
RAPPORT ANNUEL

2007 - 2008



Présenté aux membres
de la corporation
lors de l'assemblée générale annuelle
tenue le 23 septembre 2008, à Sherbrooke

TABLE DES MATIÈRES

Mot du président du conseil d'administration.....	3
Membres du conseil d'administration	5
Liste du personnel rémunéré	7
Stagiaires.....	8
Rapport de la direction	9
L'accueil, le soutien à l'établissement et l'intervention sociale.....	15
Le comité d'adaptation.....	22
L'action bénévole	25
La banque d'interprètes	29
L'accès au travail.....	33
Activités de rapprochement interculturel	37
Annexe 1	41
Compilation PAR PAYS	41
Compilation PAR STATUT	43
Compilation PAR PAYS des RÉFUGIÉS	43
Annexe 2	45
Activités de collaboration et de concertation.....	45
Annexe 3	47
Formations	47
Annexe 4	49
Acronymes.....	49

Mot du président du conseil d'administration

Je vous invite avec beaucoup d'enthousiasme à prendre connaissance des activités réalisées par l'ensemble de l'équipe de travail (rémunéré ou bénévole). Au cours de l'année 2007-2008, le SANC a été actif auprès des 849 nouvelles personnes reçues ainsi qu'auprès des immigrants déjà installés depuis un certain temps, mais ayant encore besoin de nos services. Bravo à toutes et à tous pour votre engagement.

Les membres du Conseil ont tenu 12 séances régulières de travail afin d'administrer les affaires de l'organisme. Les membres ont concentré tous leurs efforts sur la mise en œuvre de la planification stratégique, particulièrement les orientations reliées à la structure, l'organisation et l'efficacité du travail.


Le SANC a participé à deux consultations. D'une part, nous avons déposé un mémoire lors de la consultation sur les niveaux d'immigration pour les trois prochaines années et d'autre part, l'organisme a aussi déposé un mémoire auprès de la Commission de consultation sur les pratiques d'accommodement reliées aux différences culturelles.

La lecture de ce rapport vous permettra de constater l'ampleur du travail accompli, la diversité de nos mandats ainsi que la richesse des collaborations établies avec les ressources du milieu, le tout dans l'optique de favoriser l'accueil et l'intégration des nouveaux arrivants.

Un merci spécial à chacune et chacun de nos employés pour leur dévouement au quotidien ainsi qu'aux bénévoles pour leur intérêt et leur implication. Un merci particulier pour leur collaboration pendant l'absence de la directrice générale, période au cours de laquelle j'ai assumé avec plaisir l'intérim.

En terminant, je tiens à remercier aussi madame Sophie Leclair qui a mis fin à son engagement en tant que membre du conseil d'administration.

Bonne lecture!


Guy Bellavance
Président

Membres du conseil d'administration

BELLAVANCE, GUY *Président*

DUCHESNEAU, JACQUES *Vice-président*

ALLARD, MARIE-PIERRE *Trésorière*

LECLAIR, SOPHIE *Secrétaire*

BADAROUDINE, ANIL *Administrateur*

CHANOUX, PASCALE *Administratrice*

HABIBI, SHAH ISMATULLAH *Administrateur*

LEMAY FONTAINE, LOUISE *Administratrice*

OUELLET, HÉLÈNE *Administratrice*

Liste du personnel rémunéré

- ORELLANA, MERCEDES** *Directrice générale*
- RACICOT, ANNABELLE** *Directrice générale adjointe*
- ARRASQUITO, AIDA** *Conseillère en formation
Responsable du jumelage*
- AUGER-RAYMOND, KEVIN** *Conseiller en insertion au travail*
- AYOTTE, KARINE** *Secrétaire – commis à la réception*
- BEAUDOIN, SYLVIE** *Secrétaire – commis à la réception*
- BIRON, CHARLES** *Conseiller en insertion au travail*
- CARRIER, LOUISE** *Intervenante au service à la clientèle*
- CHAILLER, JÉRÔME** *Adjoint à l'accueil et à l'établissement*
- CHAMPAGNE, SYLVIE** *Coordonnatrice des services à la clientèle*
- CHAREST, CONCHITA** *Secrétaire – commis à la réception*
- CHERRAT, SOPHIA** *Adjointe à la banque d'interprètes*
- COUILLARD, AGATHE** *Adjointe à l'accueil et à l'établissement*
- DANESH, MARYAM-VIOLETTE** *Agente de soutien linguistique*
- DUROCHER, KARINE** *Adjointe à l'accueil et à l'établissement*
- ECHEVERS, ARIADNE** *Coordonnatrice de la banque d'interprètes*
- EIERMANN, LOUISETTE** *Responsable de l'action bénévole*
- FORTIN, ISABELLE** *Secrétaire – commis à la réception*
- HABIBI, NASIMA** *Agente de soutien linguistique*
- KHEDRI, FAUZIA** *Agente de soutien linguistique*
- LAMARRE, ANDRÉE-ANNE** *Conseillère en insertion au travail*
- LAROCHELLE, MICHELINE** *Conseillère en insertion au travail*
- LEMELIN, LUCIE** *Agente de projet*
- MAINVILLE, LISETTE** *Secrétaire – commis à la réception*

Liste du personnel rémunéré (suite)

- RODRIGUE, JOCELYNE** *Responsable des systèmes d'information et des approvisionnements*
- RONSMANS, PAULINE** *Adjointe à l'accueil et à l'établissement
Agente de projet*
- TORO LARA, JUAN MANUEL** *Adjoint à l'accueil et à l'établissement*

Stagiaires

- BARROS, GRISELDA** *Secrétariat*
- BESSETTE, VALÉRIE** *Service social*
- GAVRANCIC, ANNA** *Psychologie – Développement organisationnel*
- GBOTU KUBELE, RICHARD** *Service social*
- JEAN-LOUIS, KARLY** *Information et orientation scolaire et professionnelle*
- KONE, MAGNININ** *Service social*
- NSHIMIYE, PROSPER** *Psychoéducation*
- VERGARA, HENRY** *Service social*

Rapport de la direction

Cette année fût marquée par les changements autant aux niveaux des ressources humaines que des ressources matérielles. Voici les éléments les plus marquants en ce qui concerne la direction générale et la direction générale adjointe.

Gestion

* *Gestion des finances*

Lors de l'élaboration des descriptions des tâches établie dans le cadre de la planification stratégique, la gestion des finances est restée une responsabilité de la direction générale.

À la suite du changement de notre année financière, nous avons aussi modifié le moment pour élaborer et réviser les prévisions budgétaires (été et hiver au lieu de printemps et automne).

En 2006-2007, le SANC a contesté la décision de Revenu Québec à l'effet de considérer l'organisme comme étant un employeur public désigné. Néanmoins, le SANC a payé les cotisations supplémentaires demandées pour les années 2001 à 2005. À la fin de juin 2008, Revenu Québec s'est retiré du dossier et nous avons reçu une confirmation de remboursement des montants payés. Cependant, nous ne serons pas remboursés pour les frais juridiques déboursés pour se défendre dans cette cause.

* *Gestion des ressources humaines*

En septembre 2007, nous avons participé à l'audition du grief en ce qui concerne le statut d'employé de madame Pauline Ronsmans. Par la suite, nous avons reçu la décision de l'arbitre.

Pour ce qui est de la direction générale adjointe, madame Annabelle Racicot a été remplacée par madame Kim Turmel pendant les six premiers mois de son congé de maternité et par monsieur Charles Biron pendant les six derniers mois. À cela, s'est ajouté une période d'absence de la direction générale de deux mois pendant laquelle le président du conseil d'administration a assuré l'intérim.

De plus, mesdames Conchita Charest et Lisette Mainville ont été embauchées comme secrétaire-commis à la réception sur une base occasionnelle, sur appel.

La préparation de la paie, l'animation des rencontres d'équipe et l'application de la convention collective font partie maintenant des tâches de la direction générale adjointe.

Pour ce qui est du comité des relations de travail, les membres du comité se sont réunis à 5 reprises afin de discuter des sujets qui touchent une ou des clauses de la convention collective.

★ *Stagiaires*

Le SANC a reçu des stagiaires encore cette année. Ils sont des étudiantes ou étudiants au baccalauréat ou à la maîtrise en service social, en psychologie, en psychoéducation ou en information et orientation. Après une période de formation et d'apprentissage, ces futurs professionnels nous soutiennent dans notre travail au quotidien au plan des différentes démarches à faire avec les nouveaux arrivants et notre clientèle en général. Nous avons accueilli aussi des stagiaires de niveau post-secondaire en secrétariat.

