
RAPPORT ANNUEL

2008 - 2009



Présenté aux membres de la corporation
lors de l'assemblée générale annuelle
tenue le 29 septembre 2009, 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.....	17
Le comité d'adaptation.....	24
LA CLINIQUE DES RÉFUGIÉS.....	27
L'ACTION BÉNÉVOLE	31
LA BANQUE D'INTERPRÈTES.....	33
L'ACCÈS AU TRAVAIL	35
ACTIVITÉS DE RAPPROCHEMENT INTERCULTUREL	39
ANNEXE 1.....	43
Compilation PAR PAYS.....	43
Compilation PAR STATUT	45
Compilation PAR PAYS des RÉFUGIÉS.....	45
ANNEXE 2.....	47
Activités de collaboration et de concertation	47
ANNEXE 3.....	51
Formations	51
ANNEXE 4.....	53
Acronymes.....	53

Mot du président du conseil d'administration

Pour le SANC, 2008-2009 fût une année de grands changements. Citons, entre autres, le rapatriement de notre service d'accès au travail, le rajeunissement du parc informatique et les déménagements. À cet effet, je tiens à remercier les membres de l'équipe de travail pour leur collaboration et leur compréhension sachant que chaque déménagement a entraîné son lot de difficultés, d'irritants et de conséquences sur le travail de chacune et chacun. Je remercie aussi les membres des comités sur les locaux et sur le déménagement pour leur implication assidue à ce grand projet.

Au cours de la dernière année, le conseil d'administration s'est concentré sur la réalisation des orientations retenues à l'assemblée générale annuelle tenue en septembre 2008, particulièrement celles qui nous permettaient de poursuivre la mise en œuvre de la planification stratégique. De façon particulière, nous avons :

- révisé l'organigramme de l'organisme;
- décrit les rôles, les responsabilités et les tâches à tous les niveaux;
- partagé les tâches entre la direction générale et la direction générale adjointe;
- réuni tous les services sous le même toit;
- rajeuni le parc informatique et les équipements électroniques;
- vendu la bâtisse sur la rue Short;
- acheté un immeuble sur la rue Prospect permettant d'agrandir les locaux.

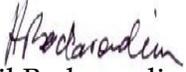
Il nous reste encore beaucoup de travail à accomplir l'an prochain afin d'actualiser d'autres orientations retenues dans la planification stratégique. Ce travail permettra de définir davantage la structure et l'organisation du travail, de revoir les processus de gestion et d'assurer la promotion et le financement des services.

Le Conseil s'est réuni 9 fois en séance régulière et a tenu 5 rencontres de travail. Aussi, la tenue d'un lac-à-l'épaule, en décembre 2008, a permis aux membres de mieux se connaître, de partager sur la vision et sur le rôle des administrateurs au sein de l'organisme.

Je remercie madame Louise Lemay-Fontaine ainsi que monsieur Shah Ismatullah Habibi pour leur contribution au sein du Conseil, les deux ayant quitté leurs fonctions d'administrateurs en cours d'année.

Le SANC, riche de ses 55 années d'existence, poursuit sa mission. C'est donc avec confiance et beaucoup d'enthousiasme que nous envisageons l'avenir.

Bonne lecture!


Anil Badaroudine
Président

Membres du conseil d'administration

BADAROUDINE, ANIL *Président*

DUCHESNEAU, JACQUES *Vice-président*

ALLARD, MARIE-PIERRE *Trésorière*

CHANOUX, PASCALE *Secrétaire*

BELLAVANCE, GUY *Administrateur*

NEVES MARCIANO, ZULEICA ALVES *Administratrice*

OUELLET, HÉLÈNE *Administratrice*

Liste du personnel permanent et occasionnel

- ORELLANA, MERCEDES *Directrice générale*
- RACICOT, ANNABELLE *Directrice générale adjointe*
- ARRASQUITO, AIDA *Conseillère en formation*
- AUGER-RAYMOND, KEVIN *Conseiller en emploi*
- AYOTTE, KARINE *Secrétaire – réceptionniste*
- BEAUDOIN, SYLVIE *Secrétaire – réceptionniste*
- BIRON, CHARLES *Conseiller en emploi*
- BOIVIN, CATHERINE *Conseillère en emploi*
- CARRIER, LOUISE *Coordonnatrice de l'intervention psychosociale*
- CHAILLER, JÉRÔME *Intervenante à l'accueil et à l'établissement*
- CHAMPAGNE, SYLVIE *Coordonnatrice de l'accueil et de l'établissement*
- CHARVET, CAROLE *Agente de liaison*
- CHERRAT, SOPHIA *Intervenante à l'accueil et à l'établissement*
- COUILLARD, AGATHE *Intervenante à l'accueil et à l'établissement*
- DANESH, MARYAM-VIOLETTE *Agente de soutien linguistique*
- DUROCHER, KARINE *Intervenante à l'accueil et à l'intervention*
- ECHEVERS, ARIADNE *Coordonnatrice de la banque d'interprètes*
- EIERMANN, LOUISETTE *Coordonnatrice de la banque de bénévoles*
- FORTIN, ISABELLE *Secrétaire – réceptionniste*
- KHEDRI, FAUZIA *Agente de soutien linguistique*
- LAMARRE, ANDRÉE-ANNE *Conseillère en emploi*
- LAROCHELLE, MICHELINE *Conseillère en emploi*
- LEMELIN, LUCIE *Agente de projet*

Liste du personnel permanent ou occasionnel (suite)

MAINVILLE, LISETTE *Secrétaire – réceptionniste*

RODRIGUE, JOCELYNE *Coordonnatrice de la bureautique*

RONSMANS, PAULINE *Intervenante à l'accueil et à l'établissement*

Stagiaires

AGBOKPE, SANDRINE *Service social*

GIRALDO, YANET PATRICIA *Service social*

GUTIERREZ, MILLER *Service social*

HESSEMAN, PHILIPPE *Service social*

Rapport de la direction

Cette année fût marquée par plusieurs changements autant aux niveaux des ressources humaines que des ressources matérielles. Les lignes qui suivent vous décrivent brièvement les éléments les plus marquants en ce qui concerne la direction générale et la direction générale adjointe.

Gestion

★ *Gestion des finances*

À la suite des travaux de réaménagement des nouveaux locaux, nous avons utilisé les montants placés à terme afin de payer une partie des rénovations.

Nous avons aussi effectué certains travaux imprévus à la suite d'un vice caché trouvé sur le toit et le mur du côté gauche de la bâtisse, ce qui a entraîné des dépenses supplémentaires.

★ *Gestion des ressources humaines*

À son retour au travail, la directrice générale adjointe a repris son poste avec les modifications impliquant la gestion des ressources humaines et des opérations tel que décidé à la suite de la révision des tâches qui découlait de la planification stratégique.

En ce qui concerne les mouvements de personnel, nous avons connu une année chargée. Huit personnes ont été embauchées pour des postes occasionnels ou permanents, un poste a été aboli et trois ont été créés. De plus, quatre personnes ont quitté leurs fonctions et deux autres se sont prévaluées d'un congé sans traitement pour une période d'une année.

En ce qui a trait au comité des relations de travail, les membres du comité se sont réunis à cinq reprises afin de discuter des sujets qui touchent une ou des clauses de la convention collective. Par ailleurs, un grief relié au congédiement d'une personne salariée est survenu en octobre 2008 et suit son cours.

★ *Gestion des ressources matérielles*

En lien avec la planification stratégique, nous avons mis à jour le réseau informatique afin d'y intégrer les équipements récupérés du SATI. Nous avons acheté des nouveaux ordinateurs et des logiciels pour remplacer les vieux. Nous avons aussi acheté d'autres équipements tels un nouveau photocopieur, des bureaux, des chaises, des bibliothèques.

Par ailleurs, dans le cadre des travaux sur la reddition de compte du PANA, le MICC nous a fourni gratuitement un serveur et un soutien technique, lequel nous

permettra, entre autres, d'envoyer les informations statistiques au ministère, tel que stipulé dans notre entente.

★ *Planification stratégique*

La suite de la mise en œuvre des orientations découlant de la planification stratégique a nécessité plusieurs rencontres de travail des délégués du conseil d'administration. Nous avons procédé à plusieurs travaux reliés aux orientations retenues, qui étaient, rappelons-le :

1. Définir la structure et l'organisation du travail;
2. Revoir le processus de gestion;
3. Assurer l'efficacité du travail;
4. Accroître la communication efficace;
5. Aligner les services offerts avec les besoins des clients et mettre l'emphase sur le service à la clientèle;
6. Assurer la promotion et le financement des services.

