Afin de répondre à la demande, nous avons mis à l'horaire une plage sur rendez-vous pour vérifier les formulaires de demande de citoyenneté. Heureusement, nous avons pu compter sur l'aide de bénévoles pour relever le défi.

En cours du projet, nous avons rencontré plusieurs personnes d'origine bhoutanaise, dont la connaissance du français est plus limitée. Nous avons donc élaboré une lettre attestant, pour certains, la difficulté d'apprentissage de la langue française. De plus, nous avons préparé un court atelier sur le Canada, présenté avec l'aide d'un interprète.

Enfin, le 19 mars, nous avons visité la Société d'histoire de Sherbrooke avec cinq participants.

PROJET – NOUVEAUX HORIZONS POUR LES AÎNÉS

... pour sensibiliser les communautés culturelles et leurs proches aux mauvais traitements que les aînés peuvent subir, y compris l'exploitation financière.

Au Québec, le phénomène de la maltraitance envers les aînés est un sujet préoccupant. La méconnaissance de la langue, l'isolement et l'absence d'un réseau social solide sont des facteurs de vulnérabilité pour les personnes immigrantes qui peuvent être victimes ou témoins de maltraitance physique, psychologique, verbale ou financière. L'objectif de ce projet étant de sensibiliser les communautés culturelles et leurs proches, nous avons réalisé plusieurs actions en ce sens.

En collaboration, soit avec l'AEIFA DIRA, le CABS ou Option 45, nous avons organisé 20 rencontres proposant un contenu accessible aux personnes immigrantes et aux intervenants en lien avec cette clientèle.

Avec AEIFA DIRA, quatre ateliers ont été présentés à une clientèle allophone ou ne maîtrisant pas encore le français. Sachant qu'elles constituent les populations les plus accueillies par le SANC, nous avons ciblé les communautés ethnoculturelles originaires d'Afghanistan, du Bhoutan, de certains pays d'Afrique et d'Amérique latine.

Nous avons aussi fait un résumé de chaque atelier, traduit en six langues, soit l'anglais, l'arabe, le dari, l'espagnol, le népalais et le swahili afin d'optimiser la diffusion de l'information.

Deux rencontres ont eu lieu avec les intervenants du SANC et d'autres organismes communautaires qui interviennent auprès des personnes immigrantes, dont le SAFRIE, Ascot en santé, le Cégep de Sherbrooke et Centre interculturel Peuple Estrie Optimum.

Avec le CABS, nous avons organisé une rencontre portant sur le bénévolat et ses impacts, tandis qu'avec Option 45 nous avons présenté cet organisme et traité de l'âgisme au travail.

Ce projet a permis aux participants de développer leur autonomie et de diminuer leur isolement en leur offrant une possibilité de se rencontrer. La sensibilisation a mis en évidence la réalité à laquelle doivent faire face les aînés, peu importe leur origine et surtout de leur proposer une alternative concrète s'ils devaient à un moment donné de leur vie faire face à cette problématique.

PROJET – RÉSEAUX CONCERTÉS POUR LES FEMMES

... pour augmenter les occasions de réseautage et d'information, favoriser l'autonomie et faciliter l'intégration socioprofessionnelle des femmes immigrantes.

La première année du projet Réseaux concertés pour les femmes immigrantes a été un grand succès. Tout d'abord, malgré les défis du recrutement, nous avons toujours obtenu un taux satisfaisant de participantes aux ateliers et aux activités. En effet, nous constatons une participation moyenne de neuf femmes par activité. En 2012-2013, nous avons réalisé 32 activités, soit 10 dîners-causerie et 22 ateliers d'échanges et d'information totalisant 306 présences, pour un total de 162 femmes différentes.

Tout au long de l'année, nous avons tenté de créer de nouvelles collaborations, principalement avec le Carrefour Accès Loisirs, la cuisine collective le Blé d'Or, le Centre 24-Juin et Élixir. La collaboration avec le Carrefour Accès Loisirs a permis à des femmes en francisation de participer à des activités du projet Réseaux concertés pour les femmes, et ce, dans le cadre de leurs cours de français. De fait, nous avons constaté que plusieurs femmes auraient aimé participer aux activités, mais qu'il était impossible pour elles de se présenter puisque les ateliers avaient lieu en même temps que les cours de français.