★ *Planification stratégique*

La mise en œuvre de certaines orientations découlant de la planification stratégique a nécessité plusieurs rencontres de travail. Nous avons procédé à l'élaboration des descriptions de tâches pour chacun des postes incluant aussi les responsabilités de l'exécutif du conseil d'administration. Nous avons aussi validé les informations avec des membres du personnel.

Un comité sur les locaux composé de bénévoles, membres du CA, membres de l'équipe de travail et la direction a été mis sur pied afin de trouver des locaux plus appropriés à nos activités.

En ce qui a trait à la gestion des ressources humaines, nous avons effectué un travail de documentation sur différents volets de GRH avec l'aide de madame Ana Gavrancic, stagiaire en psychologie option développement organisationnel, et ce, en vue de l'élaboration d'un plan de gestion des ressources humaines.

Activités, comités et collaborations

★ *Centre d'accès communautaire à Internet (CACI)*

Le CACI a maintenant 7 ans. Toujours en collaboration avec AIDE et les autres organismes impliqués, des démarches sont toujours en cours afin de consolider le réseau et pour notre part d'offrir ce service gratuitement. Outre l'accès haute vitesse à Internet sur 4 ordinateurs, notre clientèle peut aussi faire du traitement de texte, utiliser le numériseur et imprimer des documents à frais minimes. Pour la période 2007-2008, l'achalandage s'est maintenu à environ 70 %.

C'est la personne responsable des systèmes d'information et des approvisionnements qui supervise l'ensemble des aspects reliés à cette activité et qui donne, au besoin, de la formation aux clients qui sont moins familiers avec les outils informatiques.

★ ***Comité consultatif national du MICC***

Ce comité s'est réuni à 3 reprises cette année. Les discussions ont porté principalement sur les sujets suivants : la politique et le plan d'action contre le racisme et la discrimination, la motion de l'Assemblée nationale sur les budgets requis pour l'intégration des nouveaux arrivants, la hausse des paramètres du financement du PANA, les mécanismes d'échange d'information entre le MICC et la TCRI, l'élaboration d'un outil de gestion dans le cadre du PANA, l'évaluation des coûts de revient de l'accueil et de l'installation des réfugiés pris en charge par l'État, la complémentarité des services entre le MICC et le MESS, les Journées de réflexion sur l'accueil et l'établissement des réfugiés, la planification annuelle des réfugiés pris en charge par l'État et du PRSOCA.

★ ***Comité consultatif sur la qualité des services à la clientèle de CIC***

Nous continuons de participer à ce comité, 3 à 4 rencontres par année, qui traite des décisions prises par Citoyenneté et Immigration Canada, des suites d'application de la loi sur l'immigration, des quotas, des parrainages, des évaluations des risques avant le renvoi (ERAR), des agissements aux frontières, etc. Ces rencontres et ces contacts nous aident à défendre les dossiers des demandeurs d'asile devant diverses instances et à donner les renseignements pertinents et à jour lorsque survient un changement dans la loi ou dans son application.

★ ***Comité d'économie sociale***

En collaboration avec la CDÉC et Ascot en santé, nous avons participé à 7 rencontres dans le but de promouvoir et mettre sur pied des entreprises d'économie sociale. Nous avons participé à l'organisation d'une rencontre d'information sur l'économie sociale à l'intention des immigrants résidant à Ascot. Par la suite, 5 immigrants ont présenté un projet pour démarrer leur entreprise.

★ ***Comité de coordination du SATI***

L'organisation des services du SATI, le respect des ententes signées avec EQ et le MICC, les nouveaux projets, les formations ponctuelles pour le personnel du SATI, la préparation d'une activité d'envergure destinée aux employeurs de la région, intitulée « L'Estrie se parle des vraies affaires - 4^e édition », la demande de reconnaissance des organismes en employabilité auprès des réfugiées et immigrants ont été les principaux sujets traités au sein de ce comité.

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

Les membres de ce comité se sont réunis 4 fois pour assurer la continuité des travaux qui découlent de la politique d'accueil et d'intégration des immigrants établis à Sherbrooke. Le suivi du plan d'action pour 2008-2010, la tenue d'une journée de consultation publique le 10 mai 2008 ainsi que le suivi des travaux de trois sous-comités, à savoir l'employabilité, les communications et le plan d'action

ont été les principaux thèmes discutés. Pour ce qui est des 3 sous-comités, nous avons fonctionné par des échanges par courriel au lieu des rencontres.

★ *Comité de vigilance et d'action pour l'harmonisation des relations interculturelles en Estrie*

Nous avons participé à 5 rencontres dudit comité afin de traiter de sujets reliés à la restructuration du comité, au plan d'action prévu pour l'année et à l'organisation de l'activité « Hommage aux actions interculturelles 2008 ».

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

Les membres de ce comité se sont réunis à 8 reprises. Plusieurs thèmes ont été traités dont les travaux du comité interministériel (MELSS, MESS, MICC et MSSS). L'organisation d'un forum sur l'accessibilité et la qualité des services de santé et des services sociaux pour les immigrants, réfugiés et ceux issus des communautés culturelles, ainsi que l'analyse et le suivi des recommandations d'une étude comparative sur les banques d'interprètes au Québec, commandée par le MSSS ont aussi fait partie des dossiers traités par ce comité.

★ *Comité sur le développement des services du SANC*

Les membres de ce comité se sont réunis à 4 reprises. Les discussions du comité ont porté sur le bilan des activités du comité et la pertinence de continuer les travaux de ce comité, un état de situation sur le logement, l'accréditation d'EQ pour devenir un organisme formateur, le programme de jumelage et la recherche de financement, les gangs de rue et la planification stratégique.

★ *Conseil Canadien pour les Réfugiés (CCR)*

Le CCR est un groupe de défense des droits des réfugiés à travers l'ensemble du Canada. Il est relié à de nombreux organismes et tient 4 réunions importantes annuellement. Nous déléguons 1 ou 2 personnes du SANC, au moins 1 fois par année, pour participer aux consultations du CCR. Cela nous permet d'enrichir notre réseau de contacts, de mettre à jour nos informations et de recueillir les dernières parutions de la documentation que nous utilisons pour défendre nos dossiers. Les principaux sujets discutés sont l'établissement et l'intégration, les droits des demandeurs d'asile, l'accès à l'emploi, la retraumatisation – survivants de la torture, les stratégies locales pour contrer le profilage racial, la régionalisation, les affaires internationales, les procédures aux États-Unis pour la détermination du statut de réfugié, le secteur communautaire et les offres gouvernementales, les impacts de la séparation des familles, le rapatriement, la déportation et autres. Cette année, 3 personnes ont participé à la consultation tenue l'automne.

- * ***Corporation de développement communautaire de Sherbrooke (CDC)***
 Cette année, nous avons participé à 6 rencontres pour traiter des sujets reliés au plan d'action du regroupement pour 2007-2008, la politique du développement social de la Ville de Sherbrooke, la mise sur pied de plusieurs projets pour les organismes communautaires, les assurances responsabilité pour les OSBL, les rôles et responsabilités des conseils d'administration et la représentation des organismes dans une perspective multisectorielle, la vie associative et la promotion des organismes communautaires de Sherbrooke.
- * ***Corporation de la semaine du bénévolat***
 Nous participons, depuis plusieurs années, à ce comité dont le mandat est d'organiser une soirée de reconnaissance des bénévoles de Sherbrooke. L'activité a eu lieu le 24 octobre 2007 au Théâtre Granada.
- * ***Réseau national des organismes spécialisés dans l'intégration en emploi de nouveaux immigrants (ROSINI)***
 Depuis plusieurs années, les organismes offrant des services d'employabilité et membres de la TCRI ont manifesté le désir d'être reconnus pour leurs pratiques en employabilité auprès des nouveaux immigrants. Forts de leurs expériences et savoirs, ils ont créé un réseau, le ROSINI, afin de faire reconnaître et développer les pratiques de ses membres, particulièrement l'approche interculturelle qui est adaptée à la spécificité de la situation et aux besoins des nouveaux immigrants. Ce regroupement est composé de 28 organismes sur un total des 46 qui sont membres de la TCRI et se veut un réseau complémentaire à ceux déjà existants. Cette année, nous avons participé aux rencontres portant sur le bilan des activités et le plan d'action.
- * ***Table de concertation des organismes oeuvrant auprès des personnes réfugiées et immigrantes (TCRI)***
 Nous avons participé à 5 rencontres de la Table pour discuter de l'implantation de l'outil de gestion et de la reddition des comptes du PANA ainsi que de l'évaluation participative pour les organismes membres de la TCRI.