Pour sa part, le comité, mis en place au début 2008 pour se pencher sur les locaux, a poursuivi son travail jusqu'à la fin de l'été avec la recommandation sur l'achat d'une bâtisse située sur la rue Prospect. Après l'acte notarié d'achat effectué en décembre 2008, nous avons embauché un architecte pour élaborer les plans de rénovations, nous accompagner dans le choix de l'entrepreneur et effectuer la supervision des travaux.

Par la suite, un comité a été créé pour s'occuper de la planification des différents aspects reliés au déménagement (communication, déménageur, plages horaires pour faire des boîtes, sortir du matériel pour les gros rebuts et autres).

Parallèlement, nous avons acheté des ordinateurs et des logiciels supplémentaires afin de compléter et mettre à jour le réseau informatique dans nos installations sur la rue Short. Nous avons aussi débuté le déploiement du réseau informatique dans la nouvelle bâtisse sur la rue Prospect.

Enfin, nous avons poursuivi les travaux reliés à l'orientation no 5, c'est-à-dire, l'alignement des services offerts avec les besoins des clients. De fait, pour assurer un lien entre la clinique des réfugiés et ses partenaires, le financement du MICC d'un poste d'agent de liaison est garanti jusqu'en mars 2010.

★ *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, en information et orientation ou en développement organisationnel. Après une période de formation et d'apprentissage, ces futurs

professionnels nous soutiennent dans notre travail au quotidien au plan des différentes démarches à effectuer avec les nouveaux arrivants et notre clientèle en général.

Activités, comités et collaborations

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

Le CACI a maintenant 8 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.

En cours d'année, nous avons remplacé 2 des 4 postes informatiques en utilisant ceux récupérés du SATI. Outre l'accès haute vitesse à Internet, notre clientèle peut aussi faire du traitement de texte, utiliser le numériseur et imprimer des documents à frais minimes. Pour la période 2008-2009, l'achalandage s'est maintenu à environ 70 %.

C'est la coordonnatrice de la bureautique 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, Comité sur le PANA / TCRI*

Ce comité s'est réuni à 2 reprises cette année. Les discussions ont porté principalement sur les sujets suivants :

- La politique gouvernementale et son plan d'action pour favoriser la participation de tous à l'essor du Québec (La diversité, une valeur ajoutée);
- Les mesures gouvernementales en matière d'intégration des immigrants (affirmer les valeurs communes à la société québécoise);
- Le plan stratégique pour 2008 - 2012 et le plan d'action gouvernemental pour l'entrepreneuriat collectif;
- L'entente MICC-TCRI,
- La régionalisation de l'immigration;
- Le PANA
- Le PRSOCA;
- Les réfugiés pris en charge par l'État (RPCÉ);
- L'entente de remboursement des frais de déplacement dans le cadre du PAIR;
- Le forum annuel pour l'intégration des réfugiés;
- L'accueil des réfugiés à l'aéroport et en région.

Pour ce qui est du comité sur le PANA les travaux ont permis d'assurer un suivi de l'implantation de l'outil de reddition de comptes du programme dans tous les organismes subventionnés par le MICC.

- ★ ***Comité d'économie sociale de la CDÉC***
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***
Deux rencontres ont eu lieu en juillet et en septembre 2008 pour discuter des recommandations découlant de la planification stratégique du SANC avec des représentants du MICC et du CSM, plus particulièrement sur la possibilité de réunir tous les services du SANC sous un même toit. Compte tenu du fait que le CSM n'offre plus la formation préparatoire à l'emploi, il a été convenu de mettre fin au partenariat avec le CSM en ce qui concerne le SATI. Le personnel du SANC au SATI a donc quitté les locaux du CSM en octobre 2008 pour se relocaliser temporairement au Carrefour accès loisirs de Sherbrooke et en décembre 2008 s'installer au SANC.
- ★ ***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, le suivi des travaux des sous-comités, à savoir l'employabilité, les communications et le plan d'action, le suivi des actions en intégration sociale et adaptation des pratiques municipales, l'entente entre la Ville et le Secrétariat à la condition féminine, la présentation des projets financés dans le cadre du programme d'Initiatives pour l'accueil et l'intégration des personnes immigrantes ont été les principaux thèmes discutés. Il y a eu aussi présentation de plusieurs organismes et projets, tels : Québec Pluriel, la Communauté chinoise de Sherbrooke et Pro-Gestion.
- ★ ***Comité de vie du quartier nord (CVQN)***
Nous avons collaboré avec ce comité, lequel a présenté une proposition à la Ville de Sherbrooke, dans le cadre du programme d'initiative pour l'accueil et l'intégration des personnes immigrantes, afin d'organiser une activité intitulée « Pour un face à face employeurs-employés : les retrouvailles du Nord ». À la suite de son approbation, le comité de travail s'est réuni huit fois afin d'élaborer un plan de travail et un questionnaire à l'intention des immigrants et des employeurs qui résident ou œuvrent dans le territoire de l'arrondissement Jacques-Cartier. Le comité a identifié et contacté des immigrants résidant dans ce secteur afin de les inviter à répondre au questionnaire et à participer à l'activité prévue à l'automne 2009. Des employeurs ayant 20 employés et moins de cet arrondissement ont aussi été identifiés dans la même optique. Un sous-comité de suivi du projet s'est chargé de l'embauche d'une personne-ressource pour organiser cette activité.

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

Nous avons participé à 3 rencontres de ce comité afin de traiter de sujets reliés au plan d'action prévu pour l'année, au recrutement pour le comité de veille et à l'organisation de l'activité « Hommage aux actions interculturelles 2009 ».

* *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 6 reprises et ont tenu une conférence téléphonique. Plusieurs thèmes ont été traités dont l'analyse des banques d'interprètes. Le comité a émis des avis sur l'interprétariat, sur le plan stratégique 2010-2015 du MSSS, sur le délai de carence et sur le projet de loi 16. Il a aussi traité des dossiers du Bureau du coroner, de l'adoption du rapport d'activités 2008-2009, du cadre de référence à la suite du rapport de la Commission Bouchard-Taylor, de la réorganisation du secrétariat du comité, de la Table ronde sur l'impact de l'immigration sur le système de santé au Québec de l'ÉNAP et sur le plan d'action pour 2009-2013. 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 a 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 la pertinence et la possibilité d'être accrédité comme formateur par Emploi-Québec, sur le déploiement des équipements informatiques et le projet de la banque de logements. Le comité a aussi exploré les possibilités de trouver des subventions pour développer des projets. Il a précisé aussi son mandat et discuté de la nécessité d'avoir recours à une ressource parlant la langue arabe. L'étude de la faisabilité d'un projet d'hébergement temporaire pour la clientèle dans les locaux encore disponibles au SANC a fait partie des discussions des membres dudit comité.

* *Conseil Canadien pour les Réfugiés (CCR)*

Quatre personnes représentant le SANC ont participé à cette consultation, laquelle a eu lieu du 28 au 30 mai 2009 à Québec. L'objectif visé par cette consultation était d'offrir une occasion unique d'échange d'informations, de réseautage, de développement de stratégies et de discussions. Le thème de cette consultation était « Protéger les réfugiés et les immigrants en temps difficiles ». De partout au Canada, 425 personnes y ont participé. Durant les trois jours de la consultation, 28 sessions ont été offertes, dont deux sessions plénières, trois réunions des groupes de travail, 22 ateliers et sessions de formation, de même que l'assemblée générale. Les thèmes des ateliers étaient axés sur l'établissement et l'intégration des réfugiés et des immigrants, la réinstallation des réfugiés et la protection des réfugiés. Le rapport de cette consultation est disponible en entier sur le site internet du CCR.

-
- * ***Corporation de développement communautaire de Sherbrooke (CDC)***
Cette année, nous avons participé à 5 rencontres pour traiter des sujets reliés au plan d'action du regroupement pour 2008-2009, la politique du développement social de la Ville de Sherbrooke, la mise sur pied de plusieurs projets pour les organismes communautaires, tel le mentorat, le portrait des organismes communautaires de Sherbrooke et les assurances responsabilité pour les OSBL, le suivi des travaux des plusieurs comités dont celui de la vie associative et de santé et des services sociaux. La représentation des organismes dans une perspective multisectorielle, la réorganisation de la CDC, l'acceptation de nouveaux membres et la préparation de l'assemblée générale annuelle ont aussi été traitées.

 - * ***Forum annuel pour l'intégration des réfugiés (FAIR)***
Le MICC, en collaboration avec la TCRI, a tenu ce forum en mai 2009. Quatre personnes du SANC ont été déléguées pour prendre part à l'un ou l'autre des ateliers portant sur les interprètes, le soutien aux intervenants, la préparation du milieu d'accueil, la transmission de l'information et les perspectives pour le parrainage collectif au Québec. Cet événement a été placé sous le thème de « L'adaptation des services à la réalité des réfugiés des nouveaux bassins ». De plus, des représentants du HCR, de CIC, du MICC et du CCR ont présenté l'accueil des réfugiés dans un contexte international et global et ont expliqué quels sont les enjeux actuels.