Notre collaboration avec la cuisine collective le Blé d'Or a permis aux femmes de participer à un groupe de cuisine. Accompagnées d'une bénévole du SANC, les femmes ont mis sur pied un groupe où elles peuvent cuisiner ensemble. Via ces cuisines collectives, les femmes ont pu économiser, faire des rencontres et créer des liens.

En collaboration avec une enseignante en soins à domicile du Centre 24-Juin, nous avons organisé une journée de rapprochement qui a débuté par une visite guidée suivie d'échanges avec les élèves du programme de soins à domicile. Pour le repas du midi, des élèves avaient préparé des desserts québécois et des femmes immigrantes, un plat de leur pays d'origine afin de faire découvrir des nouvelles saveurs aux élèves. À la fin de la journée, ceux-ci ont remis aux participantes un livret avec des photos de la journée ainsi que des recettes québécoises en guise de souvenir.

Enfin, avec l'organisme Élixir, nous avons offert aux femmes la possibilité d'avoir accès à l'atelier *Bilan de vie*. Donné sur deux jours, cet atelier vise à mieux se connaître à travers des exercices créatifs.

Activités – Réseaux concertés pour les femmes

Nom de l'organisme ou de l'activité présenté	Nombre	Nombre de pers.
Bilan de vie de l'Élixir	4	30
La cuisine collective le Blé d'Or	3	22
La garderie Carosse-Citrouille	2	29
Le CAVACS	1	4
Le CDRE	1	11
Le programme « Soins à domicile » du Centre 24-Juin	1	9
Le CABS	1	12
Le Centre de santé des femmes	1	10
Le Centre pour femmes immigrantes	1	12
Le CIME	1	14
Dîner-Causerie avec des témoignages des femmes entrepreneures ou des travailleuses autonomes	6	46
L'Élixir	1	6
Focus groupe – Les défis à relever pour intégrer le marché du travail	1	5
Le GFGS de l'Estrie	1	4
La Parolière	1	13
L'effet boomerang présenté par Jocelyne Lebel, membre du RFAQ-Estrie	2	30
Le Mentorat présenté par Manon Audet	1	11
Pépines	1	7
PGE et Femmessor	1	10
Le Projet TERRE	1	21
Total	32	306

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

Pour répondre rapidement aux demandes reçues, nous avons conclu une entente avec 27 nouveaux interprètes dont certains peuvent interpréter plus d'une langue. Pour ce faire, nous avons fait six rencontres de recrutement, soit une à Drummondville, quatre à Sherbrooke et une à Trois-Rivières.

Estrie

Langue	Femmes	Hommes
Dari	3	1
Cantonais	1	
Hindi	2	
Kinyarwanda	1	
Kirundi	1	
Mandarin	1	
Mina	1	
Népalais	1	
Persan	3	1
Portugais	1	
Swahili	1	
Russe	2	
Serbo-croate	1	
Total	19	2

Centre-du-Québec et Mauricie

Langue	Femmes	Hommes
Arabe	3	3
Espagnol	5	
Total	8	3

La banque d'interprètes regroupe plus de 120 personnes pouvant répondre aux demandes d'interprétation et de traduction en plus de 30 langues.

La formation

Pour assurer un service de qualité, nous avons donné la formation sur *Le rôle de l'interprète* à sept reprises. Celles-ci ont été présentées à Drummondville, Sherbrooke, Trois-Rivières et Victoriaville. Quelque 33 interprètes étaient présents à l'une ou l'autre des formations.

La formation *Travailler avec un interprète* a été donnée une fois. Un intervenant et huit bénévoles du SANC étaient présents.