Autres dossiers

- * La préparation de plusieurs demandes de subvention, tels le PRSOCA du MICC, EQ, l'ASSSE pour le soutien aux interventions psychosociales en 2008, la Ville de Sherbrooke, la coordination de la banque d'interprètes, le Fonds d'aide des Caisses Desjardins contre la pauvreté, ainsi que les rencontres de négociation, de suivi et la préparation des rapports d'étape ou finaux qui en découlent.
- * La participation à la sélection de nouveaux interprètes.

-
- * Le soutien technique à l'organisation de l'assemblée générale annuelle tenue le 26 septembre 2007 et la réalisation des orientations approuvées lors de cette assemblée, principalement en ce qui concerne la planification stratégique de l'ensemble des services du SANC.

Perspectives

- Accompagner et soutenir le conseil d'administration dans l'actualisation des orientations approuvées par la Corporation pour 2008-2009.
- Poursuivre la mise en œuvre de la planification stratégique.

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

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

Fidèles à notre mission, nos intervenantes et intervenants, en collaboration avec une solide équipe de bénévoles, ont accueilli et accompagné 335 nouvelles familles, soit 23 familles de moins que l'an dernier, dans leurs premières démarches d'installation et les ont assistées tout au long de leurs diverses étapes d'adaptation. Ceci représente 849 personnes, originaires de 51 pays différents (voir annexe 1).

Résultats

Pour la période du 1^{er} juillet 2007 au 30 juin 2008, nous avons accueilli 95 unités (*une unité représente une personne seule, une famille monoparentale ou encore un couple avec ou sans enfant*) de réfugiés publics, soit 8 unités de moins que l'an dernier, originaires de 12 pays différents :

Afghanistan	5	Colombie	62	Irak	12	Russie	1
Argentine	1	Congo	3	Kirghizstan	1	Rwanda	1
Burundi	1	Côte d'Ivoire	1	RDC	3	Somalie	4

Cela représente 242 personnes, soit 13 personnes de moins que l'an dernier. Les réfugiés en provenance de la Colombie (154 personnes), de l'Irak (22 personnes) et de l'Afghanistan (21 personnes) ont été les plus nombreux. Les arrivées ne se font pas toujours de façon constante. Il y a des temps moins occupés et des périodes très intenses. Cette année, nous avons commencé à recevoir des réfugiés en provenance de l'Irak et de la Somalie.

Pour la période du 1^{er} juillet 2007 au 30 juin 2008, nous avons accueilli 240 unités supplémentaires, soit 15 de moins que l'an dernier, provenant de 49 pays différents :

Afghanistan	31	Colombie	71	Honduras	1	Roumanie	1
Algérie	10	Congo	7	Irak	1	Russie	2
Angola	1	Corée du Sud	1	Iran	2	Rwanda	3
Argentine	5	Côte d'Ivoire	2	Liban	1	Sénégal	3
Azerbaïdjan	1	Cuba	4	Mali	3	Tadjikistan	1
Belgique	1	Égypte	2	Maroc	7	Tchétchénie	1
Bosnie-Herz.	1	États-Unis	1	Mexique	13	Togo	2
Brésil	13	ex-Yougoslavie	2	Moldavie	1	Turquie	1
Burkina Faso	5	Finlande	1	Pakistan	1	Uruguay	1
Burundi	6	France	4	Paraguay	2	Venezuela	3
Cameroun	6	Gabon	1	Pérou	2		
Chili	2	Guatemala	2	Philippines	1		
Chine	2	Haïti	3	RDC	2		

Cela représente 607 personnes, dont 173 sont originaires de la Colombie, 136 de l'Afghanistan, 36 de l'Algérie et 34 du Brésil.

Unités par catégories	2006-2007	2007-2008
Indépendants	101	85
Demandeurs d'asile	51	70
Autres réfugiés	51	46
Parrainages familiaux	23	21
Demandeurs à l'étude	15	10
Permis de travail, touristes, étudiants, etc.	14	8
TOTAL :	255	240

On constate que le nombre d'indépendants a diminué au cours de la dernière période. Même si plusieurs d'entre eux parlent le français, ils demandent quand même un service adapté selon leur pays d'origine et leur parcours migratoire. On remarque une augmentation des demandeurs d'asile et une diminution des indépendants. La catégorie autres réfugiés signifie ceux qui arrivent d'une autre région ou ceux qui sont parrainés par des groupes privés. Ces derniers sont en majorité originaires de l'Afghanistan. Chaque cas est individuel et les procédures à suivre peuvent être très exigeantes.

En faisant le bilan de toutes ces arrivées, on dénombre 849 nouvelles personnes, soit 507 adultes et 342 enfants, qui ont été accueillies par notre organisme cette année.

Pour toute notre clientèle, soit les nouveaux clients et ceux accueillis avant le 1^{er} juillet 2007, le nombre d'entrevues d'aide a augmenté de 23 % au cours de la dernière année.

Nombre d'entrevues	2006-2007	2007-2008
Juillet	392	363
Août	386	409
Septembre	269	326
Octobre	210	348
Novembre	227	309
Décembre	219	334
Janvier	287	442
Février	218	342
Mars	288	393
Avril	277	412
Mai	435	324
Juin	337	361
TOTAL	3 545	4 363

Au total, 797 personnes adultes, soit 15 personnes de plus que l'an dernier, ont reçu nos services au cours de la dernière année. De ce nombre, 66 % ont entre 18 et 39 ans, tandis que 31,5 % ont entre 40 et 64 ans. Ils sont originaires de 63 pays différents, principalement de la Colombie (47,3 %), de l'Afghanistan (21,8 %) et du Congo (5,3 %).

Services psychosociaux

Le SANC est sans contredit un lieu d'ancrage pour les nouveaux arrivants, car c'est l'émotion qui fait qu'on s'ancre. Et au SANC, des émotions il en passe de toutes sortes. À la suite de leur intégration fonctionnelle ou pendant celle-ci, nous essayons que les gens puissent dire ici « Je me sens chez moi ». Et c'est cet ancrage qui fait qu'ils reviennent lors de difficultés petites ou grandes.

Nos services d'installation sont la porte d'entrée pour toutes les personnes nouvellement arrivées. À travers ces démarches techniques se développe un lien de confiance qui nous amène souvent à un autre niveau de services.

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

Il faut souligner que « migrer », pour certaines personnes, peut être en soi un événement traumatisant qui vient bousculer les relations de couple et les relations familiales. Les gens vivent des chocs culturels importants. Ils se sentent isolés, déboussolés, incompetents et privés de leurs repères culturels. Nos interventions sont importantes et primordiales afin de les soutenir moralement dans ce processus souffrant.

Problématique de la pénurie de logements

La pénurie de logements s'est atténuée au cours de la dernière année. Toutefois, le coût moyen des loyers a augmenté et les exigences des propriétaires sont de plus en plus importantes (enquête de crédit, endosseur, avance de fonds).

Le placement des grandes familles représente une difficulté étant donné que plusieurs propriétaires refusent les familles ayant plus de quatre enfants.

Pour l'année 2007-2008, 248 interventions en recherche de logements ont été comptabilisées dont 71 pour les réfugiés publics nouvellement arrivés.

Pour une 5^e année, nous avons participé au Comité sur le logement au 1^{er} juillet de la Ville de Sherbrooke. Nous avons aussi participé à la Coalition sur le logement à Sherbrooke en collaboration avec le CSSS-IUGS et la Ville de Sherbrooke.

Hébergement temporaire

Cette année, nous avons continué à bénéficier d'une ressource d'hébergement temporaire de première ligne pour les réfugiés sélectionnés à l'étranger et parfois pour les demandeurs d'asile. En effet, la communauté des Missionnaires Notre-Dame des Anges continue de nous ouvrir sa maison pour l'accueil les nouveaux arrivants.

Parmi les religieuses, plusieurs parlent l'espagnol ou des langues africaines ce qui facilite les premiers jours d'installation des familles. De plus, les religieuses font profiter les réfugiés de leur vaste réseau d'entraide pour les équiper en vêtements, en meubles et en articles ménagers.

Nous pouvons aussi compter sur d'autres maisons d'accueil dont nous apprécions la collaboration, soit celles des Missionnaires Mariannahill et des Filles de la charité du Sacré-Coeur.

Cependant, étant donné le surnombre de personnes dans les établissements d'hébergement temporaire avec lesquels nous avons l'habitude de collaborer, nous avons fait des recherches afin d'élargir notre réseau d'hébergement. Nous sommes aussi à l'affût d'autres alternatives.

Services de première ligne

*** Aide aux formulaires**

Le service d'aide aux formulaires est toujours offert. Une bénévole est disponible au SANC une demi-journée par semaine afin d'aider les gens à compléter différents formulaires comme une demande pour l'obtention d'un logement à l'Office municipal d'habitation de Sherbrooke (OMHS), une demande de résidence permanente, une demande d'allocation logement ou une demande pour le programme Prime au travail.