 - * ***Réseau national des organismes spécialisés dans l'intégration en emploi de nouveaux immigrants (ROSINI)***
Dans le but de poursuivre les travaux entamés l'an dernier, nous avons participé à une rencontre de travail, à des conférences téléphoniques et à des échanges courriel pour discuter du bilan financier et du rapport d'activités pour 2008-2009, des prévisions budgétaires et du plan d'action pour 2009-2010, des procédures d'adhésion et de l'opérationnalisation par le biais des quatre comités de travail, soit le comité directeur, le comité formation, le comité adhésion et le comité parrainage. Nous avons aussi traité de l'embauche d'un coordonnateur, afin de permettre un avancement soutenu des dossiers du ROSINI. Aussi, la réalisation d'une campagne d'adhésion auprès des membres de la TCRI, qui offrent un service d'employabilité, ainsi que l'élaboration du contenu de deux formations font partie des objectifs à atteindre d'ici mai 2010.

 - * ***Table de concertation des organismes oeuvrant auprès des personnes réfugiées et immigrantes (TCRI)***
Nous avons participé à deux rencontres de la Table pour discuter de l'implantation de l'outil de gestion, de la reddition des comptes du PANA et de la proposition du MICC sur les paramètres de financement dudit programme.

Autres dossiers

- * La participation au recrutement et à la sélection de nouveaux interprètes.
- * La préparation de plusieurs demandes de subvention, tels le PRSOCA du MICC, EQ, la Ville de Sherbrooke, la coordination de la banque d'interprètes, ainsi que les rencontres de négociation, de suivi et la préparation des rapports d'étape ou finaux qui en découlent.
- * Le soutien technique à l'organisation de l'assemblée générale annuelle tenue le 23 septembre 2008 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 2009-2010.
- Évaluer la pertinence de continuer la représentation du SANC à certaines activités ou comités de travail.
- Faire faire une enquête salariale en lien avec 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 369 nouvelles familles, soit 34 familles de plus que l'an dernier, dans leurs premières démarches d'installation et les ont assistées tout au long de leurs diverses étapes d'adaptation. Ceci représente 883 personnes, originaires de 50 pays différents (voir annexe 1).

Dans le but d'optimiser nos services aux personnes arabophones, tous les vendredis matin un interprète parlant arabe est présent. Aussi, les mardis et mercredi nous offrons un service en dari pour les personnes afghanes et iraniennes.

Résultats

Pour la période du 1^{er} juillet 2008 au 30 juin 2009, nous avons accueilli 123 unités (*une unité représente une personne seule, une famille monoparentale ou encore un couple avec ou sans enfant*) de réfugiés publics, soit 28 unités de plus que l'an dernier, originaires de 12 pays différents :

<u>Afghanistan</u>	<u>3</u>	<u>Centrafrique</u>	<u>1</u>	<u>Côte d'Ivoire</u>	<u>1</u>	<u>Rwanda</u>	<u>3</u>
<u>Bhoutan</u>	<u>21</u>	<u>Colombie</u>	<u>39</u>	<u>Irak</u>	<u>17</u>	<u>Somalie</u>	<u>12</u>
<u>Burundi</u>	<u>4</u>	<u>Congo</u>	<u>11</u>	<u>RDC</u>	<u>9</u>	<u>Togo</u>	<u>2</u>

Cela représente 304 personnes, soit 62 personnes de plus que l'an dernier. Les réfugiés en provenance de la Colombie (95 personnes), du Bhoutan (49 personnes), de l'Irak (41 personnes) et du Congo (32 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.

Comme l'an dernier, nous avons reçu des personnes en provenance de l'Irak et de la Somalie, principalement des dames monoparentales. Le ministère a ouvert aussi un nouveau bassin, soit des réfugiés d'origine bhoutanaise ayant transité depuis presque 20 ans dans des camps à l'est du Népal. Nous avons aussi reçu des réfugiés du Togo en provenance des camps établis au Bénin.

Pour la période du 1^{er} juillet 2008 au 30 juin 2009, nous avons accueilli 246 *unités* supplémentaires, soit 6 de plus que l'an dernier, provenant de 48 pays différents :

Afghanistan	44	Colombie	73	Inde	1	RDC	2
Algérie	8	Congo	3	Irak	3	Rép. Dom.	2
Angleterre	1	Corée du Sud	1	Italie	1	Roumanie	2
Argentine	2	Côte d'Ivoire	1	Kosovo	1	Russie	3
Belgique	2	Cuba	6	Liban	1	Rwanda	3
Bésil	9	El Salvador	2	Mali	2	Sénégal	1
Burkina Faso	1	Équateur	1	Maroc	8	Syrie	1
Burundi	1	France	8	Mauritanie	1	Tchad	3
Cameroun	3	Guatemala	3	Mexique	12	Togo	2
Centrafrique	1	Guinée	1	Namibie	1	Tunisie	3
Chili	3	Haïti	8	Nicaragua	1	Turquie	2
Chine	1	Honduras	4	Niger	2	Vénézuela	1

Cela représente 579 personnes, dont 175 sont originaires de l'Afghanistan, 159 de la Colombie et 29 du Mexique.

Unités par catégories	2007-2008	2008-2009
Indépendants	85	85
Demandeurs d'asile	70	54
Autres réfugiés	46	61
Parrainages familiaux	21	12
Demandeurs à l'étude	10	23
Permis de travail, touristes, étudiants, etc.	8	11
TOTAL :	240	246

On constate que le nombre d'indépendants s'est maintenu 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 diminution des demandeurs d'asile tandis que les autres réfugiés ont augmenté. La catégorie autres réfugiés signifie ceux qui arrivent d'une autre région ou ceux qui sont parrainés par des groupes privés. Ces derniers sont en majorité originaires de l'Afghanistan. Puisque chaque cas est individuel l'accompagnement est personnalisé.

En faisant le bilan de toutes ces arrivées, on dénombre 883 nouvelles personnes, soit 565 adultes et 318 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 2008, le nombre d'entrevues d'aide a diminué de 5 %. Ceci s'explique, entre autres, par le déménagement et le roulement du personnel à l'accueil et à l'établissement.

Nombre d'entrevues	2007-2008	2008-2009
Juillet	363	554
Août	409	454
Septembre	326	464
Octobre	348	404
Novembre	309	221
Décembre	334	249
Janvier	442	393
Février	342	316
Mars	393	429
Avril	412	252
Mai	324	243
Juin	361	183
Total	4 363	4 162

Au total, 864 personnes adultes, soit 67 personnes de plus que l'an dernier, ont reçu nos services au cours de la dernière année. De ce nombre, 67 % ont entre 18 et 39 ans, tandis que 31 % ont entre 40 et 64 ans. Ils sont originaires de 65 pays différents, principalement de la Colombie (37,2 %), de l'Afghanistan (19,8 %) et de l'Irak (4,2 %).

Services d'aide à l'adaptation et 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'accueil et d'aide à l'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 type 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 douloureux.

Problématique de la pénurie de logements

La pénurie de logements s'est atténuée au cours de la dernière année. Quant au coût moyen des loyers, ils semblent se stabiliser. Toutefois, les exigences des propriétaires demeurent les mêmes (enquête de crédit, endosseur, avance de fonds).

Afin d'élargir notre réseau de contacts auprès des propriétaires et des gestions immobilières, nous avons fait un plan d'action visant à prospecter d'autres secteurs de la ville. De fait, l'offre de logements accessibles s'est quelque peu élargie.

Pour l'année 2008-2009, 262 interventions en recherche de logements ont été comptabilisées dont 86 pour les réfugiés publics nouvellement arrivés.

Nous avons aussi participé aux travaux de la Coalition sur le logement à Sherbrooke en collaboration avec le CSSS-IUGS et la Ville de Sherbrooke.

Hébergement temporaire

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 des 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. De fait, nous avons obtenu la collaboration de la résidence Cambrai qui offre trois chambres ainsi qu'une petite cuisine lorsqu'un service de traiteur ne peut être fourni.

Services complémentaires

* *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'OMHS, une demande de résidence permanente, une demande d'allocation logement ou une demande de citoyenneté.

* *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 doudou 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 des doudous et des foulards à partir de tissus neufs achetés par le SANC.