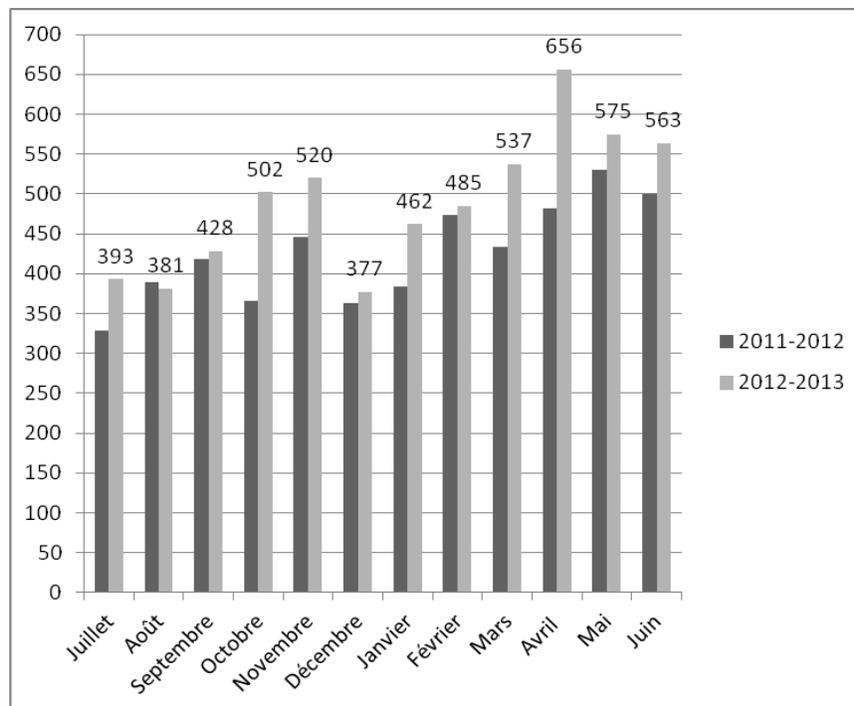
L'utilisation des services

En 2012-2013, quelque 127 interprètes ont répondu à 5 879 demandes. Comme le démontre le tableau ci-dessous, le volume d'activité a augmenté autant en ce qui a trait au nombre d'interventions qu'à la

durée totale. De fait, le nombre d'interventions a augmenté de 14,92 % et la durée totale de 13,85 % par rapport à l'exercice précédent.

Demandes d'interprètes

	2011-2012		2012-2013	
	<u>Nombre d'entrevues</u>	<u>Durée en heures</u>	<u>Nombre d'entrevues</u>	<u>Durée en heures</u>
Juillet	329	576,0	393	732
Août	390	669,5	381	647
Septembre	419	693,5	428	763,5
Octobre	366	667,5	502	857,5
Novembre	446	803,5	520	942,5
Décembre	363	678,5	377	689
Janvier	384	732,0	462	819,5
Février	473	912,0	485	873
Mars	434	744,0	537	967
Avril	482	932,5	656	1179
Mai	530	990,0	575	1071
Juin	500	895,5	563	1040,5
Total	5 116	9 294,5	5 879	10 581,5



Les utilisateurs

En 2012-2013, 98 organismes ou entreprises ont fait appel aux services d'un interprète, et ce, en 25 langues différentes. La majorité des demandes (76,32 %), provenaient des organismes de

santé et des services sociaux tandis que 6,67 % provenaient des institutions en lien avec l'éducation. Le reste des demandes nous sont parvenues de différents organismes.

Les langues d'interprétation

Langues	Entrevues	Clients	Heures
Allemand	1	1	2,0
Anglais	76	122	131,0
Arabe	1 242	1 482	2 362,0
Cambodgien	1	3	2,0
Dari	1 664	3 363	3 245,5
Espagnol	1 359	2 041	2221,0
Farsi	2	2	2,0
Grec	8	11	9,0
Hindi	16	19	25,0
Italien	1	2	4,0
Kinyarwanda	13	23	22,0
Lingala	1	1	1,5
Mandarin	29	36	49,0
Mina	54	63	102,5
Népalais	1 141	2 367	1 900,5
Persan	26	36	44,0
Portugais	3	10	6,5
Roumain	7	7	15,5
Russe	8	7	11,0
Serbo-croate	35	36	54,0
Somali	42	61	70,5
Suisse-allemand	1	1	2,5
Swahili	67	108	114,5
Turc	11	14	18,0
Vietnamien	71	71	166,0
Total	5 879	9 887	10 581,5

On constate que les langues les plus utilisées sont le dari (28,30 %), l'espagnol (23,12 %), l'arabe (21,13 %) et le népalais (19,41 %).