*** Ateliers d'échange**

Grâce à la collaboration d'un stagiaire à la maîtrise en psychoéducation, monsieur Prosper Nshimiye, des ateliers ont été organisés pour les parents nouvellement arrivés de la région des Grands-Lacs. On a traité de thèmes comme l'éducation, l'autorité, la discipline, les défis et obstacles de l'intégration, etc. Monsieur Gaston Milot, bénévole au SANC et psychologue à la retraite, a participé aux rencontres comme personne-ressource. Dans le cadre de ces rencontres, des policiers communautaires sont venus rencontrer une trentaine de parents pour échanger avec

eux sur le phénomène de gangs de rue à Sherbrooke. Aussi, des rencontres avec plusieurs adolescents africains ont permis à ceux-ci d'échanger et de connaître l'organisme Carrefour Jeunesse Emploi.

★ ***Assermentation***

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

★ ***Cadeau de bienvenue***

Afin de souhaiter une bienvenue chaleureuse aux enfants (petits et grands), nous leur remettons selon leur âge un toutou, une *doudouce* ou un foulard en polar qui leur apporte réconfort et plaisir. Pour ce projet, nous avons eu la collaboration du Comptoir familial. Aussi, des bénévoles ont lavé, révisé la qualité des objets en peluche et confectionné les *doudouces* et des foulards à partir de tissus neufs achetés par le SANC.

★ ***Classeurs de documents***

Afin d'aider les nouveaux arrivants à se démêler dans toute la correspondance reçue (factures, lettres de l'assistance-emploi, des allocations familiales, etc.), nous avons acheté une cinquantaine de classeurs de documents avec identification des items à conserver. Une séance d'information a été donnée à titre expérimental. Cette nouvelle initiative sera reprise tout au long de la prochaine année.

★ ***Prêt de bassinettes et don de layettes***

Depuis maintenant 4 ans, nous offrons un service de location de bassinettes. Ceci nous a permis de dépanner plusieurs mamans qui venaient d'accoucher. Des bénévoles vérifient l'état et la conformité des bassinettes avant chaque prêt.

★ ***Sacs à dos de premiers soins***

Grâce à un budget inclus dans le programme PAIR du MICC, nous avons monté 2 sacs à dos « Trousse de premiers soins ». Ceux-ci contiennent des médicaments de base et des articles d'hygiène de première nécessité. Cette initiative permet d'améliorer la qualité des services lors des premières journées d'accueil.

★ ***Trousses de dépannage***

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

Collaborations

* ***Camp de jour des Missionnaires Mariannahill***

Au cours de l'été 2007, une dizaine d'enfants ont participé à un 24 heures d'activités au chalet des Missionnaires Mariannahill. Leurs parents étaient invités à les rejoindre à la fin de l'activité pour un souper communautaire parents-enfants.

* ***Campagne de jouets de Noël***

Comme à chaque année, notre collaboration avec le Service de prévention des incendies de la Ville de Sherbrooke, en ce qui a trait à la distribution de jouets pour Noël, fût un succès et grandement appréciée par notre nouvelle clientèle. Nous avons référé une centaine de familles, ce qui représente plus de deux cents enfants qui vivaient leur premier Noël au Québec.

* ***Comité sur les services de santé et psychosociaux pour les personnes réfugiées***

En collaboration avec plusieurs partenaires dont le CSSS-IUGS, un comité a été formé afin de développer des services de santé et psychosociaux spécifiques pour les nouveaux arrivants ayant vécu de la violence organisée ou des traumatismes de guerre. Après une première étape sur le portrait de la situation à Sherbrooke, une seconde étape consista à investiguer dans les autres régions les services déjà offerts et les approches utilisées. Le comité est à mettre sur pied un modèle de services et une équipe d'intervenants intéressés à traiter les différentes problématiques vécues.

* ***Document « La vie dans les camps de réfugiés »***

Dans le cadre de son stage, monsieur Prosper Nshimiye, originaire du Burundi et ayant passé 5 années dans un camp en Tanzanie, a élaboré un document expliquant concrètement comment se déroule dans le quotidien la vie dans un camp de réfugiés. Il nous présente un portrait de la population, de l'organisation, de l'éducation, de la sécurité et de l'environnement socio-économique. Ce document, d'une trentaine de pages est disponible au SANC.

* ***Inscription à l'école - CSRS et formation***

Encore cette année, l'inscription à l'école des enfants immigrants s'est effectuée dans les locaux du SANC. Une personne de la CSRS fait l'inscription accompagnée, au besoin, d'un interprète et d'une employée du SANC en soutien technique.

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

Aussi, en juin 2008, en collaboration avec le SANC, une formation a été donnée à environ 80 intervenants du milieu scolaire sur le thème suivant : *La vie dans les camps de réfugiés et les défis d'adaptation au système socioéducatif québécois.*

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

★ *Moisson Estrie*

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

★ *Opération Hiver*

Dans le cadre du programme PAIR, les réfugiés sélectionnés à l'étranger ont droit à l'achat de vêtements d'hiver. Pour une première fois cette année, le SANC devait organiser et être présent pour accompagner et conseiller les nouveaux arrivants. L'opération s'est déroulée durant 3 soirées en octobre 2007. Plus d'une centaine de personnes sont venues s'habiller pour affronter le froid hivernal.

★ *Permis de conduire*

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

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

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

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

★ **Rencontres de sensibilisation**

L'intérêt pour le phénomène de l'immigration et le traitement des accommodements raisonnables dans les médias a amené plusieurs organismes à s'adresser à nous pour connaître davantage le profil et la situation vécue par les immigrants qui s'installent chez nous. Nous avons rencontré plusieurs organismes, soit 6 classes du Séminaire de Sherbrooke, certaines classes d'étudiants de l'Université de Sherbrooke, certains groupes religieux qui aident notre clientèle, des groupes d'enseignants de la CSRS, des intervenants du CSSS-IUGS, etc.

★ **Tour de ville**

De juillet 2007 à juin 2008, nous avons organisé 13 tours de ville, soit 6 de plus que l'an dernier afin de répondre, entre autres, aux demandes de certaines institutions d'enseignement. Ces tours de ville sont animés par deux équipes de 2 bénévoles du SANC, qui le font à tour de rôle.

Cette sortie présente plusieurs lieux historiques et des endroits utiles à connaître pour les nouveaux arrivants. Cette année, le tour de ville a permis à 331 immigrants de se familiariser davantage avec leur nouvel environnement.

Le comité d'adaptation

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

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

- 27 séances « *Information de base* » (bail, factures, téléphone, système bancaire, éducation, autobus, poste, taxes, remboursements de prêts de transport, système de santé). Cette séance est donnée systématiquement à tous les réfugiés, francophones ou non, une dizaine de jours après leur arrivée. À l'occasion, les séances sont données au domicile des familles. Cette année, nous avons aussi rejoint plusieurs nouveaux arrivants venus comme indépendants.
- 1 séance « *Info-crédit* » ou « *Les pièges de la consommation* » (cartes de crédit, achats à crédit, cartes de magasins, achat d'une voiture, etc.). Cette séance a pour but d'aider les nouveaux arrivants à planifier leur budget tout en évitant les occasions d'endettement.

- 5 séances « *Info-hiver* » ou « Comment être au chaud et en santé en hiver ». L'hiver fait peur à bien des gens. À l'aide d'une vidéo et de plusieurs accessoires (vêtements, articles de sports, pelle, etc.), les bénévoles dédramatisent l'hiver et enseignent beaucoup de trucs afin d'appriivoiser cette saison.
- 4 séances « *Info-impôts* ». De nouveau cette année, le comité a organisé l'opération Impôts en collaboration avec Solution Budget Plus. Ainsi, notre clientèle a pu bénéficier d'une séance d'information sur la fiscalité, donnée en plusieurs langues (anglais, dari, espagnol, français, portugais, russe et swahili) au cours de laquelle, 134 personnes ont assisté. Au mois de mars, notre clientèle a aussi eu accès gratuitement aux cliniques d'impôts de Solution Budget Plus.
- 1 séance « *Info-document* ». Nouvelle séance d'information permettant d'apprendre quels documents conserver et comment le faire à l'aide d'un classeur de documents que nous leur remettons.

Un représentant de l'ACEF est venu rencontrer le Comité d'adaptation et le personnel de l'accueil pour nous transmettre l'information à jour sur les contrats en téléphonie et les compagnies Internet. Plusieurs nouveaux arrivants sont victimes de sollicitation et s'engagent sans le savoir avec des contrats à long terme de 2 à 3 ans, souvent trop dispendieux.