* *Opération hiver*

Dans le cadre du programme PAIR, les réfugiés sélectionnés à l'étranger ont droit à l'achat de vêtements d'hiver. Le SANC a organisé et a été présent pour accompagner et conseiller les nouveaux arrivants. L'opération s'est déroulée durant 5 soirées en octobre 2008. Plus d'une centaine de personnes sont venues s'habiller pour affronter le froid hivernal.

* *Trousses de dépannage*

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

Collaborations

* *Campagne de jouets de Noël*

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*

Depuis la mise en place de la clinique des réfugiés au début de l'année 2009, ce comité a poursuivi ses travaux afin de s'assurer que le modèle de services proposés soit opérationnel pendant la durée du projet pilote, soit jusqu'en mars 2010. Voir aussi le chapitre sur la clinique des réfugiés à la page 27 de ce rapport.

* *Dépannage alimentaire*

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

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

Au cours d'une partie de l'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 mai 2009, en collaboration avec le SANC, une formation a été donnée par madame Fauzia Khedri à plus de 100 intervenants du milieu scolaire sur le thème : *La culture afghane et les défis de cette communauté.*

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

* *Permis de conduire*

Mensuellement, nous inscrivons une vingtaine de clients pour passer les examens permettant d'obtenir le permis de conduire québécois. Une équipe volante de la

SAAQ de Québec se déplace à Sherbrooke une fois par mois pour l'ouverture des dossiers de la clientèle immigrante de la région. Lors de l'ouverture du dossier à la SAAQ, les clients doivent présenter tous leurs documents d'immigration, leur permis d'origine et une traduction officielle du permis de conduire si nécessaire.

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

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

Afin que les clients puissent se préparer pour l'examen théorique, nous prêtons, par période de 2 semaines, les volumes « Guide de la route », « Véhicules de promenade » et « Véhicules lourds ». De plus, les clients peuvent se familiariser avec l'examen à l'aide d'un logiciel de simulation que nous rendons disponible dans notre CACI. Nous invitons également notre clientèle à se familiariser avec le site Internet de la SAAQ notamment pour les simulations d'examens en ligne.

★ ***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 et des intervenants de groupes communautaires.

★ ***Tour de ville***

De juillet 2008 à juin 2009, nous avons organisé 8 tours de ville. De ce nombre, 5 tours de ville, présentant plusieurs lieux historiques et des endroits utiles à connaître pour les nouveaux arrivants, ont été destinés aux étudiants en francisation et ont rejoint 175 personnes. Ces tours de ville sont animés par deux équipes de 2 bénévoles du SANC, qui le font à tour de rôle. Les 3 autres ont été élaborés et présentés par nos intervenants du secteur accès au travail dans le but de faire connaître les différents parcs industriels du grand Sherbrooke à notre clientèle en recherche active d'emploi. Cette activité a rejoint 65 personnes.

Aussi, dans le but de faire connaître les diverses ressources communautaires et autres de Sherbrooke, nous avons élaboré un tour de ville centré sur le milieu de vie de Sherbrooke.

Le comité d'adaptation

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

La CDÉC a été mandaté par Ascot en santé pour offrir des ateliers sur le budget à la population de l'arrondissement du Mont-Bellevue. À cet effet, le comité d'adaptation du SANC a été approché afin d'être partenaire de cette initiative auprès des nouveaux arrivants. Plusieurs rencontres ont eu lieu avec la CDÉC et Solution budget plus afin d'actualiser notre atelier sur le budget et le crédit.

Le comité a aussi travaillé à mettre à jour les informations du guide d'accueil du SANC et de la documentation mise dans les pochettes. Cette dernière a été traduite en arabe pour les personnes originaires d'Irak et en népalais avec la venue de la communauté bhoutanaise.

Plusieurs thèmes ont été abordés à travers les 45 séances d'information que nous avons données et auxquelles 477 personnes récemment arrivées ont participé.

- 31 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-budget* » Cette séance a pour but d'aider les nouveaux arrivants à planifier leur budget tout en évitant les occasions d'endettement.
- 3 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.
- 6 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.

-
- 3 séances « *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.

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

Perspectives

- Diversifier les séances d'information aux nouveaux arrivants (réfugiés et 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.
- Présenter le nouveau tour de ville sur le thème : Sherbrooke, milieu de vie.
- Présenter régulièrement la séance d'information sur le budget.

La clinique des réfugiés

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

Afin de donner suite aux travaux de collaboration entamés en 2008 entre divers partenaires, dont le CSSS-IUGS, le MICC et le SANC concernant la santé des réfugiés victimes de violences organisées et de traumatismes de guerre, une clinique pour réfugiés a vu le jour dans les locaux du CSSS-IUGS situés au 1200, rue King Est à Sherbrooke. En plus d'un bilan de santé, ces personnes ont aussi accès rapidement à des tests médicaux et à la possibilité de références aux différentes spécialités médicales et psychosociales, s'il y a lieu.

Les statistiques présentées ci-après couvrent la période allant de l'ouverture de la clinique des réfugiés, en février 2009 jusqu'au 30 juin 2009. À la fin de cette période, la base de données comptait des informations sur 121 personnes.

Activité de la clinique

Au 30 juin 2009, 85 personnes ont débuté ou complété le processus du bilan de santé dans le cadre de la clinique des réfugiés et ont généré 259 rendez-vous pour le réseau de la santé tandis que 36 personnes étaient en attente.

Type d'entrevue	Nombre	%
Infirmier	169	65,25
Médecin	63	24,32
Évaluation psychosociale	12	4,63
Autre	15	5,80
Total	259	100 %

Utilisation des services de la clinique selon le mois.

Mois	Nombre de rendez-vous
Février	12
Mars	54
Avril	66
Mai	54
Juin	73
Total	259

Clinique et interprétariat

Lorsque la langue maternelle n'est pas le français, la clinique des réfugiés a recours à des interprètes, que se soit un parent ou bien un interprète de la banque d'interprètes gérée par le SANC. De fait, 212 des rendez-vous ont requis la présence d'une tierce personne pour que la communication entre le client et le personnel de la clinique se fasse de façon adéquate tandis que 47 entretiens ont eu lieu sans l'aide d'un interprète.

Au 30 juin 2009, 63 rendez-vous avaient été attribués aux personnes parlant le swahili, 41 en arabe, 39 en népalais, 30 en espagnol, 21 en dari et 18 en somali.

Clinique et accompagnement

Dans le cadre de la clinique, les personnes sont normalement accompagnées lors des deux premiers rendez-vous infirmiers soit par un interprète pour les personnes allophones ou par un bénévole pour les personnes francophones. Au 3^e rendez-vous, afin de développer l'autonomie des personnes, ces dernières doivent se rendre par elles-mêmes à la consultation avec le médecin. Le chemin menant à la clinique leur ayant été préalablement montré par l'interprète ou le bénévole, celles-ci doivent expérimenter le transport en autobus tout en respectant les heures de rendez-vous fixées.

De février à juin 2009, 163 rendez-vous ont nécessité la présence d'un interprète, 37 celle d'un bénévole, 13 ont requis à la fois la présence d'un bénévole et d'un interprète tandis que 46 rendez-vous ont eu lieu sans aucune aide. Le recours au service conjoint d'un bénévole et d'un interprète génère un coût plus élevé relié aux frais de transport. Ces frais sont assumés par le SANC.

Capacité d'accueil et délai d'attente pour la prise en charge à la clinique des réfugiés

La capacité d'accueil de la clinique, lors de son ouverture, était de six nouveaux rendez-vous par semaine, puis de huit vers la mi-mai. Nous pouvons observer une tendance à la hausse du délai moyen pour obtenir un premier rendez-vous à la clinique au fur et à mesure que le nombre de personnes référées s'accroît. Le tableau suivant montre cette tendance.

Mois	Délai d'attente moyen
Février	4
Mars	18
Avril	18
Mai	11
Juin	27

Examens et orientation vers d'autres ressources de santé

Au 30 juin 2009, parmi les personnes référées par le SANC à la clinique, 112 ont complété les deux rendez-vous infirmiers. Pour 44 personnes, aucun examen complémentaire n'a été nécessaire pour établir un bilan de santé, c'est-à-dire que tous les prélèvements ont été réalisés par le personnel infirmier de la clinique des réfugiés.

Examens et orientation au 30 juin 2009	Nombre	%
Prélèvements faits par le personnel de la clinique des réfugiés	44	39,3
Prélèvements faits par d'autres ressources en santé (CHUS ou centres de prélèvements)*	55	49,1
Autre (vaccination, etc.)	13	11,6
Total	112	100 %

* Dans ces cas, il a fallu organiser des rendez-vous complémentaires pour satisfaire les besoins de la clinique.

Parmi les 55 personnes référées vers des examens complémentaires, 13 ont été orientées en radiologie, notamment parce qu'elles avaient réagi positivement au test cutané à la tuberculine et pour 3 personnes, des prélèvements sanguins et des radiographies des poumons ont été requis.