Les traductions écrites

Pas moins de 83 documents, totalisant 345 pages, ont été traduits. Les organismes et les institutions nous ont transmis 43 demandes. En ce qui a trait aux autres traductions, elles proviennent de particuliers pour lesquelles il s'agit généralement de certificats de naissance, de diplômes ou de relevés de notes.

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.

L'exercice 2012-2013 a été marquée par l'embauche d'une nouvelle coordonnatrice et par l'implication des bénévoles lors des arrivées massives durant les derniers mois de 2012 ainsi que par l'organisation de la soirée reconnaissance des bénévoles en octobre et la fête de Noël pour les nouveaux arrivants.

L'année dernière, le recrutement des nouveaux bénévoles avait été identifié comme l'action prioritaire, suivie de la formation et de l'orientation de ceux-ci. Un travail de révision des procédures de coordination des bénévoles a permis d'élaborer un guide de gestion. Aussi, un travail d'élaboration de la politique de recrutement et d'intégration a été réalisé avec la participation des bénévoles. Nous avons aussi débuté la révision de la politique sur le filtrage des bénévoles.

Depuis janvier 2013, quatre rencontres mensuelles ont permis d'informer les bénévoles sur l'interculturalisme, de créer un moment propice à l'échange et de développer un sentiment d'appartenance au SANC. Les thèmes suivants ont été présentés :

- La Colombie
- Le film Rebelle
- Le Bhoutan
- Le rôle de l'ICSI

Gestion des offres de bénévolat

Toute l'année, nous recevons des offres de bénévolat de la part de gens de Sherbrooke. Un questionnaire leur est remis afin qu'ils puissent prendre connaissance des diverses tâches bénévoles proposées et de nous faire part de leurs disponibilités, intérêts et motivations. Ils sont ensuite invités à une rencontre d'information. Depuis juillet 2012, 13 séances ont été offertes et 78 personnes se sont présentées. De ce nombre, 38 personnes sont maintenant bénévoles au SANC.

Aussi, pour les bénévoles qui désirent s'impliquer dans les tâches d'accueil des nouveaux arrivants, une rencontre individuelle est organisée afin de faire plus ample connaissance, de mieux les diriger et les conseiller. Au cours de la dernière année, 53 bénévoles ont reçu cette formation.

Au 30 juin 2013, 91 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 18 octobre 2012 a eu lieu une soirée reconnaissance pour les bénévoles autour du thème de l'halloween. Après le mot du président du conseil d'administration, des jeux interactifs ont été organisés afin d'apprendre à mieux se connaître.

Les comités bénévoles

Le comité Buffet des nations

Depuis 42 ans, ce comité formé d'une douzaine de bénévoles (ils ont changé au fil des ans!) assume la coordination, la logistique, le recrutement des représentants des pays, l'animation, la billetterie, les commanditaires, etc., afin de créer un événement haut en couleurs et en saveurs, qui constitue l'unique activité-bénéfice du SANC. Salutations à Nicole Robitaille qui en assume bénévolement la coordination depuis 27 ans.

Le Comité Fête de Noël

Dès l'automne, le comité de la Fête de Noël s'est réuni 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 se répartissent les responsabilités afin d'assurer le succès de l'événement.

Le comité formulaires

Le comité formulaires aide les personnes immigrantes à compléter les documents 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

42^e édition du Buffet des nations

Le 4 mai 2013, sous la coprésidence d'honneur de mesdames Chemika Mamode et Geneviève Breton, pharmaciennes propriétaires Uniprix, se tenait la 42^e édition du Buffet des nations au Cégep de Sherbrooke. Les représentants de 32 pays ont accueilli plus de 600 convives dont les ministres Diane De Courcy et Réjean Hébert. 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.

Brunch interculturel

Le SANC participe avec la Corporation Ascot en santé à l'élaboration et à l'organisation d'activités de rapprochement. Tenu en octobre 2012, le Brunch interculturel a connu un grand succès. Les 200 places disponibles à coûts modiques se sont envolées très rapidement. Deux menus, cuisinés par une équipe de 14 traiteurs, ont été servis aux 107 immigrants et 104 québécois présents. Cet événement se déroule en alternance avec le SOUK et est un point fort de la démarche « Vivre ensemble » dans le quartier. La collaboration de l'école Jean-XXIII a été essentielle à la réussite de l'évènement.

