

LA TRIBUNE
PROMOTION

Bienvenue *en Estrie!*



ACCUEIL et ACCOMPAGNEMENT
DEPUIS
60
ANS



Service d'aide aux
Néo-Canadiens





D'aujourd'hui à hier : les grands moments du SANC

2014 :

Le Service d'aide aux Néo-Canadiens (SANC) souligne ses soixante ans d'existence. Six décennies consacrées à aider, accompagner et soutenir les immigrants ayant choisi ou non l'Estrie comme terre d'accueil. Aujourd'hui, ce sont près de 22 000 personnes (adultes et enfants), provenant d'une centaine de pays et parlant près d'une cinquantaine de langues autres que le français ou l'anglais, qui ont été accueillies par l'organisme et qui vivent ou ont vécu dans notre région, principalement à Sherbrooke. Il va de soi que ce sont les différentes vagues d'arrivée d'immigrants qui marquent l'histoire de l'immigration en sol sherbrookoise. Bien que l'accueil et l'accompagnement soient au cœur des interventions du Service d'aide aux Néo-Canadiens, l'organisme a, au fil des ans, développé une panoplie de services et d'activités teintées sur la réalité des personnes immigrantes et leurs multiples besoins.

2005 - 2014 :

Les premiers Bhoutanais sont arrivés en 2008 et se retrouvent parmi les 6 900 personnes accueillies par le Service d'aide aux Néo-Canadiens. Ces gens proviennent d'une cinquantaine de pays différents, principalement d'Afghanistan, d'Algérie, d'Argentine, de Colombie, du Congo, d'Irak et du Maroc.

Mise sur pied de deux nouveaux projets, soit le Réseautage concerté pour les femmes immigrantes et Etre Canadien à part entière.

Structuration de la liaison avec le milieu scolaire, en collaboration avec la CSRS.

Mise sur pied du bilan de santé des réfugiés avec le concours du CSSS-IUGS et du MIDI.

Déménagement du SANC dans ses nouveaux locaux sur la rue Prospect afin de faire face à la croissance et au rapatriement de l'accès au travail.

Création du comité « L'Estrie se parle des vraies affaires » afin de sensibiliser les employeurs à l'embauche des personnes immigrantes.

Le Service d'aide aux Néo-Canadiens continue sa participation aux travaux de plusieurs comités aux niveaux local, régional, provincial ou national.

Pendant cette période, le Service d'aide aux Néo-Canadiens reçoit plusieurs prix du milieu : il est proclamé Organisme sans but lucratif de l'année lors du Gala d'excellence de la Chambre de commerce de Fleurimont. Il est aussi reconnu Organisme à l'honneur par la Corporation de la Semaine du bénévolat de Sherbrooke.

1995 - 2004 :

En plus de nouvelles provenances telles que l'Afghanistan, l'Iran, l'ex-Yougoslavie, on constate des arrivées plus nombreuses du Rwanda, de la Colombie, de la France, du Mexique, de l'Argentine, du Maroc, du Pérou, de l'Uruguay et du Brésil, pour un total de plus de 7 000 personnes. Le Service d'aide aux Néo-Canadiens offre le service d'accès au travail aux personnes immigrantes en partenariat avec le Centre Saint-Michel, et ce, pendant dix ans à partir de 1998. Le Service d'aide aux Néo-Canadiens participe, à la demande de la Ville de Sherbrooke, aux travaux du comité d'élaboration de la politique d'accueil et d'intégration des immigrants et à l'élaboration du plan d'action découlant de ladite politique. Le Service d'aide aux Néo-Canadiens est honoré à trois reprises, soit le Prix Reconnaissance Estrie de la Chambre de commerce de Sherbrooke dans la catégorie Organisme sans but lucratif, le prix Hommage bénévolat Québec (5^e édition) dans la catégorie Organisme en



En 1994, le SANC a reçu le prix sur le rapprochement interculturel du ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion. On reconnaît sur la photo Nicole Robitaille (bénévole), Paul Lecours (bénévole), Mercedes Orellana (directrice adjointe à l'époque), Hélène Jacob (directrice générale à l'époque) et Marie-Louise Jovian (bénévole).

action pour la région de l'Estrie et le Certificat du Mérite civique octroyé par Citoyenneté et Immigration Canada à un organisme de la province du Québec.