Il est à noter que les cas de vaccination sont sous-enregistrés dans notre base de données. En effet, l'information est récupérée via la base de données des suivis médicaux de la banque d'interprètes et qu'il peut s'écouler plusieurs mois entre le moment où la personne est référée par la clinique et le moment où les vaccins sont réalisés. De plus, nous ne possédons pas d'information en ce qui concerne les francophones ayant utilisé le service de vaccination.

Faisant suite aux rendez-vous médicaux 24 ont été orientés vers le réseau de la santé pour une prise en charge par un spécialiste, soit 17 en infectiologie et 7 en pédiatrie. De ces nombres, 2 personnes ont refusé de rencontrer le spécialiste.

L'information est saisie à posteriori lorsque le rendez-vous avec le spécialiste est fixé et non pas lorsque le médecin réfère la personne au système de santé (information non disponible). L'information est donc recueillie via la banque d'interprètes qui fait le suivi de tous les rendez-vous médicaux pour les personnes ayant besoin des services d'un interprète. Par conséquent, comme dans le cas de la vaccination, nous ne possédons pas d'information sur les rendez-vous des personnes francophones.

Accompagnement des nouveaux interprètes

L'agente de liaison du SANC a accompagné 2 nouveaux interprètes bhoutanais afin de leur permettre de visiter la clinique des réfugiés et d'autres sites de santé à Sherbrooke.

Perspectives

- Afin de mieux planifier les rendez-vous, continuer le travail de concertation et de communication entre la clinique des réfugiés, le CHUS et le SANC.
- En collaboration avec le coordonateur de la banque de bénévoles du SANC, présenter aux bénévoles une séance d'information sur le fonctionnement de la clinique ainsi que leur rôle d'accompagnateur.
- En collaboration avec le CSSS-IUGS, élaborer et donner une séance d'information sur le système de santé destinée aux nouveaux arrivants.

L'action bénévole

L'année 2008-2009 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.

De fait, plusieurs bénévoles ont accompagné les nouveaux arrivants dans leurs démarches d'installation tels les visites d'appartements, la première épicerie, le magasinage de vêtements, etc. Plusieurs se sont engagés dans des comités tels le comité d'adaptation, le comité de la fête de Noël, le comité du Buffet des nations, les tours de ville, le conseil d'administration, le comité de développement des services, le comité pour l'amélioration des locaux ainsi que le comité sur le déménagement.

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 boîtes à lunch, les trousseaux de dépannage pour les demandeurs d'asile, l'aide pour compléter les formulaires et la collecte de toutous offerts aux enfants comme cadeau de bienvenue.

Aussi, 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 : l'exposition de photos « Le visage sherbrookois des gens d'ici et d'ailleurs » ainsi que le Souk, édition 2008.

Gestion des offres de services bénévoles

- * 79 personnes ont appelé ou se sont présentées (1^{er} contact) pour avoir de l'information sur le bénévolat au SANC;
- * 6 séances d'information ont été présentées et 35 personnes y ont assisté. Nos stagiaires et nos nouveaux employés sont invités à participer à cette rencontre d'information;
- * 32 personnes ont été rencontrées en entrevue individuelle avant d'être inscrites sur la liste des bénévoles. De ce nombre, une personne n'avait pas participé à la séance d'information, mais avait 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 coordonnatrice de la banque de bénévoles.

Au 30 juin 2009, 138 personnes étaient inscrites sur la liste des bénévoles.

Rencontres entre bénévoles

Tous les bénévoles du SANC sont invités à participer aux rencontres mensuelles qui leur permettent 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 tisser des liens entre eux, de favoriser le développement d'un sentiment d'appartenance à l'organisme et de pousser plus loin la réflexion sur le travail auprès des immigrants. De juillet 2008 à juin 2009, 7 rencontres ont eu lieu. De façon régulière entre 15 et 20 personnes participent à ces rencontres.

Nous avons reçu le témoignage d'une bénévole du SANC qui a œuvré auprès des pêcheurs traditionnels au Venezuela. Des immigrants originaires du Pays Basque, de l'Irak ou encore de l'Algérie sont venus témoigner de leur processus d'adaptation versus une nouvelle alimentation, de leurs démarches pour immigrer à Sherbrooke ou encore pour donner un aperçu de la situation des réfugiés irakiens accueillis par le SANC. Aussi, quatre bénévoles du SANC, ayant vécu une expérience humanitaire d'un mois au Mali, ont accepté de partager leur vécu. La coordonnatrice a présenté la démarche poursuivie par le projet TERRE. Et enfin, nous avons eu le privilège de visionner le documentaire « Temps mort » traitant la réalité des réfugiés bhoutanais dans les camps au Népal.

Les activités de reconnaissance envers les bénévoles

- * Sous le thème « Chapeau aux bénévoles » la fête des bénévoles a eu lieu le 21 avril dernier au Carrefour accès loisirs et a réuni 32 bénévoles et plusieurs membres du personnel du SANC.
- * Deux bénévoles de l'organisme ont participé à une soirée de reconnaissance organisée par le Ville de Sherbrooke le 22 octobre 2008 au cours de laquelle un spectacle de Michel Rivard a été présenté.
- * Des vœux à l'occasion de Noël et du Nouvel An ont été adressés à chaque bénévole.

Perspectives

- Continuer d'optimiser le riche potentiel des bénévoles dans la consolidation et le développement des services offerts par le SANC aux immigrants.
- Soutenir au quotidien le secteur accueil, soutien à l'établissement et intervention sociale grâce à l'action bénévole.

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 avec le soutien, au besoin, de madame Carole Charvet, adjointe à la banque d'interprètes. Madame Jocelyne Rodrigue, coordonnatrice de la bureautique, prépare et saisit les feuilles de travail des interprètes, prépare le paiement de ceux-ci et la facturation des organismes utilisateurs. Elle agit aussi à titre de commissaire à l'assermentation lors des traductions des documents.

Résultats

Comme le démontre le tableau ci-dessous, les résultats ont légèrement diminué selon le nombre d'interventions et ont légèrement augmenté selon la durée. De fait, le nombre des interventions a diminué de 2,75 % tandis que la durée totale des interventions a augmenté de 0,5 %. La diminution du nombre d'interventions s'explique par le fait que, dans certains cas, nous tentons de grouper dans une même intervention plusieurs clients. Exemple : si 3 personnes parlant la même langue doivent se rendre chez Moisson Estrie, nous faisons suivre les rendez-vous afin qu'un seul interprète se déplace et qu'une seule intervention soit comptabilisée.

	2007-2008		2008-2009	
	Nombre d'entrevues	Durée en heures	Nombre d'entrevues	Durée en heures
Juillet	216	418	226	417
Août	309	573,5	215	406
Septembre	306	557,5	317	589,5
Octobre	286	560,5	283	562
Novembre	338	599	316	609
Décembre	204	349,5	207	387,5
Janvier	333	593	263	485,5
Février	317	603,5	312	593
Mars	275	504,5	282	521
Avril	297	507,5	314	594
Mai	297	544	336	628,5
Juin	270	486	283	534
Total :	3 448	6 296,5	3 354	6 327

Pour la période du 1^{er} juillet 2008 au 30 juin 2009, 89 interprètes ont répondu aux 3 354 demandes que nous avons reçues. Afin de répondre rapidement à toutes ces demandes, nous avons sélectionné et conclu une entente avec 27 nouveaux interprètes, soit 17 en arabe, 5 en espagnol, 2 en mandarin, 2 en swahili et 1 interprète en dari.

Pour cette même période, 66 organismes ont fait appel aux services d'un interprète, et ce, en 23 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 9 % est réparti entre différentes cliniques de médecine familiale ou spécialisée. Le reste, soit 45 %, provient de sources variées, entre autres, 11 % de la CSRS, incluant 14 écoles d'enseignement primaire ou secondaire et 8 % de Moisson Estrie.

Les 23 langues d'interprétation sont réparties comme suit : 38 % en espagnol, 34 % en dari, 14 % en arabe, 4 % en somali et en swahili, 2 % en russe et en kirundi. L'allemand, l'anglais, l'azeri-turc, le cambodgien, le ewe, le indi, le kinyarwanda, le lingala, le malinké, le mandarin, le népalais, le persan, le portugais, le serbo-croate, le turc et le vietnamien sont des langues pour lesquelles des interprètes ont aussi été demandés. Ceci totalise 6 327 heures d'interprétariat.