De plus, un document visuel d'une dizaine de pages a été élaboré par les bénévoles sur l'utilisation du guichet automatique et des différentes transactions bancaires possibles. Aussi, une collaboration avec le département d'environnement de la Ville de Sherbrooke nous a permis de compléter la documentation sur la récupération et le recyclage. Des autocollants sont aussi distribués.

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

Perspectives

- Développer des services adaptés pour les indépendants.
- Élaborer différents outils pour faciliter la recherche de logements.
- Élaborer un calendrier des activités reliées à l'accueil, au soutien à l'établissement et à l'intervention sociale.

L'action bénévole

L'année 2007-2008 s'est déroulée en continuité avec les activités de l'année précédente toujours avec la préoccupation de faciliter l'intégration des nouveaux arrivants à la société d'accueil et de favoriser le rapprochement interculturel.

Encore cette année, plusieurs bénévoles ont accompagné les nouveaux arrivants dans leurs démarches d'installation tels les visites d'appartements, la première épicerie, le magasinage de vêtements, etc. Par le jumelage, d'autres ont établi des liens significatifs avec une personne ou une famille immigrante facilitant ainsi leur intégration. Enfin, plusieurs se sont engagés dans des comités tels le comité d'adaptation, le comité de la fête de Noël, le comité du Buffet des nations, le tour de ville, le conseil d'administration, le comité pour l'amélioration des locaux et le comité des jumelés. Ce dernier comité a été mis en place à la demande d'un groupe de bénévoles jumelés suite à la fermeture du poste de responsable du jumelage.

Des projets spéciaux mis sur pied cette année ou au cours des dernières années ont été soutenus par des bénévoles. On peut citer les trousseaux pour l'école incluant sac à dos, matériel scolaire et boîte à lunch, les trousseaux de dépannage pour les demandeurs d'asile, l'aide pour compléter les formulaires et la collecte de toutous offerts aux familles avec des enfants comme cadeau de bienvenue.

Enfin, grâce à l'implication dynamique de nombreux bénévoles du SANC, des activités de rapprochement interculturel d'envergure ont pu être réalisées en partenariat avec la Corporation Ascot en santé : le Brunch interculturel et le café rencontre Le Tutti.

Gestion des offres de services bénévoles

- * 112 personnes ont appelé ou se sont présentées (1^{er} contact) pour avoir de l'information sur le bénévolat au SANC;
- * 11 séances d'information ont été présentées et 83 personnes y ont assisté. De ce nombre, 55 personnes ont donné suite à leur offre de services bénévoles;
- * 62 personnes ont été rencontrées en entrevue individuelle avant d'être inscrites sur la liste des bénévoles. De ce nombre, 2 personnes n'avaient pas participé à la séance d'information, mais avaient pris connaissance du contenu de la pochette remise lors de cette séance. Les entrevues incluent les formalités pour la vérification des antécédents judiciaires par le Service de police de Sherbrooke et la vérification de deux références par la responsable de l'action bénévole.

Au 30 juin 2008, 183 personnes étaient inscrites sur la liste des bénévoles.

Rencontres entre bénévoles

Tous les bénévoles du SANC sont invités à participer à une rencontre mensuelle qui leur permet d'approfondir leurs connaissances sur différents thèmes touchant le monde de l'interculturel tout en leur donnant l'occasion de se rencontrer pour échanger, de créer et d'approfondir des liens entre eux. Ces rencontres ont lieu chaque mois à la bibliothèque Éva-Sénécal.

De juillet 2007 à juin 2008, 10 rencontres ont eu lieu. De façon régulière entre 15 et 20 personnes participent à ces rencontres qui permettent de pousser plus loin la réflexion sur le travail auprès des immigrants.

Nous avons reçu, entre autres, les témoignages de plusieurs personnes provenant de la Colombie, du Congo et de l'Équateur. D'autres personnes-ressources nous ont entretenus sur leur expérience reliée à leur travail auprès des réfugiés ou en interculturel. Enfin, une représentante du CSSS-IUGS nous a parlé des services offerts aux immigrants et une personne-ressource du MICC est venue nous informer sur la sélection des immigrants à l'étranger. Deux rencontres ont été réservées pour l'échange entre les bénévoles en lien avec leur action bénévole auprès des immigrants.

Les activités de reconnaissance envers les bénévoles

- * Sous le thème « Les bénévoles du SANC... contribuent à l'enracinement des personnes immigrantes » la fête des bénévoles a eu lieu le vendredi 16 avril 2008 au Centre Julien-Ducharme et a réuni plus de 80 personnes. Cette année, nous avons voulu mettre en valeur les actions ou les projets spéciaux, qui menés par des comités ou des équipes de bénévoles, contribuent à favoriser l'enracinement des nouveaux arrivants à notre société. À cette occasion, 2 bénévoles ont été honorés de façon particulière.
- * Les 2 bénévoles, dont la candidature a été présentée à la Corporation de la semaine du bénévolat, ont assisté à la soirée « Hommage aux bénévoles » tenue le mardi 29 avril 2008 en compagnie de la responsable de l'action bénévole. Il s'agit de mesdames Elsa Carvajal et Monawara Usof Alli.
- * Trois bénévoles de l'organisme ont participé à une soirée de reconnaissance organisée par le Ville de Sherbrooke le 24 octobre 2007 au cours de laquelle un spectacle de Luce Dufault a été présenté.
- * Des vœux à l'occasion de Noël et du Nouvel An ont été adressés à chaque bénévole.

Perspectives

- Soutenir au quotidien le secteur accueil, soutien à l'établissement et intervention sociale grâce à l'action bénévole.
- Continuer d'optimiser le riche potentiel des bénévoles dans la consolidation et le développement des services offerts par le SANC aux immigrants.
- Continuer les rencontres entre bénévoles qui ont lieu à tous les mois, sauf juillet et août.

La banque d'interprètes

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

La coordination de la banque d'interprètes a été assurée par madame Ariadne Echevers. Madame Sophia Cherrat, adjointe à la banque d'interprètes a soutenu, au besoin, la coordonnatrice de la banque, soit dans les temps plus occupés ou en remplacement de congés. Jocelyne Rodrigue, responsable des systèmes d'information et des approvisionnements, est responsable de la préparation et de la saisie des feuilles de travail des interprètes, de la préparation du paiement de ceux-ci et de la facturation des organismes utilisateurs. Elle soutient la coordonnatrice de la banque pour la mise à jour de la liste des interprètes, pour la préparation des rapports et pour le travail bureautique en général. Elle agit aussi à titre de commissaire à l'assermentation lors des traductions des documents. La gestion du dossier Santé et services sociaux, dont relève la banque d'interprètes, est sous la responsabilité de madame Mercedes Orellana, directrice générale.

Résultats

Afin de mettre en valeur et d'offrir des services répondant aux besoins des utilisateurs de la banque d'interprètes, en juin 2006 nous avons revu en profondeur l'organisation et le fonctionnement de la banque. Comme le démontre le tableau ci-dessous, les résultats ont augmenté autant en ce qui a trait au nombre d'interventions qu'à la durée de celles-ci. De fait, le nombre des interventions a augmenté de 37,5 % tandis que la durée totale des interventions a grimpé de 40 %.

	2006-2007		2007-2008	
	Nombre d'entrevues	Durée en heures	Nombre d'entrevues	Durée en heures
Juillet	158	294	216	418
Août	161	314,5	309	573,5
Septembre	211	371,5	306	557,5
Octobre	230	402	286	560,5
Novembre	228	386	338	599
Décembre	188	351	204	349,5
Janvier	197	339	333	593
Février	214	408	317	603,5
Mars	222	369,5	275	504,5
Avril	214	400,5	297	507,5
Mai	263	485,5	297	544
Juin	216	371	270	486
Total :	2 502	4 492,5	3 448	6 296,5

Pour la période du 1^{er} juillet 2007 au 30 juin 2008, 79 interprètes ont répondu aux 3 448 demandes que nous avons reçues. Afin de répondre rapidement à toutes ces

demandes, nous avons sélectionné et embauché 13 nouveaux interprètes, soit 6 en espagnol, 2 en kirundi et 1 interprète en chacune des langues suivantes : anglais, arabe, dari, portugais et serbo-croate.

Pour cette même période, 66 organismes ont fait appel aux services d'un interprète, et ce, en 21 langues différentes. La majorité des demandes provient des organismes de santé et des services sociaux. En terme de pourcentage, le CSSS-IUGS totalise 25 %, le CHUS représente 21 % et 8 % est réparti entre différentes cliniques de médecine familiale ou spécialisée. Le reste, soit 46 %, provient de sources variées, entre autres, 11 % de la CSRS, incluant 13 écoles d'enseignement primaire ou secondaire et 9 % de Moisson Estrie.