1985 - 1994 : À l'heure de la collaboration

Les premiers Iraniens font partie des quelque 4 350 immigrants accueillis pendant cette période. Les autres personnes étaient originaires principalement du Cambodge, d'El Salvador, du Guatemala, du Laos, du Nicaragua et du Vietnam. Le Service d'aide aux Néo-Canadiens est lauréat en 1994 du Prix de rapprochement interculturel octroyé par le ministère des Affaires internationales, de l'Immigration et des Communautés culturelles du Québec (MAIICCQ). Très présents sur le territoire, les immigrants se voient confrontés à des problématiques aussi réelles que prioritaires, dont l'emploi, l'accessibilité aux services de santé et d'éducation. C'est pour répondre à ces besoins criants d'insertion et d'intégration à leur communauté d'accueil que sont créés la Banque d'interprètes et le programme de soutien à l'insertion en emploi (1993). Stimulé par sa propre dynamique interne et par l'évolution socioéconomique de l'immigration, le Service d'aide aux Néo-Canadiens est entré, depuis 1992, dans une nouvelle phase de développement. Elle s'accompagne d'une restructuration de l'organisme. À partir de 1990, un nouveau service est offert à la population sherbrookoise, soit le jumelage interculturel, lequel reste en place pendant 15 ans.

1975 - 1984 :

Le Service d'aide aux Néo-Canadiens accentue sa collaboration avec beaucoup d'organismes du milieu. L'entraide avec ces groupes prend la forme d'échanges de services, d'informations, de référence de clientèle, de participation à des tables de concertation, d'accueil et de supervision de stagiaires, de jumelage, de rencontres de discussions, de partage de ressources, d'organisation d'activités communes, etc. Remarquons que l'embauche du premier coordonnateur à plein temps ne se fait qu'en

1978. Quelque 1 900 personnes sont accueillies pendant cette période. Elles étaient originaires surtout du Cambodge, du Laos, d'El Salvador, de la Roumanie, de la Russie et de la Tchécoslovaquie.

1965 - 1974 :

Le 22 décembre 1967, l'incorporation de l'organisme est réalisée sous le nom de Service d'aide aux Néo-Canadiens (Sherbrooke) inc. Création dans cette même période du ministère de l'Immigration du Québec et du Centre d'orientation et francisation des immigrants (COFI) à Sherbrooke, entraînant du même coup une réévaluation du mandat du SANC, notamment sur le plan de la francisation. Compte tenu de la complexité du mandat de l'organisme, le besoin d'une permanence se précise et aboutit à l'embauche d'un agent à mi-temps en 1969, soit 15 ans après la mise sur pied de l'organisme. Les premiers Vietnamiens s'ajoutent aux quelque 750 personnes accueillies pendant cette période. Les autres immigrants provenaient principalement de France, d'Haïti, de Hongrie, d'Irlande, d'Italie et du Portugal. L'immigration fait désormais partie du paysage sherbrookoise. Et pour souligner la culture diversifiée de toutes ces personnes venues d'ailleurs, les immigrants invitent la population depuis 1968 à l'événement devenu une tradition : le Buffet des nations.

1954 - 1965 :

Connu d'abord sous le nom de « Bien-être des Immigrants », l'organisme est à ses débuts avec le soutien de l'Archevêché de Sherbrooke. Les activités et services offerts aux personnes immigrantes sont le fruit de l'effort des bénévoles, car l'organisme n'avait pas de permanence. Des comités de bénévoles sur l'accueil, les finances ou les activités assuraient la réponse aux besoins des personnes accueillies. Les bénévoles s'activent pour accueillir la première vague d'immigrants venus des pays aussi diversifiés que la Belgique, la France, la Hongrie, l'Italie, la Pologne et le Portugal. Environ 900 personnes ont été accueillies pendant cette période. Cette époque est marquée aussi par un ralentissement de l'immigration. Le Bien-être des Immigrants en profite pour intensifier ses activités de soutien moral et matériel.



Louise Carrier, intervenante à l'accueil et l'intégration depuis avril 1985, fut honorée lors des festivités du 50^e anniversaire du SANC en 2004. Elle est accompagnée de Mercedes Orellana, directrice générale.