Aussi, 46 documents ont été traduits, totalisant 325,5 pages. Les demandes de traduction des documents proviennent en grande partie des particuliers. Généralement, il s'agit de traductions de certificats de naissance, de diplômes ou de relevés de notes et de documents d'information. Des organismes comme les centres communautaires, Naissance Renaissance, AIDE ou le CSSS-IUGS représentent d'importants utilisateurs en termes de volume.

La banque d'interprètes regroupe 80 interprètes et nous pouvons répondre aux demandes d'interprétation ou de traduction en 29 langues différentes.

Enfin, nous avons développé et mis en place un outil informatisé pour les suivis médicaux. Cet outil nous permet, entre autres, de retracer rapidement l'interprète attribué au client ou encore le médecin traitant.

Formation

- * « Le rôle de l'interprète » a été présenté à 8 interprètes le 22 novembre 2008, à 5 le 27 novembre 2008 et à 7 le 5 juin et le 6 juin 2009, pour un total de 27 interprètes.

Perspectives

- Présenter la formation « Comment travailler avec un interprète » aux intervenants du réseau.
- Présenter la formation « Le rôle de l'interprète » aux nouveaux interprètes.
- Promouvoir la banque d'interprètes auprès des nouveaux organismes et utilisateurs.

L'accès au travail

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

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

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

Notre présence auprès d'employeurs est constante et se traduit par plusieurs modes de communication. Entre autres, nous avons rencontré à 48 reprises des employeurs dont 10 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 de ce service a diminué de 27 % durant la dernière année. Cette diminution est une conséquence directe causée par le réaménagement de ce secteur. De fait, en octobre 2008 notre équipe en employabilité a quitté les locaux du CSM pour s'installer temporairement au Carrefour accès loisirs. Étant donné les nombreux irritants en lien avec les moyens de communications (téléphone, outils informatiques, courriel, Internet), nous avons décidé d'aménager certains espaces au 535 de la rue Short pour recevoir, en décembre 2008, notre personnel en employabilité. Notons aussi, qu'en juin 2009, nous quitions la rue Short pour s'installer, pour une courte période, au 536 de la rue Prospect avant de s'installer de façon permanente au 530 de la rue Prospect.

Nombre d'interventions par mois :

	2007-2008	2008-2009
Juillet	165	214
Août	135	127
Septembre	159	218
Octobre	244	122
Novembre	326	148
Décembre	125	87
Janvier	258	139
Février	285	235
Mars	213	206
Avril	219	169
Mai	271	175
Juin	285	108
Total	2 685	1 948

En 2008-2009 nous avons servi 400 clients, dont 207 nouvelles personnes. Notre clientèle est très diversifiée. En fait, elle provient de 60 pays différents, soit 21,5 % de la Colombie, 8 % du Mali, 5 % du Burundi et de la France et 4,5 % du Mexique. 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 71 % des clients tandis que celui des 40 à 64 ans se situe à 28 %.

Pour cette clientèle, 122 placements ont été réalisés soit 88 en emploi permanent, 14 en emploi temporaire et 14 en emploi subventionné. De plus, 1 personne a obtenu un stage tandis que 5 personnes ont fait un retour aux études.

Voici quelques exemples de la diversité des compétences de notre clientèle qui a décroché un emploi cette année : secrétaire, technicien en génie civil, chauffeur d'autobus, enseignant au collégial, commis administratif, caissier, programmeur-analyste, camionneur, préposé aux bénéficiaires, mécanicien, intervenant social, éducateur en garderie et directeur des ventes.

Collaborations, projets et services mis en place ou consolidés

*** *Accompagnement à l'entrevue de sélection***

Selon la situation, nous accompagnons le client à une première entrevue de sélection. Cet accompagnement nous permet de lui expliquer la structure de l'entreprise où l'on se rend et d'agir comme soutien et comme régulateur de stress auprès du candidat. C'est aussi pour nous un moment privilégié d'établir un contact direct avec la personne responsable des ressources humaines et faire connaître brièvement le processus d'immigration et le soutien personnalisé offert par le SANC aux employeurs afin de faciliter l'intégration en emploi des travailleurs immigrants.

★ ***Formation pour la clientèle***

Nous avons offert 20 formations auxquelles 319 personnes ont participé. D'une durée de 3 heures chacune plusieurs thèmes ont été traités :

- l'achat d'une voiture;
- la santé et sécurité au travail;
- la visite d'entreprise;
- le bulletin de paie;
- le tour de ville employabilité;
- les normes du travail.

★ ***Jumelage professionnel***

Par ce service, nous voulons permettre aux immigrants en recherche d'emploi de découvrir les exigences de l'exercice de leur profession ou de leur métier dans un contexte de travail au Québec, et ce, en termes de scolarité, de réglementation de la profession ou du métier, de caractéristiques reliées à cette profession ou métier et de conditions de travail propres à l'entreprise où travaille le jumeau québécois. Aussi, ce service donne l'opportunité aux travailleurs d'origine québécoise de se familiariser avec certains éléments reliés à l'immigration (parcours du jumeau immigrant, portrait statistique de l'immigration à Sherbrooke) et de s'informer sur l'exercice de sa profession ou de son métier dans un contexte hors Québec. Au cours de la dernière année, nous avons organisé 10 jumelages professionnels. Les professions exercées sont, entre autres, chauffeur, technicien génie civil, mécanicien, architecte et pharmacien.

★ ***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 des 500 plus grandes entreprises en Estrie, plusieurs dépliants dont celui de IMT en ligne, du PRIIME et le Guide pratique de recherche d'emploi réalisé par EQ. Cette année, environ 200 pochettes ont été remises. En complémentarité, nous leur faisons parvenir plusieurs modèles de curriculum vitae par courriel.

★ ***Salle multifonctionnelle***

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

★ ***Soutien aux employeurs***

Afin d'établir un placement en emploi durable et efficace, nous avons soutenu des employeurs à différents niveaux, et ce, avant ou après l'embauche. Entre autres, lors

de la présélection des candidats, pour la gestion de conflit entre des personnes d'origine culturelle différente ou pour de l'information sur une culture précise.

★ **Visites de groupe**

Nous avons fait deux visites de groupe avec notre clientèle.

1. Intropak – arrondissement Bromptonville

Cette entreprise imprime des logos de produits et d'entreprises sur des sacs de plastique. Le produit fini est principalement destiné à l'industrie alimentaire. Exemple : emballages de différents légumes (pommes de terre, carottes, etc.), sacs de glace, etc.

2. Bombardier et le Musée J. Armand Bombardier – Valcourt

Cette usine fait l'assemblage et montage de moto-marines (Sea-Doo). Cette sortie se fait en deux temps, soit la visite du musée en avant-midi et la visite de l'usine en après-midi.

★ **Visites aux employeurs / entreprises et pochette d'information**

Afin de réaliser notre mandat de placement et de sensibilisation auprès des employeurs, nous visitons à chaque année des entreprises. Lors de ces visites, nous expliquons à l'employeur ou à son représentant, les services du SANC et nous dressons également un portrait des chercheurs d'emploi. Dans cette optique, nous remettons à l'employeur une pochette contenant des informations sur l'organisme, une fiche synthèse présentant un bref portrait de l'immigration en Estrie, un tableau synthèse des statistiques estriennes (source : MICC) et un glossaire des définitions des termes utilisés en immigration

Perspectives

- Bonifier nos ateliers d'information sur le marché du travail pour notre clientèle et en créer des nouveaux.
- Organiser, dans le cadre de la Semaine des rencontres interculturelles, la cinquième 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 30 septembre 2009.
- Poursuivre le jumelage professionnel afin de faire bénéficier un plus grand nombre de candidats immigrants en recherche d'emploi tout en consolidant la collaboration avec la Ville de Sherbrooke et leurs divers milieux de travail.
- Revamper nos modèles d'outils de recherche d'emploi pour la clientèle et suivre les courants en employabilité.

Activités de rapprochement interculturel

★ *38^e édition du Buffet des nations*

Sous le thème « D'ailleurs à ici pour prendre racine. », le 2 mai 2009 se tenait la 38^e édition du Buffet des nations au Cégep de Sherbrooke. Les représentants de 36 pays ont fait découvrir leurs saveurs et leurs couleurs à plus de 720 convives, dont notre président d'honneur monsieur Pierre Boisvert, conseiller municipal - Arrondissement du Mont-Bellevue et coprésident du comité de rapprochement interculturel et de la diversité de la Ville de Sherbrooke. 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. Malheureusement compte tenu de la situation économique, plus de 100 billets n'ont pas été vendus réduisant ainsi les revenus nets.

★ *Corporation Ascot en santé*

Pour faire suite au projet intégré de rapprochement interculturel, on se rappelle qu'une démarche en quatre étapes avait été élaborée.