Fête de Noël pour les nouveaux arrivants

La fête de Noël s'est déroulée le 9 décembre 2012 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 leur faire vivre un premier Noël à saveur québécoise en partageant nos traditions du temps des Fêtes.

Festival des traditions du monde 2012

L'édition 2012 de cet événement a permis de présenter la communauté bhoutanaise et la communauté irakienne. Une vingtaine de jeunes (et moins jeunes!) bhoutanais se sont impliqués. Présentation historique, danses et dégustations ont permis au public d'en apprendre davantage sur cette communauté nouvelle à Sherbrooke. Les Portes de l'Asie étaient remplies et les festivaliers ont bien répondu. Sur la scène de Loto-Québec, les représentants de l'Irak ont su mettre en valeurs leur communauté et ont ébloui les visiteurs par leur musique et danse. Le SANC a coordonné la préparation, les multiples déplacements et l'organisation sur place. Une dizaine de bénévoles du SANC ont contribué au succès de l'activité.

ANNEXE 1

**Compilation par pays des nouveaux arrivants accueillis par le SANC
entre le 1^{er} juillet 2012 et le 30 juin 2013 excluant les RPCÉs**

	Nombre de familles	Nombre d'adultes	Nombre d'enfants	Nombre total de personnes
Afghanistan	51	68	62	130
Algérie	9	14	8	22
Belgique	1	2	1	3
Bénin	4	3	1	4
Brésil	3	6	3	9
Burkina Faso	3	3	1	4
Burundi	5	6	3	9
Cambodge	1	1		1
Cameroun	7	9	3	12
Chili	1	1		1
Chine	2	2		2
Colombie	31	46	18	64
Comores	1	1		1
Congo	5	6	7	13
Costa Rica	1	1		1
Cuba	7	9	5	14
Égypte	2	3	1	4
Équateur	1	2		2
France	6	10	8	18
Gabon	1	2	3	5
Haïti	6	9	6	15
Irak	4	10	2	12
Iran	1	2		2
Kirghizistan	1	2	2	4
Liban	3	3		3
Mali	1	1		1
Maroc	17	20	5	25
Mexique	5	7	4	11
Moldavie	1	1	1	2

Suite page suivante

**Compilation par pays des nouveaux arrivants accueillis par le SANC
entre le 1^{er} juillet 2012 et le 30 juin 2013 excluant les RPCÉs (suite)**

	Nombre de familles	Nombre d'adultes	Nombre d'enfants	Nombre total de personnes
Nicaragua	1	1		1
Nigéria	1	2	3	5
Pakistan	1	1		1
Pérou	4	6	7	13
RDC	1	1	6	7
Rép. Dominicaine	1	1	2	3
Roumanie	1	2		2
Russie	5	7	2	9
Rwanda	4	5	9	14
Sénégal	5	7	4	11
Tchad	2	2	1	3
Togo	6	8	5	13
Tunisie	6	7	1	8
Ukraine	2	3	1	4
Venezuela	3	6	1	7
Vietnam	2	3	1	4
45 pays différents	226	312	187	499

Compilation par statut

	Nombre de familles	Nombre d'adultes	Nombre d'enfants	Nombre total de personnes
Réfugiés pris en charge par l'État (référés par le MICC)	86	101	45	146
Travailleurs qualifiés	112	167	102	269
Demandeurs d'asile	6	9		9
Réfugiés autres	59	85	74	159
Parrainages familiaux	39	39	5	44
Demandes à l'étude	2	2	5	7
Autres	8	10	1	11
Total	312	413	232	645

Compilation par pays des réfugiés pris en charge par l'État

	Nombre de familles	Nombre d'adultes	Nombre d'enfants	Nombre total de personnes
Afghanistan	7	8	5	13
Bhoutan	4	6	4	10
Cameroun	5	5	9	14
Colombie	20	28	17	45
Congo	3	3	1	4
Côte d'Ivoire	2	2	3	5
Irak	2	2		2
Myanmar	1	2		2
Rép. CentreAfricaine	5	7	5	12
Rép. Dém. Congo	1	1	1	2
Rwanda	36	37		37
11 pays différents	86	101	45	146

ANNEXE 2

Collaborations - 1^{er} juillet 2012 au 30 juin 2013

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 notre clientèle. Cela inclut également les rencontres visant à organiser conjointement une activité pour les immigrants et la participation 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 offerts.