LA MISSION : fondé en 1954, le Service d'aide aux Néo-Canadiens, organisme à but non lucratif, accueille les personnes immigrantes en Estrie et les accompagne dans leur cheminement en vue de leur intégration à la vie socioéconomique et contribue au rapprochement interculturel.

S2: PROMOTION LA TRIBUNE JEUDI 2 OCTOBRE 2014

PRÉSIDENTE ET ÉDITRICE
Louise Boisvert

DIRECTEUR PRINCIPAL, VENTES
Sylvain Denault

DIRECTRICE VENTES ET PROMOTION
Sophie Thibaudéau

DIRECTEUR VENTES ET CAHIERS SPÉCIAUX
Alain LeClerc

LA TRIBUNE
latribune.ca
1950, rue Roy,
Sherbrooke, J1K 2X8

RÉDACTION
Tél. : 819 564-5454
redaction@latribune.qc.ca
Télex : 819 564-8098

PUBLICITÉ
Tél. : 819 564-5450
Télex : 819 564-5482

ANNONCES CLASSÉES
Tél. : 819 564-2222
Télex : 819 564-5482

ABONNEMENTS
Tél. : 819 564-5466
1 800 567-6955

Bienvenue en Estrie!

Cahier promotionnel
SERVICE D'AIDE AUX NÉO-CANADIENS

COORDINATION : Alain LeClerc

TEXTES ET MISE EN PAGES : Annie Melançon

PAGE COUVERTURE : Rémi Lacombe

RÉALISATION : équipe de production de La Tribune.



S'ouvrir aux communautés culturelles pour enrichir sa collectivité

Depuis 60 ans, le Service d'aide aux Néo-Canadiens (SANC) crée un pont entre les immigrants et notre communauté. Le SANC, c'est souvent la première porte franchie en sol sherbrookois par les nouveaux arrivants qui y reçoivent le soutien et les services nécessaires pour favoriser leur installation et leur intégration à la vie sociale, économique et culturelle de notre région. C'est également pour eux de l'écoute, de l'hébergement temporaire, des services d'interprète, de l'aide pour se dénicher un emploi et tellement plus!

Mandaté par le ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion (MIDI) pour accueillir les nouveaux arrivants qui s'installent à Sherbrooke, le SANC a en effet développé au fil des années une solide expertise qui lui a permis de bonifier son offre pour proposer des services adaptés aux besoins des immigrants qui viennent vivre ici. Ses connaissances des communautés culturelles en font aussi un collaborateur apprécié auprès de différentes instances : les entreprises de la région, le milieu scolaire, le milieu de la santé et des services sociaux, les milieux municipal et communautaire, le service de police, etc. Le SANC ouvre ainsi des portes et favorise une meilleure compréhension mutuelle de nos diversités culturelles.

Bien intégrés, les nouveaux arrivants apportent une grande richesse à notre milieu. C'est une main-d'œuvre culturellement diversifiée, qui comprend notamment des travailleurs qualifiés. Cette autre vision du monde, ces valeurs et ces connaissances viennent ainsi enrichir notre communauté.

En participant à certaines activités, comme le Buffet des nations, nous pouvons en apprendre plus sur d'autres pays. En étant bénévole au SANC, on peut aussi vivre une expérience unique en partageant avec les nouveaux arrivants des moments significatifs à travers les divers accompagnements, particulièrement en établissant une relation de rapprochement interculturel. Bref, on bénéficie tous de l'apport du SANC depuis 60 ans.

Entrevue avec Denis Marceau, président du CA

Qu'est-ce qui distingue le Service d'aide aux Néo-Canadiens des autres organismes d'accueil?

Au fil des décennies, ce qui a toujours été la marque de commerce de notre organisme, c'est incontestablement son approche intégrée. Chez nous, la personne immigrante est assurée de trouver sous un même toit l'ensemble des services dont elle a besoin pour s'intégrer à la société québécoise. On parle ici d'accueil et d'accompagnement dans leur installation, de réseautage, d'interprétariat, d'aide à l'emploi, de liens avec les services de santé et d'éducation et même de logement temporaire.

Quels défis nous pose l'immigration en 2014?