- Le recrutement des participants;
- Le Brunch interculturel, en 2007;
- Le café-rencontre Le Tutti, en 2008;
- Cette année, l'exposition de photos intitulée *Le visage sherbrookoïse des gens d'ici et d'ailleurs* a été présentée. 18 photos sélectionnées ont été exposées en format murale (10' x 12') sur des façades d'immeubles créant un parcours qui traverse le quartier d'Ascot. L'inauguration de l'exposition a eu lieu le 7 octobre 2008 et a réuni près de 200 personnes dont le maire, monsieur Jean Perrault et plusieurs autres personnalités de Sherbrooke.

Monsieur Guy Tremblay, photographe professionnel, a reçu 57 personnes qui ont accepté d'associer leur visage au projet, un véritable témoignage de l'ouverture à l'autre.

Enfin, le Souk, édition 2008, a eu lieu le 9 novembre 2008 à l'école Du Phare. Cette activité majeure, qui a attiré plus de 1 700 visiteurs, est devenue une tradition à Sherbrooke. Grâce aux 54 exposants venus de trente pays différents et une multitude de spectacles colorés, les visiteurs ont été transportés dans un grand voyage aux quatre coins du monde.

Ce projet a permis d'approfondir le rapprochement interculturel en offrant des occasions de rencontres privilégiées entre familles québécoises d'origine et familles immigrantes. Le défi a été relevé de façon remarquable.

★ *L'Estrée se parle des vraies affaires*

Le 1^{er} octobre 2008 se tenait la 4^e édition de l'Estrée se parle des vraies affaires. Pour cette édition, il fut décidé de mettre sur pied une foire à l'emploi pour personnes immigrantes. Les membres du comité ont défini cette nouvelle formule afin d'aller plus loin au niveau de la sensibilisation des employeurs. On retrouve à ce comité des représentants d'EQ, du MDEIE, du MICC, du PRI du CSM, de Services Québec, du SANC et de la Ville de Sherbrooke. Cette activité comme celles antérieures s'est tenue dans le cadre de la Semaine québécoise des rencontres interculturelles. Pour la couverture médiatique de l'activité on a retrouvé, entre autres, des publicités radio, un cahier spécial dans le journal ainsi que des sacs écologiques réutilisables portant le logo de l'activité, sans oublier les reportages télévisés.

L'activité a eu lieu à l'hôtel Delta de Sherbrooke et quelques 37 entreprises et organismes de services se sont joints pour faire de cet événement un succès. Plus de 500 chercheurs d'emploi se sont présentés entre 13 h et 17 h pour rencontrer en vis-à-vis des représentants des entreprises. L'activité fut clôturée par une prestation théâtrale dont les comédiens amateurs étaient des employeurs et des personnes immigrantes. Le tout fut suivi d'un cocktail et canapés. Les employeurs et des représentants de différents ministères y étaient conviés.

★ *Fête de Noël*

Fidèle à notre tradition, le SANC a invité les nouveaux arrivants, accueillis depuis janvier 2008, à célébrer la fin de l'année sous le thème d'un Noël québécois. Cette fête a rassemblé environ 400 personnes à l'école Du Phare, le 14 décembre 2008. Tous ont pu entendre des chants de Noël, danser au son de la musique folklorique, déguster un goûter et pour les enfants, recevoir un cadeau du Père Noël et de ses lutins.

De façon exceptionnelle, cette année, une agente de projet aidée d'un comité composé de cinq bénévoles du SANC ont pris en charge les différents aspects de l'activité tels l'invitation aux familles, la recherche de commanditaires, l'achat et l'emballage des cadeaux, le goûter, la décoration, l'accueil, le vestiaire, etc. Nous avons aussi reçu la collaboration de l'école Plein Soleil et des élèves de 5^e et de 6^e année qui ont acheté des décorations et fabriqué des vœux de Noël pour les offrir aux enfants issus de l'immigration présents à la fête.

★ *Festival des traditions du monde 2008*

Une agente de projet a été embauchée afin de coordonner notre participation à la 11^e édition du Festival des traditions du monde qui s'est tenu du 13 au 17 août 2008. Le SANC a collaboré avec AIDE afin de partager le travail de coordination et d'organisation et les dépenses que nécessite un tel projet. Ensemble, nous avons monté le chapiteau AIDE-SANC sous le thème *Mille façons de se rapprocher au sein de sa communauté*.

★ *Soirée culturelle bhoutanaise*

Afin de mieux connaître cette nouvelle communauté récemment arrivée à Sherbrooke, un comité de bénévoles et d'intervenants du SANC ont participé à l'organisation d'une soirée culturelle. Les Bhoutanais ont fait connaître leurs coutumes, chants, danses, rites religieux aux grands plaisirs des bénévoles qui les ont accompagnés dans leur processus d'installation.

Perspective

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

Annexe 1

Compilation **PAR PAYS** des arrivées à Sherbrooke entre le 1^{er} juillet 2008 et le 30 juin 2009

	Nombre de familles	Nombre d'adultes	Nombre d'enfants	Nombre total de personnes
Afghanistan	47	106	83	189
Algérie	8	11	4	15
Angleterre	1	2	1	3
Argentine	2	3	1	4
Belgique	2	2	---	2
Bhoutan	21	36	13	49
Brésil	9	15	2	17
Burkina Faso	1	2	1	3
Burundi	5	6	2	8
Cameroun	3	4	2	6
Centrafrique	2	3	4	7
Chili	3	6	5	11
Chine	1	1	---	1
Colombie	112	166	88	254
Congo	14	18	17	35
Corée du Sud	1	2	2	4
Côte d'Ivoire	2	4	3	7
Cuba	6	7	2	9
El Salvador	2	3	---	3
Équateur	1	2	1	3
France	8	14	5	19
Guatemala	3	4	---	4
Guinée	1	1	---	1
Haïti	8	8	2	10
Honduras	4	4	---	4
Inde	1	2	---	2

**Compilation PAR PAYS des arrivées à Sherbrooke
entre le 1^{er} juillet 2008 et le 30 juin 2009 (suite)**

	Nombre de familles	Nombre d'adultes	Nombre d'enfants	Nombre total de personnes
Irak	20	24	25	49
Italie	1	1	---	1
Kosovo	1	1	---	1
Liban	1	1	---	1
Mali	2	2	---	2
Maroc	8	11	2	13
Mauritanie	1	1	---	1
Mexique	12	19	10	29
Namibie	1	1	2	3
Nicaragua	1	1	---	1
Niger	2	2	1	3
RDC	11	13	7	20
Rép. Dominicaine	2	2	---	2
Roumanie	2	2	---	2
Russie	3	5	5	10
Rwanda	6	9	5	14
Sénégal	1	2	3	5
Somalie	12	14	11	25
Syrie	1	2	---	2
Tchad	3	4	2	6
Togo	4	7	5	12
Tunisie	3	6	2	8
Turquie	2	2	---	2
Vénézuela	1	1	---	1
50 pays différents	369	565	318	883

Compilation PAR STATUT

	Nombre de familles	Nombre d'adultes	Nombre d'enfants	Nombre total de personnes
Réfugiés (référés par le MICC)	123	175	129	304
Indépendants	85	139	57	196
Demandeurs d'asile	54	69	26	95
Réfugiés autres	61	123	90	213
Parrainages familiaux	12	15	2	17
Demandes à l'étude	23	28	6	34
Autres	11	16	8	24
	369	565	318	883

Compilation PAR PAYS des RÉFUGIÉS (référés par le MICC)

	Nombre de familles	Nombre d'adultes	Nombre d'enfants	Nombre total de personnes
Afghanistan	3	5	9	14
Bhoutan	21	36	13	49
Burundi	4	5	2	7
Centrafrique	1	2	4	6
Colombie	39	58	37	95
Congo	11	15	17	32
Côte d'Ivoire	1	1	0	1
Irak	17	20	21	41
RDC	9	11	6	17
Rwanda	3	4	4	8
Somalie	12	14	11	25
Togo	2	4	5	9
12 pays différents	123	175	129	304