Les 21 langues d'interprétation sont réparties comme suit : 44 % en espagnol, 33 % en dari, 5% en russe, 4 % en arabe et en swahili, 2 % en kirundi, en mandarin et en turc. L'anglais, le cambodgien, le hindi, le kibembe, le kinyarwanda, le malinké, le persan, le portugais, le roumain, le serbo-croate, le somalien, le soussou et le vietnamien sont des langues pour lesquelles des interprètes ont aussi été demandés. Ceci totalise 6 296,5 heures d'interprétariat.

Aussi, 54 documents ont été traduits, totalisant 185 pages. Les demandes de traduction des documents proviennent en grande partie des particuliers. Généralement, il s'agit de traductions de certificats de naissance et de divorce ou de relevés de notes. Des organismes comme la CSRS, le CSSS-IUGS, Naissance Renaissance et la Ville de Sherbrooke représentent aussi d'importants utilisateurs en terme de volume.

La banque d'interprètes regroupe 80 interprètes et nous pouvons répondre aux demandes d'interprétation ou de traduction en 32 langues différentes.

Formations

- * « Le rôle de l'interprète » présentée à 4 interprètes, le 24 septembre 2007, à 14 interprètes, le 20 octobre 2007 et en deux rencontres soit le 21 février et le 13 mars 2008 à 9 interprètes.
- * « Les milieux d'interprétation » présentée par le sergent Jacques Gagnon sur le Service de police de Sherbrooke à 23 interprètes, le 7 février 2008.

Activités

Afin de permettre aux interprètes de se rencontrer et d'échanger entre eux nous avons organisé deux activités au cours de l'année.

- * « Soirée de quilles » le 18 octobre 2007 au Salon de quilles Jeannot.
- * « 5 à 8 de Noël », le 13 décembre 2007 dans nos locaux.

Perspectives

- Développer et mettre en place un outil informatique pour les suivis médicaux de la clientèle.
- Présenter la formation « Comment travailler avec un interprète » aux intervenants du réseau.
- Présenter la formation « Le rôle de l'interprète » aux nouveaux interprètes.
- Promouvoir la banque d'interprètes auprès des nouveaux organismes et utilisateurs.

L'accès au travail

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

Le Service d'accès au travail pour personnes immigrantes (SATI) est un partenariat entre le SANC, le CSM, EQ et le MICC.

Le SATI regroupe des services d'employabilité pour la clientèle immigrante, principalement par le biais :

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

Nous offrons aussi des services aux entreprises par le biais d'un soutien personnalisé et de formations. De fait, 3 formations ont été présentées aux employeurs au cours de la dernière année, soit « Apprivoiser les différences culturelles », L'immigration : motifs, portrait et adaptation » et « Gestion de la diversité culturelle ». Ces formations ont accueilli au total 16 personnes.

Notre présence auprès d'employeurs s'est traduite par 838 contacts auprès de 287 entreprises différentes, soit par téléphone, par télécopieur, par courrier ou par courriel. Nous avons aussi rencontré à 91 reprises des employeurs dont 12 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.

Résultats

Le nombre d'interventions auprès de l'ensemble de la clientèle du SATI a augmenté de 71 % durant la dernière année. L'écart démontré dans le tableau suivant s'explique par la compilation des interventions indirectes dont nous tenons maintenant compte. On considère une intervention indirecte toute action faite pour le client ayant pour objectif

le placement ou le maintien en emploi. Exemple : Discussion avec un employeur potentiel d'un candidat ayant le profil recherché. Le nombre d'interventions exclut les références aux employeurs.

	2006-2007	2007-2008
Juillet	81	165
Août	144	135
Septembre	119	159
Octobre	125	244
Novembre	144	326
Décembre	85	125
Janvier	132	258
Février	126	285
Mars	128	213
Avril	137	219
Mai	197	271
Juin	150	285
Totaux	1 568	2 685

Références en emploi	2 105
Placements en emploi ¹	170

Nombre de formations pour les clients	16
Nombre de clients aux formations	221

Nombre de formations pour les employeurs	3
Nombre de participants aux formations	16

Visites à la salle multifonctionnelle	4 145
---------------------------------------	-------

En 2007-2008, nous avons servi 463 clients, dont 215 nouvelles personnes. Notre clientèle est très diversifiée. En fait, elle provient de 60 pays différents, soit 18,1 % de la Colombie, 9,5 % du Congo et 8,4 % du Maroc. La participation masculine est légèrement plus élevée, 52,7 % par rapport à 47,3 % chez les femmes. Le groupe des 18 à 39 ans représente 72,1 % des clients tandis que celui des 40 à 64 ans se situe à 26,3 %.

¹ Les placements sont répartis ainsi : 135 en emploi permanent, 22 en emploi temporaire, 6 en emploi subventionné. De plus, 7 personnes ont fait un retour aux études.

Collaborations, projets et services mis en place ou consolidés

* *Centre intégré de formation industrielle (Magog)*

Nous avons organisé une rencontre d'information à l'intention des immigrants afin de leur transmettre des informations sur les diplômes d'études professionnelles de ce centre et sur la reconnaissance des acquis. Cette reconnaissance est possible dans plusieurs programmes tels le secrétariat, la comptabilité, la conduite et le réglage de machines à moules, l'opération d'équipement de production, le soudage et montage, les techniques d'usinage, la mécanique industrielle et la vente de pièces mécaniques.

* *Formation pour la clientèle*

Nous avons offert 16 formations auxquelles 221 personnes ont participé. D'une durée de 3 heures chacune plusieurs thèmes ont été touchés dont :

- la santé et sécurité au travail;
- le bénévolat;
- le bulletin de paie;
- le DEP en opération d'équipement de production;
- le droit de la personne;
- le marché du travail en Estrie;
- le service à la clientèle;
- les normes du travail.

* *Formation en employabilité du SATI*

Le SANC a aussi le mandat de collaborer avec le CSM dans le cadre de la formation en employabilité donnée par ce dernier. Entre autres, nous avons coanimé des ateliers de formation sur la santé et sécurité au travail, les droits de la personne et le bulletin de paie. Nous avons référé et inscrit des immigrants à la formation, nous avons dactylographié les curriculum vitae et les lettres de présentation, nous avons affiché et transmis les offres d'emploi disponibles et nous avons offert le soutien au placement par de la recherche d'employeurs potentiels, par des contacts avec les entreprises, par des visites de groupe en entreprise et, si besoin, par de l'accompagnement aux entrevues d'emploi.

* *Jumelage professionnel*

Par ce service, nous voulons permettre aux immigrants en recherche d'emploi de découvrir les exigences de l'exercice de leur profession ou de leur métier dans un contexte de travail au Québec, et ce, en termes d'années de scolarité, de réglementation de la profession ou du métier, de caractéristiques reliées à cette profession ou métier et de conditions de travail propres à l'entreprise où travaille le jumeau québécois.

Aussi, ce service donne l'opportunité aux travailleurs d'origine québécoise de se familiariser avec certains éléments reliés à l'immigration (parcours du jumeau

immigrant, portrait statistique de l'immigration à Sherbrooke) et de s'informer sur l'exercice de sa profession ou de son métier dans un contexte hors Québec.

Au cours de la dernière année, nous avons organisé 10 jumelages professionnels. Les professions exercées sont, entre autres, commis aux pièces, dentiste, enseignant, ingénieur en géomatique, ingénieur en environnement et secrétaire.

★ *Pochette d'initiation à la recherche d'emploi*

Afin de soutenir notre clientèle dans leur recherche d'emploi, nous avons préparé des pochettes contenant une liste des agences de recrutement, une liste des sites Internet gouvernementaux, une liste à jour des 500 plus grandes entreprises en Estrie, plusieurs dépliants dont celui du SANC, du SATI, de IMT en ligne, du PRIIME, une description de la formation de groupe du SATI et le Guide pratique de recherche d'emploi réalisé par EQ. Cette année, environ 200 pochettes ont été remises. En complémentarité, nous leur faisons parvenir par courriel 6 modèles de curriculum vitae.

★ *Salle multifonctionnelle*

Afin de rendre accessible l'information reliée à l'emploi et redonner à nos clients leur autonomie, une salle multifonctionnelle (centre de documentation, journaux, postes informatiques, accès à l'Internet, imprimante, photocopieur, téléphone) est disponible durant les heures d'ouverture. En moyenne, nous enregistrons 345 visites mensuellement.

★ *Visite de groupe*

Nous avons fait une visite de groupe avec notre clientèle. Bombardier et le Musée Joseph Bombardier au printemps 2008. Une douzaine de personnes y ont participé.