Outre la nécessité que toute personne immigrante ait un emploi, nous faisons face à trois défis principaux. Le premier consiste à attirer chez nous davantage de travailleurs qualifiés. Le second défi consiste à les retenir en favorisant, notamment, l'établissement des liens solides entre les nouveaux arrivants et leur communauté d'accueil, dont les employeurs. Enfin, nous devons sensibiliser les sous-régions de l'Estrie à l'apport positif que peut représenter l'installation des personnes immigrantes en leur sein et nous devons offrir le soutien nécessaire pour un accueil et une intégration réussie des personnes immigrantes.

Le Service d'aide aux Néo-Canadiens est-il prêt à relever ces défis?

Nous élaborons constamment des stratégies en vue d'y parvenir. Par exemple, nous tentons de mettre sur pied un ambitieux programme de réseautage-jumelage interculturel ayant comme objectif de mettre en contact des familles d'origine québécoise, leurs réseaux, les employeurs, avec des familles immigrantes nouvellement arrivées à Sherbrooke. À travers cette relation, les personnes échangeront sur leurs cultures respectives, apprivoiseront leurs différences, découvriront leurs ressemblances, etc. L'ultime enjeu consiste à aider la famille immigrante à se recréer un réseau afin de mieux s'intégrer tant au niveau socioéconomique que culturel.

Entrevue avec Mercedes Orellana, directrice générale

Comment l'immigration a-t-elle évolué dans la région au fil du temps?

Les personnes immigrantes accueillies dans la région ont souvent présenté des caractéristiques différentes selon plusieurs facteurs : leur vécu préimmigratoire, la langue et la culture, la situation sociopolitique et économique prédominante au pays d'origine, leurs rêves et leur projet de vie, le statut d'immigration, etc. Dans les années 50, le Service d'aide aux Néo-Canadiens accueillait des personnes et des familles immigrantes d'après la Deuxième Guerre mondiale. Plusieurs provenaient des divers pays d'Europe. Des vagues d'immigration s'en sont suivies depuis 1954, tel qu'illustré dans l'historique de l'organisme (qu'on peut lire en page S2). Trois tendances se dégagent au fil du temps : les familles qui fuient un conflit de guerre ou de violence organisée, les personnes immigrantes qui viennent rejoindre un membre de leur famille déjà établi dans la région (conjoint, parents, enfants, etc.) et les familles qui souhaitent travailler ou refaire leur vie au Québec même s'il n'y a pas de problème sociopolitique ou économique dans leur pays d'origine.

Comment le Service d'aide aux Néo-Canadiens s'est-il adapté à ces changements?

Le Service d'aide aux Néo-Canadiens place la personne immigrante au cœur de son action quotidienne, de façon à être à l'écoute de ses besoins et d'y répondre le plus adéquatement possible. Nous modifions nos façons de faire afin de répondre aux questions, aux défis et d'accompagner les personnes accueillies à surmonter les obstacles liés au processus d'intégration. Ce dernier étant complexe puisqu'il est multidimensionnel, c'est-à-dire que l'intégration se vit sur les plans linguistique, économique, social, culturel, politique et religieux. Le processus d'intégration est aussi bidirectionnel, car il engage la personne immigrante et sa famille, les institutions et les membres de la société d'accueil. Il est graduel, soit étape par étape et continu en même temps, car c'est un processus qui n'est jamais terminé. Il est surtout un processus individuel, c'est-à-dire, selon la capacité d'adaptation, le rythme et l'histoire de chacun.



Denis Marceau, président du conseil d'administration, et Mercedes Orellana, directrice générale du Service d'aide aux Néo-Canadiens.

À travers les années, le Service d'aide aux Néo-Canadiens a développé des nouveaux services, des activités et des projets, lesquels sont tous en lien avec la mission de l'organisme. De l'accueil et l'accompagnement à l'installation physique en passant par l'aide à la recherche d'emploi, l'interprétariat, la liaison avec les réseaux de la santé et des services sociaux ainsi qu'avec l'éducation, nos services sont aussi variés les uns que les autres. L'approche unifiée d'offrir plusieurs services sous un même toit favorise un accompagnement réussi et adapté aux besoins de chacun.

Il va sans dire que le Service d'aide aux Néo-Canadiens a toujours misé sur la collaboration avec les ressources du milieu. Cela implique de travailler avec plusieurs réseaux, que ce soit au niveau des propriétaires d'habitations locales, du milieu des affaires, scolaire ou de la santé et des services sociaux, etc., et ce, afin que les personnes immigrantes puissent bénéficier des services auxquels ils ont droit comme l'ensemble de la population. Avec le temps et l'ouverture de la société, les personnes immigrantes deviennent des citoyens à part entière.