Annexe 2

Activités de collaboration et de concertation

1^{er} juillet 2008 au 30 juin 2009

Activités	Collaborateurs	Nbre de pers.
Accueil dans les petits centres - colloque	Université de Sherbrooke	2
Accueil des Bhoutanais	MICC	3
CA du la CDC et comité vie associative	CDC	1
CCR - Rencontre	CCR, MICC, CIC	3
Clinique des réfugiés (bilan)	CSSS-IUGS	4
Coalition pour le logement social à Sherbrooke	CSSS-IUGS	1
Collaboration pour le jumelage	Université de Sherbrooke	1
Comité CAII	CSSS-IUGS	1
Comité de vigilance et d'harmonisation des relations intercommunautaires	MICC, Ville de Sherbrooke et plusieurs organismes	1
Comité d'économie sociale	CDÉC, Ascot en santé	1
Comité logements sociaux	Association des locataires, Corporation Ascot en santé, CSSS-IUGS	1
Comité Souk 2008	Corporation Ascot en santé	1
Comité sur les services psychosociaux aux immigrants	AIDE, ASSSE, CHUS, CSRS, CSSS-IUGS, MICC	3
Communauté Bhoutanaise et le programme PAIR	MICC, SANC	2
Consultation - Formation de formateurs	CIC	1
Consultation-Document égalité homme-femme	Secrétariat à la condition féminine	1
Démarrage d'entreprises à Ascot	CDEC, Progestion	1
Dîner conférence Guadeloupe Veto	CSSS-IUGS	2
Échange sur les services et entente pour les demandeurs d'asile	CSSS de la Montagne	2
Entrepreneuriat	CDÉC, Progestion	1
Face à face employeurs/employés : les retrouvailles du CVQN	CIPO, CSSS-IUGS, FCCE, SANC	1
Familles du monde	Naissance Renaissance, Famille Espoir	1
Focus groupe sur des cas complexes	TCRI	2
Formation à la clinique des réfugiés	CSSS-IUGS	1
Forum de discussion « Hommes immigrants »	Université de Laval	2
Harmonisation des services et l'outil de ciblage	AIDE, CSM, Stratégie interministérielle, TACEI	2

Activités de collaboration et de concertation

1^{er} juillet 2008 au 30 juin 2009

(suite)

Activités	Collaborateurs	Nbre de pers.
Info PRIIME	Emploi Québec	2
Info-crédit budget	CDEC, SBP	2
Intégration au Québec, un modèle avant-gardiste mais imparfait	TCRI, MICC	3
Intervention communautaire en HLM	Tremplin	1
Journée d'échange sur les services sociaux offerts aux personnes immigrantes	Centre jeunesse Estrie	5
L'Estrie se parle des vraies affaires	CSM, Services Québec, EQ, MDEIE, MICC, Stratégie interministérielle	4
Lancement SQRI	MICC	1
Mérite Estrien	La Tribune	1
Mise à jour du programme PAIR	MICC	2
Opération Hiver	MICC	1
Partenariat du SATI	CSM, E-Q, MICC, SANC	2
Personnes immigrantes à l'UdeS	Université de Sherbrooke	1
Petit déjeuner « Nad Klima »	Chambre de commerce	1
PFSI - information	MICC	1
Plan d'action 2008-2009 et suivi des 3 sous-comités	Cégep de Sherbrooke, MICC, Université, de Sherbrooke, Ville de Sherbrooke (CRID)	1
Plan de travail 2008-2010	TCRI (ROSINI)	1
Présentation du SANC - Échange	Naissance-renaissance	1
Présentation/Information	Université de Sherbrooke	1
Procédure d'inscription aux écoles	CSRS, MICC	2
Programme Corde à linge	Coalition des travailleurs de rue	1
Projet « Boîte à outils pleine d'idées »	ACSEI, CIC	1
Projet d'employabilité	CommunAction	2
Projet PAEIC	Ascot en santé	1
Projet photo « Visage sherbrookoïse des gens d'ici et d'ailleurs »	Ascot en santé	2
Rallye sur la pauvreté	Ville de Sherbrooke	2
Rencontre d'échange	Tremplin	1
Rencontre de collaboration	CSM (PRIE)	3
Rencontre de collaboration sur les services d'accueil et le PAIR	MICC	2
Rencontre pour l'organisation de la semaine du bénévolat	Corporation de la semaine du bénévolat	1
Rencontre provinciale	MICC	3

Activités de collaboration et de concertation

1^{er} juillet 2008 au 30 juin 2009

(suite)

Activités	Collaborateurs	Nbre de pers.
Rencontre sur la référence client immigrant	MICC, Université de Sherbrooke	1
Rencontre TACEI	Stratégie interministérielle	2
Séance sur la présentation de nos services	Séminaire de Sherbrooke	2
Service d'information sur les services du SATI	Cégep de Sherbrooke	1
Services adaptés à la clientèle immigrante	Ville de Sherbrooke	1
Services du SATI par le SANC	SANC, MICC	1
Sondage ateliers formation SATI	Université de Sherbrooke	1
Suivi de l'implantation de l'outil PANA et forum réfugiés 2009	MICC, TCRI	1
Suivi des dossiers et plan d'action	COCONAT, MICC, TCRI	1
Suivi du plan d'action 2008-2009 et consultation	MSSS	1
TCODMOE	COREE, CIME, Option 45	1
Vidéo-Loisirs	Carrefour accès loisirs	1
Visite différents sites d'intervention pour nouveaux interprètes bhoutanais	CHUS, Clinique des réfugiés, CSSS-IUGS	1

Annexe 3

Formations

1^{er} juillet 2008 au 30 juin 2009

Titre de la formation	Présentée par :	Nbre de pers.	Durée totale (hres)
Access 2007	CDE Solutions	2	6
Adapter les services et les pratiques aux réalités des réfugiés : un incontournable pour tous les milieux	TCRI	2	7
Bilan et rapport d'activités	CDC Sherbrooke	2	12
Culture afghane	CSRS	2	3
Culture des Bhoutanais	MICC	7	1,5
Discipline en milieu interculturel	TCRI	2	6
Maladies infectieuses	MICC	1	3
Maladies mentales	APAMM	5	3
Outil de gestion du PANA - Ceri-GES	Formaciel	12	36
Outlook 2007	CDE Solutions	1	7
PowerPoint 2007	CDE Solutions	1	6
Profilage racial	Commission des droits de la personne	2	2,5
REEE	ACEF Estrie	6	3,5
Séance d'information sur les réfugiés bouthanais et sur la sélection, l'accueil et l'intégration des réfugiés pris en charge par l'État		9	21
Sélection à l'étranger	MICC	5	3

Annexe 4

Acronymes

ACEF	Association coopérative d'économie familiale de l'Estrie
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
CACI	Centre d'accès communautaire à Internet
CAII	Comité d'accueil et d'intégration des immigrants
CCR	Conseil Canadien pour les réfugiés
CDC	Corporation de développement communautaire de Sherbrooke
CDÉC	Corporation de développement économique communautaire
CHUS	Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke
CIC	Citoyenneté et Immigration Canada
CIME	Centre d'intégration au marché de l'emploi
CIPO	Centre international de la pensée optimale
COCONAT	Comité consultatif national du MICC
COREE	Centre d'orientation et de recherche d'emploi en Estrie
CRID	Comité de rapprochement interculturel et de la diversité
CSM	Centre Saint-Michel
CSRS	Commission scolaire de la Région-de-Sherbrooke
CSSS-IUGS	Centre de santé et de services sociaux - Institut universitaire de gériatrie de Sherbrooke
CVQN	Comité de vie du quartier nord
ÉNAP	École nationale d'administration publique
EQ	Emploi-Québec
FAIR	Forum annuel pour l'intégration des réfugiés
FCCE	Fédération des communautés culturelles de l'Estrie
HCR	Haut commissariat aux réfugiés
HLM	Habitation à loyer modique
IMT	Information sur le marché du travail
MDEIE	Ministère du Développement économique, de l'Innovation et Exportation
MICC	Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles
MSSS	Ministère de la Santé et des Services sociaux

Acronymes (suite)

OMHS	Office municipale d'habitation de Sherbrooke
OSBL	Organisme dans but lucratif
PAEIC	Programme d'apprentissage expérientiel par l'intervention communautaire
PAIR	Programme d'aide à l'installation des réfugiés
PANA	Programme d'accompagnement des nouveaux arrivants
PFSI	Programme fédéral de santé intérimaire
PRIE	Programme de régionalisation de l'immigration en Estrie
PRIIME	Programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi
PRSOCA	Programme de soutien aux organismes communautaires autonomes
REEE	Régimes enregistrés d'épargnes-études
ROSINI	Réseau national des organismes spécialisés dans l'intégration en emploi de nouveaux immigrants
RPCÉ	Réfugiés pris en charge par l'État
TERRE	Théâtre-Études-Réseaux-Ressources-Emploi
SAAQ	Société de l'assurance-automobile du Québec
SANC	Service d'aide aux Néo-Canadiens
SATI	Service d'accès au travail pour personnes immigrantes
SBP	Solutions budget plus
SQRI	Semaine québécoise des rencontres interculturelles
TCAEI	Table de concertation autonome sur l'employabilité des immigrants
TCODMOE	Table de concertation des organismes de développement de la main-d'œuvre de l'Estrie
TCRI	Table de concertation des organismes œuvrant auprès des réfugiés et immigrants