Collaborations

Activités	Collaborateurs
Activités pour les nouveaux arrivants	Intervenant de quartier (Ascot)
Atelier – Démarrage d'entreprise	Pro-Gestion Estrie
Atelier – Emplois Ville de Sherbrooke	Ville de Sherbrooke
Atelier – Info-impôts	Solution Budget Plus
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
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
Externalisation des services	MICC
Fête du Voisinage Ascot	Ascot en santé et CSSS-IUGS
Forum de quartier	Ascot en santé, CDÉC, CSSS-IUGS 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	Dunin Technologie, CRÉE, EQ, MELS, MDEIE, MICC, Pro-Gestion Estrie, Service Canada, SANC, Ville de Sherbrooke
Paniers de l'espoir	Fondation Rock Guertin
Permis de conduire	SAAQ
Programme Réussir l'intégration (PRInt)	MICC
Salon Priorité Emploi	EQ

ANNEXE 3**Formations - 1^{er} juillet 2012 au 30 juin 2013**

Titre de la formation	Présentée par :	Nombre de pers.	Durée totale (heures)
Conférence : Je sais ce que je dois faire... et je ne le fais pas	FSPQ	3	6
Déjeuner-conférence / Communication interculturelle	Chambre de commerce de Sherbrooke	1	2
Déjeuner-conférence / Le choc des générations	Salon Priorité Emploi	8	16
L'après C-31 : des changements aux demandes	CCR	4	4
La réunification familiale : gérer des cas des enfants	CCR	1	1
Les Journées de réflexion du ROSNA	TCRI	4	12
Symposium des gestionnaires de bénévoles	CABS	1	7
Symposium des personnes et des communautés en mouvement	CSSS-IUGS	1	7

ANNEXE 4

Acronymes

AEC	Attestation d'études collégiales
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
CABS	Centre d'action bénévole de Sherbrooke
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
CCR	Conseil canadien pour les réfugiés
CDÉC	Corporation de développement économique communautaire
CDRE	Coopérative de développement régional de l'Estrie
CÉP	Centre d'éducation populaire
CERTA	Centre d'études et de recherches sur les transitions et les apprentissages
CHUS	Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke
CIME	Centre d'intégration au marché de l'emploi
CLE	Centre local d'emploi
COCONAT	Comité consultatif national du MICC
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
DJP	Direction de la protection de la jeunesse
EQ	Emploi-Québec
FRAPRU	FRont d'action populaire en réaménagement urbain
FSPQ	Fédérations des secrétaires professionnelles du Québec
GFGS	Grands-frères et Grandes-Sœurs
ICSI	Intervenant communautaire scolaire interculturel
IMT	Information sur le marché du travail
IRIPI	Institut de recherche sur l'intégration professionnelle des immigrants
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
MGP	Maison des grands-parents
MICC	Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles
MSSS	Ministère de la Santé et des Services sociaux
OMHS	Office municipale d'habitation de Sherbrooke
PAIR	Programme d'aide à l'installation des réfugiés
PDI	Premières démarches d'installation
PFSI	Programme fédérale de santé intérimaire
PGE	Pro-Gestion Estrie
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
PRInt	Programme Réussir l'intégration
PRSOCA	Programme de soutien aux organismes communautaires autonomes
RAMQ	Régie d'assurance maladie du Québec
RCPÉs	Réfugiés pris en charge par l'État
RFAQ	Réseau des femmes d'affaires du Québec
ROSINI	Réseau national des organismes spécialisés dans l'intégration en emploi de nouveaux immigrants
ROSNA	Regroupement des organismes au service des nouveaux arrivants
RPHL	Regroupement des propriétaires d'habitations locatives
RRQ	Régie des rentes du Québec
SAAQ	Société de l'assurance automobile du Québec
SAFRIE	Soutien aux familles réfugiées et immigrantes de l'Estrie
SANA	Service d'accueil aux nouveaux arrivants
SANC	Service d'aide aux Néo-Canadiens
SHQ	Société d'habitation du Québec
STS	Service de transport de Sherbrooke
TCRI	Table de concertation des organismes œuvrant auprès des réfugiés et immigrants
TPS	Taxe sur les produits et services