Accueil et accompagnement

Accueillir, informer, orienter et accompagner les immigrants dès leur arrivée

Il y a tant à faire, tant à apprendre... Même les détails les plus anodins peuvent revêtir une grande importance lorsqu'on intègre un nouveau milieu où les points de référence sont peu nombreux, voire inexistant. Dès leurs premiers pas en sol sherbrookois, les nouveaux arrivants peuvent compter sur le Service d'aide aux Néo-Canadiens. Il accueille non seulement les réfugiés pris en charge par l'État, mais tout immigrant souhaitant être accompagné dans les différentes démarches d'installation et d'intégration.

« Le soutien et l'accompagnement offerts aux personnes accueillies sont plus intenses dans les premiers jours et mois suivant leur arrivée, mais les personnes peuvent solliciter notre aide pendant les cinq premières années de vie au Québec pour les services d'accueil et d'accompagnement. Par contre, cette limite d'admissibilité de cinq ans ne s'applique pas à d'autres services tels que l'accès au travail ou les ateliers de préparation en vue de se préparer pour obtenir la citoyenneté. Au premier rendez-vous, nous faisons l'analyse des besoins. Puis, avec des bénévoles, on accompagne le nouvel arrivant dans tous ses gestes au quotidien. On va avec lui à la banque, on l'aide aussi à se loger : nous avons d'ailleurs développé des collaborations avec des propriétaires de logements afin d'avoir une banque d'appartements de toutes grandeurs, dans tous les coins de la ville, disponibles à tout moment. Nous avons même développé deux guides, un à l'intention du locataire et l'autre pour les propriétaires afin que tout ce beau monde puisse mieux se comprendre. Après le logement vient le téléphone, le branchement auprès d'Hydro-Sherbrooke, etc. Ensuite, il faut bien s'alimenter! Une fois de plus, le nouvel arrivant découvre nos marchés d'alimentation, le type de nourriture disponible, la lecture des étiquettes, etc. », explique Mercedes Orellana, directrice générale du SANC.

Présent à toutes les étapes

La conduite d'une automobile, les assurances, l'accès aux soins de santé, le système de transport en commun, l'inscription à l'école... À toutes ces étapes, le SANC est là. « Nous faisons cela depuis 60 ans, notre service est donc très structuré : rien n'est oublié! Chaque détail est considéré, et bien des pièges sont évités. D'ailleurs, même les immigrants qui ont l'appui d'amis ou de membres de leur famille peuvent bénéficier de nos services afin d'être bien épaulés. »

De plus, un suivi est régulièrement effectué pour s'assurer que l'intégration se déroule bien : dans son quartier, auprès des voisins, à l'école, etc.

Le SANC propose également plusieurs séances d'information sur différents sujets tels que l'impôt, l'hiver, les premières démarches d'installation, le système scolaire, etc.



« À ces services, pour faciliter l'intégration comme telle, s'ajoute une grande écoute de la part du personnel... Certains ont vécu un parcours migratoire difficile, il y a eu des pertes, des deuils, des épreuves : grâce aux liens que nous avons développés avec le réseau de la santé et des services sociaux, nous pouvons les diriger vers les bonnes ressources. »

Un rôle d'agent de liaison

Le SANC a par ailleurs développé des liaisons avec le secteur de la santé et des services sociaux ainsi qu'avec le milieu scolaire. « Par exemple, l'inscription à l'école se fait dans les locaux du SANC, avec le personnel de la Commission scolaire de la Région-de-Sherbrooke. Notre agente de liaison scolaire fera par la suite le pont entre les écoles et les parents pour leur expliquer différents sujets liés

au fonctionnement de l'école. Certains parents peuvent avoir besoin d'être rassurés en ce qui concerne le transport scolaire, connaître et comprendre le système de garderie scolaire, se familiariser avec la boîte à lunch et les collations, les relations et la communication école-parents, etc. » Cette personne peut même être invitée à participer à des comités ou joindre des intervenants de l'école pour discuter d'une situation en particulier, en apportant sa connaissance interculturelle.