Perspectives

- Organiser, dans le cadre de la Semaine des rencontres interculturelles, la quatrième édition de l'Estrie se parle des vraies affaires, activité destinée à sensibiliser les employeurs de la région à l'embauche de personnes immigrantes. Celle-ci se tiendra le 1^{er} octobre 2008.
- Développer le jumelage professionnel afin de faire bénéficier un plus grand nombre de candidats immigrants en recherche d'emploi.

Activités de rapprochement interculturel

* 4 à 7

Le 2 octobre 2007, dans le cadre de la Semaine des rencontres interculturelles, nous avons organisé, en collaboration avec le CSM, EQ, le MDEIE, le MICC et la Ville de Sherbrooke, un 4 à 7 sous le thème « L'Estrie se parle des vraies affaires, prise 3 ».

L'activité a réuni une centaine d'employeurs au Théâtre Granada. Sous forme d'une conférence, la firme ImproCible a sensibilisé les intervenants et les employeurs du milieu sur la valeur et les compétences des employés immigrants.

À la suite de l'allocution de la ministre du MICC, madame Yolande James, il y a eu le visionnement d'un reportage portant sur des témoignages de responsables d'entreprises ayant intégré des immigrants à leur personnel.

Une vingtaine de rencontres ont été nécessaires aux membres du comité organisateur pour la préparation de ce 4 à 7.

* *Activité de pêche*

Encore cette année, nous avons collaboré avec le Service de police de Sherbrooke afin de jumeler des familles immigrantes à la famille des policiers participants. L'objectif est de permettre au Service de police de Sherbrooke de se rapprocher de la population, d'avoir un contact direct avec des immigrants et de partager leur culture respective. Nous avons donc invité quatre familles immigrantes à participer à la Fête de la pêche tenue le 14 juin 2008 à l'étang de l'Île Marie.

* *Comité du Buffet des nations*

Sous le thème « Employons pour une meilleure intégration », le 3 mai 2008 se tenait la 37^e édition du Buffet des nations au Cégep de Sherbrooke. Les représentants de 36 pays ont fait découvrir leurs saveurs et leurs couleurs à plus de 720 convives, dont nos coprésidents d'honneur monsieur Pierre Pichette de Bombardier Produits Récréatifs inc. et monsieur Guy Fouquet du Groupe SM International inc. Cet événement d'envergure est possible grâce au travail d'un comité formé de 13 bénévoles. Cette activité combine deux objectifs : celui de sensibiliser la population à la présence et au savoir-faire des communautés culturelles de la région et d'amasser des fonds pour continuer notre travail auprès des nouveaux arrivants.

* *Fête de Noël*

Fidèle à notre tradition, le SANC a invité les nouveaux arrivants, accueillis depuis janvier 2007, à célébrer un Noël québécois. Cette fête a rassemblé environ 400 personnes à l'école Du Phare, le 9 décembre 2007. Tous ont pu entendre des chants de Noël, danser au son de la musique folklorique, goûter un repas typique et pour les enfants, recevoir un cadeau du Père Noël et de ses lutins.

Pour la réussite de cette journée, un comité organisateur composé de cinq bénévoles du SANC a été formé afin de prendre en charge différents aspects de l'activité tels la recherche de commanditaires, l'achat et l'emballage des cadeaux, le buffet, la décoration, l'accueil, le vestiaire etc. Nous avons aussi reçu la collaboration de l'école de La Montée, pavillon Le Ber qui nous a généreusement offert 400 bas de Noël remplis de bonbons.

★ ***Jumelage***

Quinze jumelages ont été réalisés avec la collaboration des intervenantes à l'accueil.

Une activité à la cabane à sucre a aussi été organisée avec le soutien du comité des jumelés. Cette activité offerte aux jumelées en 2007-2008 a eu lieu le 5 avril 2008 et 33 personnes y ont participé.

★ ***Projet intégré pour le rapprochement interculturel***

Le comité organisateur du Souk, lors de l'édition 2006, a proposé de mettre de l'avant une activité de rapprochement interculturel d'envergure qui reviendrait aux 2 ans, entre les éditions du Souk. Cette activité mettrait l'accent sur l'approfondissement des relations interculturelles.

Le comité organisateur a donc été mis sur pied en juin 2007, réunissant des organismes membres d'Ascot en santé, soit les écoles Jean XXIII, des Quatre-Vents, du Phare et SAFRIE. Le SANC est un partenaire privilégié dans ce projet.

Une démarche en quatre étapes a ensuite été élaborée :

1. Le recrutement des participants

2. Le Brunch interculturel

Le Brunch interculturel a eu lieu le dimanche 18 novembre 2007 à l'école Jean XXIII et plus de 340 personnes y ont participé. Le thème de la famille a été mis en valeur, car il s'agit d'un thème rassembleur. L'échange s'est ouvert avec les photos de famille apportées par les participants. Des mets typiques de différents pays ont été préparés par 14 traiteurs et servis par une équipe de bénévoles. Des spectacles très colorés ont animé cette rencontre multiethnique. L'ambiance était chaleureuse et les échanges ont été très riches à chacune des 33 tables.

3. Le Tutti

Le café-rencontre Le Tutti a eu lieu le dimanche 16 mars 2008 à l'école du Phare et 220 personnes y ont participé. L'activité proposait des retrouvailles pour les participants du Brunch interculturel. Cependant, l'invitation a aussi

été lancée à la population d'Ascot. Chaque famille apportait un dessert, ce qui a permis une table gargantuesque aux multiples saveurs.

Le Théâtre des petites lanternes a grandement participé à l'animation de la rencontre avec la présentation de quelques sketches de la pièce *Ailes* qui touche la réalité des nouveaux arrivants. L'atelier d'écriture intitulé *Des mots en voyage* a aussi été animé par madame Angèle Séguin. Des textes significatifs sont ressortis de cet exercice et seront exposés dans les lieux publics du quartier.

4. Le visage sherbrookoïse des gens d'ici et d'ailleurs

Le projet a débuté avec une journée de séances photographiques qui a eu lieu le samedi 29 mars 2008. Monsieur Guy Tremblay, photographe, a reçu 57 personnes qui se sont présentées selon un horaire préétabli. Une vingtaine de photos sélectionnées seront exposées sur des façades d'immeubles, créant ainsi un parcours qui traversera le quartier d'Ascot. L'inauguration de l'exposition est prévue pour le début d'octobre 2008.

Perspectives

- Continuer à développer une relation de partenariat avec la Corporation Ascot en santé pour la réalisation de l'activité de rapprochement prévue à l'automne 2008.
- Continuer à être un organisme de référence important pour soutenir les initiatives du milieu en matière de rapprochement interculturel.

Annexe 1

Compilation **PAR PAYS** des arrivées à Sherbrooke entre le 1^{er} juillet 2007 et le 30 juin 2008

	Nombre de familles	Nombre d'adultes	Nombre d'enfants	Nombre total de personnes
Afghanistan	36	76	81	157
Algérie	10	19	17	36
Angola	1	1	---	1
Argentine	6	11	13	24
Azerbaïdjan	1	1	---	1
Belgique	1	1	1	2
Bosnie et Herzégovine	1	1	---	1
Brésil	13	19	15	34
Burkina Faso	5	5	1	6
Burundi	7	7	3	10
Cameroun	6	9	4	13
Chili	2	4	1	5
Chine	2	3	---	3
Colombie	133	204	123	327
Congo	10	15	13	28
Corée du Sud	1	1	1	2
Côte d'Ivoire	3	4	1	5
Cuba	4	4	1	5
Égypte	2	2	---	2
Etats-Unis	1	1	---	1
ex-Yougoslavie	2	2	---	2
Finlande	1	1	1	2
France	4	7	1	8
Gabon	1	1	---	1
Guatemala	2	2	---	2
Haïti	3	3	---	3

**Compilation PAR PAYS des arrivées à Sherbrooke
entre le 1^{er} juillet 2007 et le 30 juin 2008 (suite)**

	Nombre de familles	Nombre d'adultes	Nombre d'enfants	Nombre total de personnes
Honduras	1	2	1	3
Irak	13	14	14	28
Iran	2	3	---	3
Kirghizstan	1	1	---	1
Liban	1	1	---	1
Mali	3	4	1	5
Maroc	7	10	4	14
Mexique	13	17	2	19
Moldavie	1	1	---	1
Pakistan	1	2	---	2
Paraguay	2	5	5	10
Pérou	2	1	2	3
Philippines	1	1	---	1
RDC	5	5	5	10
Roumanie	1	2	---	2
Russie	3	4	5	9
Rwanda	4	6	5	11
Sénégal	3	5	2	7
Somalie	4	4	6	10
Tadjikistan	1	1	---	1
Tchéchénie	1	2	5	7
Togo	2	4	3	7
Turquie	1	1	---	1
Uruguay	1	1	---	1
Venezuela	3	6	5	11
51 pays différents	335	507	342	849