« Chaque année, notre personnel participe ainsi aux travaux de plusieurs comités de travail, des tables de concertation régionales et nationales et collabore avec différentes associations et regroupements. »

Reconnu à travers le Québec et ailleurs au pays pour son expertise, le SANC a remporté de nombreux prix pour la qualité de son action.

PROJETS SPÉCIAUX

Être Canadien à part entière

Le SANC offre gratuitement des ateliers spécialement conçus pour se préparer à l'examen de citoyenneté. Au nombre de dix, ces ateliers se déroulent en continu. Ils visent entre autres à appuyer l'étude du guide *Découvrir le Canada* et à faire connaître des ressources disponibles à ce sujet sur internet afin d'enrichir leurs connaissances sur le Canada. Par ailleurs, d'autres personnes immigrantes établies dans les régions de Trois-Rivières et Granby ont pu bénéficier de ces ateliers, grâce à la collaboration du Service d'aide aux nouveaux arrivants (SANA) de Trois-Rivières et à Solidarité ethnique de la région de Yamaska (SERY) de Granby.

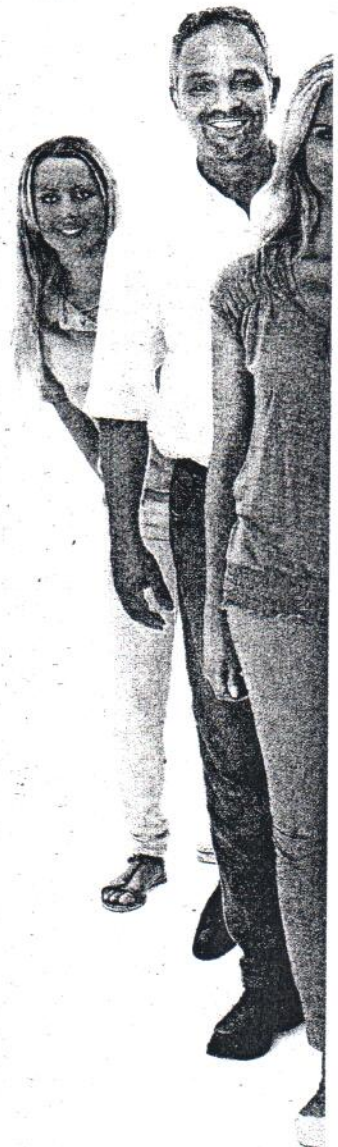
À venir : Réseautage jumelage interculturel

De 1990 à 2005, de nombreuses familles québécoises furent jumelées par le SANC à des personnes ou des familles immigrantes pour établir une relation d'amitié. Nous constatons que le besoin de réseautage est toujours présent chez les personnes immigrantes, lesquelles se retrouvent sans leur réseau d'origine à proximité (famille élargie, ex-collègues d'études ou de travail, voisins, etc.) à cause de leur émigration. Cette absence de réseau a un impact même en ce qui concerne l'intégration socioprofessionnelle. Le SANC mettra sur pied dans un avenir très proche un projet de réseautage jumelage interculturel afin de répondre à ce besoin. Ce sera une occasion pour la personne immigrante de connaître et d'intégrer différents réseaux existants dans notre milieu ainsi que d'être jumelé à une personne ou à une famille d'origine québécoise afin de favoriser le rapprochement interculturel.

À qui s'adressent les

Le Service d'aide aux Néo-Canadiens (SANC) accueille et accompagne des personnes qui sont venues s'installer dans la région de l'Estrie. Elles peuvent appartenir à différentes catégories d'immigration. Il y a deux grandes catégories, soit les résidents permanents et les résidents temporaires. Entre autres, il s'agit :

- des immigrants qui souhaitent relever de nouveaux défis. Ils sont autonomes financièrement et sont souvent scolarisés ou qualifiés dans des secteurs où la main-d'œuvre est recherchée;
- des réfugiés pris en charge par l'État qui sont sélectionnés pour des raisons humanitaires;
- des réfugiés parrainés par une communauté, une association ou un groupe d'individus. Toutefois, les réfugiés parrainés avec l'aide de l'Association éducative transculturelle de l'Estrie sont pris en charge par celle-ci pendant la première année. Ils peuvent quand même bénéficier de certains services du SANC;
- des personnes parrainées par leur conjoint ou conjointe;



Hébergement temporaire

À leur arrivée à Sherbrooke, les nouveaux arrivants ont une foule de démarches à faire, dont celle de trouver un toit! Le temps d'éplucher les offres de logement, de faire les appels, de visiter des appartements puis de signer le bail, ce qui peut nécessiter environ une semaine, ils ont besoin d'au minimum une chambre pour dormir!