Compilation PAR STATUT

	Nombre de familles	Nombre d'adultes	Nombre d'enfants	Nombre total de personnes
Réfugiés (référés par le MICC)	95	131	111	242
Indépendants	85	143	95	238
Demandeurs d'asile	70	100	29	129
Réfugiés autres	46	85	91	176
Parrainages familiaux	21	26	9	35
Demandes à l'étude	10	11	3	14
Autres	8	11	4	15
	335	507	342	849

Compilation PAR PAYS des RÉFUGIÉS (référés par le MICC)

	Nombre de familles	Nombre d'adultes	Nombre d'enfants	Nombre total de personnes
Afghanistan	5	8	13	21
Argentine	1	2	2	4
Burundi	1	---	1	1
Colombie	62	90	64	154
Congo	3	6	9	15
Côte d'Ivoire	1	2	1	3
Irak	12	12	10	22
Kirghizstan	1	1	---	1
RDC	3	3	3	6
Russie	1	1	---	1
Rwanda	1	2	2	4
Somalie	4	4	6	10
12 pays différents	95	131	111	242

Annexe 2

Activités de collaboration et de concertation

1^{er} juillet 2007 au 30 juin 2008

Activités	Collaborateurs	Nbre de pers.
Activité marché Mont-Bellevue	CDÉC	1
Activité pour les employeurs	CSM, CSRS, EQ, MICC	2
Assemblée générale Ascot en santé	Corporation Ascot en santé	1
Bas de Noël	École de La Montée, pavillon Le Ber	1
COCO du SATI	CSM, EQ, MICC	1
COCONAT	MICC, TCRI	1
Colloque d'économie sociale	CDÉC	1
Comité aviseur interculturel	ASSSE, CSSS-IUGS et plusieurs autres organismes	1
Comité d'activités de rapprochement interculturel (Brunch, Café rencontre Le Tutti et exposition de photos)	Corporation Ascot en santé	1
Comité de formation aux parents sur le fonctionnement des CPE	AIDE	1
Comité de vigilance et d'harmonisation des relations intercommunautaires	MICC, Ville de Sherbrooke et plusieurs organismes	1
Comité d'économie sociale	CDEC	1
Comité logement 1 ^{er} juillet	Ville de Sherbrooke	1
Comité logements sociaux	Association des locataires, Corporation Ascot en santé, CSSS-IUGS	1
Comité sur le rapprochement interculturel et de la diversité	Ville de Sherbrooke	1
Comité sur les services psychosociaux aux immigrants	AIDE, ASSSE, CHUS, CSRS, CSSS-IUGS, MICC	3
Comité sur l'outil de gestion du PANA	MICC, TCRI	1
Congrès sur l'immigration	Métropolis	2
Échange d'information sur l'employabilité des immigrant et la gestion de la diversité	TCAEI	2
Échange d'information sur l'immigration en Estrie	TCOIE	2
Familles du monde	CSSS-IUGS, Naissance Renaissance	1
Formation sur <i>La vie dans les camps de réfugiés africains et les défis de l'intégration</i>	CSRS	1
Formation sur la violence conjugale	Cégep	1
Forum élargi d'Emploi-Québec	EQ	2
Forum sur la diversité	AIDE	3

Activités de collaboration et de concertation

1^{er} juillet 2007 au 30 juin 2008

(suite)

Forum sur l'intégration et l'insertion en emploi des réfugiés	Comité interministériel, MELSS, MICC	3
FTM (chapiteau du SANC)	Comité du FTM	2
Observatoire sur l'immigration	Université de Sherbrooke et plusieurs organismes canadiens	2
Partenariat du SATI	CSM, EQ, MICC	1
Politique en développement social et communautaire	Ville de Sherbrooke	1
Prix REMI	MICC, Ville de Sherbrooke	2
Procédure d'inscription aux classes d'accueil	CSRS	2
Projet « Boîte à outils pleine d'idées »	ACSEI	1
Qualité des services	CIC, TCRI	1
Reconnaissance des organismes en employabilité	ROSINI, TCRI	1
Rencontre de collaboration	Théâtre des petites lanternes	1
Rencontre de collaboration	CLE	2
Rencontre de collaboration	Pont de bois	3
Rencontre de collaboration avec la banque d'interprètes	CHUS	2
Rencontre de collaboration avec la banque d'interprètes et notre service d'accueil	Naissance Renaissance	4
Rencontre de collaboration sur les services d'accueil et le PAIR	MICC	1
Rencontre d'échange sur l'entente d'EQ	EQ	2
Rencontre pour l'organisation de la semaine du bénévolat	Corporation de la semaine du bénévolat	1
Révision du programme PAIR	MICC, TCRI	2
Tour de ville pour les nouveaux arrivants	Ville de Sherbrooke	1
Vie associative	CDC	1

Annexe 3

Formations

1^{er} juillet 2007 au 30 juin 2008

Titre de la formation	Présentée par :	Nbre de pers.	Durée totale (hres)
Access	CABS	1	6
Accompagnement sur le chemin du travail	Université de Sherbrooke	2	5
Adapter les interventions auprès des personnes nouvellement arrivées et vivant avec le VIH	TCRI	5	35
CSN-Construction	MICC	1	3
Droits et libertés de la personne	CDPDJ	1	3,5
Écrire sans faute	CABS	3	36
Informers pour aider : communiquer de l'information scolaire et professionnelle	Faculté d'éducation de l'Université de Sherbrooke	1	6
Initiation à l'Internet	Carrefour accès loisir	1	15
Les gangs de rue	Philippe Dubois du Service de police de Sherbrooke	7	14
Les milieux d'interprétation	Service de police de Sherbrooke	2	7
Les pièges de la téléphonie	Alain Robert de l'ACEF	4	12
PowerPoint	Collège Champlain	1	9
Usage et utilité de la relation d'aide dans l'intervention avec les nouveaux arrivants	TCRI	1	21

Annexe 4

Acronymes

ACEF	Association de consommation et d'économie familiale
ACSEI	Alliance canadienne du secteur d'établissement des immigrants
AIDE	Actions interculturelles de développement et d'éducation
ASSSE	Agence de santé et des services sociaux de l'Estrie
CABS	Centre d'action bénévole de Sherbrooke
CACI	Centre d'accès communautaire à Internet
CCR	Conseil Canadien pour les réfugiés
CDC	Corporation de développement communautaire de Sherbrooke
CDÉC	Corporation de développement économique communautaire
CDPDJ	Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse
CHUS	Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke
CIC	Citoyenneté et Immigration Canada
CLE	Centre local d'emploi
COCO	Comité de coordination
COCONAT	Comité consultatif national du MICC
CPE	Centre de la petite enfance
CSM	Centre Saint-Michel
CSRS	Commission scolaire de la Région-de-Sherbrooke
CSSS-IUGS	Centre de santé et de services sociaux - Institut universitaire de gériatrie de Sherbrooke
EQ	Emploi-Québec
ERAR	Évaluation des risques avant le renvoi
FTM	Festival des traditions du monde
GRH	Gestion des ressources humaines
IMT	Information sur le marché du travail
MDEIE	Ministère du Développement économique, de l'Innovation et Exportation
MELSS	Ministère de l'éducation, des loisirs, du sport et de la solidarité
MESS	Ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale
MICC	Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles
MSSS	Ministère de la Santé et des Services sociaux
OMHS	Office municipal d'habitation de Sherbrooke

Acronymes (suite)

OSBL	Organisme dans but lucratif
PAIR	Programme d'aide à l'installation des réfugiés
PANA	Programme d'accompagnement des nouveaux arrivants
PRIIME	Programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi
PRSOCA	Programme de soutien aux organismes communautaires autonomes
REMI	Reconnaissance mérite immigrants
ROC de l'Estrie	Regroupement des organismes communautaires de l'Estrie
ROSINI	Réseau national des organismes spécialisés dans l'intégration en emploi de nouveaux immigrants
SAAQ	Société de l'assurance-automobile du Québec
SAFRIE	Soutien aux familles réfugiées et immigrantes de l'Estrie
SANC	Service d'aide aux Néo-Canadiens
SATI	Service d'accès au travail pour personnes immigrantes
TCAEI	Table de concertation autonome sur l'employabilité des immigrants
TCOIE	Table de concertation des organismes en interculturel de l'Estrie
TCRI	Table de concertation des organismes oeuvrant auprès des réfugiés et immigrants