Dans son édifice de la rue Prospect, le SANC a aménagé un logement temporel

re comprenant trois chambres privées. La cuisine, deux salles à manger, la salle de séjour et de jeux pour les enfants ainsi que les salles de bain sont des espaces communs. Une laveuse, une sècheuse, un téléphone et un ordinateur avec accès à internet sans fil sont aussi disponibles.

Les personnes qui souhaitent s'établir dans notre région peuvent donc prendre contact avec le SANC pour réserver leur place avant d'arriver.



Services du SANC?

des demandeurs de résidence permanente et des demandeurs d'asile. Souvent, ces derniers ont dû quitter leur pays précipitamment et doivent régulariser leur situation sur place.

Le SANC offre ses services gratuitement aux nouveaux arrivants, et ce jusqu'à cinq ans après leur arrivée. Les services d'accès au travail sont cependant donnés à tout immigrant, indépendamment de la date d'arrivée au Québec.

Le SANC demeure surtout une ressource importante en raison de ses vastes connaissances du milieu, des programmes, des services et des ressources gouvernementaux privés et communautaires.

« Nous demeurons une porte ouverte pour tous les immigrants. Si ce ne sont pas nos services qui répondent à leurs besoins ou s'ils n'y sont pas admissibles, nous allons les référer vers les bonnes ressources, faire le pont avec les organisations concernées afin d'y répondre », de préciser Mercedes Orellana, directrice générale du SANC.

Accès au travail

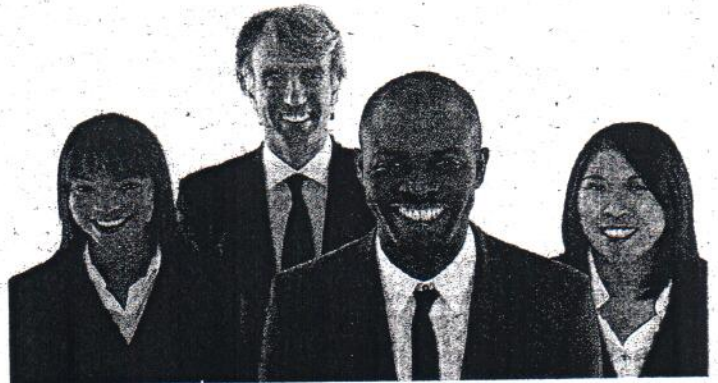
Permettre aux nouveaux arrivants d'intégrer le marché de l'emploi

Le SANC offre un accompagnement personnalisé afin de familiariser les chercheurs d'emploi à la réalité du milieu de travail au Québec et de s'approprier des techniques efficaces pour y accéder.

Seul préalable : maîtriser suffisamment le français pour pouvoir travailler dans un environnement francophone. « Les gens doivent aussi être prêts à s'investir dans leur recherche de travail. Nous sommes là pour leur donner des outils, des pistes de réflexion et de solutions et parfois les accompagner à l'entrevue d'emploi si nécessaire. En d'autres mots, nous sommes un élément facilitateur dans leur processus d'intégration professionnelle. Nous créons des ponts avec d'autres organismes, des entreprises et des agences de placement. Par contre, le gros du travail se fait par les chercheurs d'emploi. Avec ce service, nous voulons tout simplement les outiller à la recherche d'emploi dans un contexte québécois », souligne la directrice générale du SANC, Mercedes Orellana. Précisons par ailleurs que, même si le service d'accès au travail s'adresse aux résidents permanents (travailleurs qualifiés, réfugiés pris en charge par l'État, réfugiés parrainés), les ateliers de groupe peuvent être accessibles aux personnes immigrantes qui n'ont pas encore la résidence permanente, par exemple celles qui ont un permis vacances-travail (PVT) ou les travailleurs temporaires.

La démarche de groupe

Le SANC propose notamment une démarche de groupe comprenant des ateliers sur la réalité du travail au Québec : sa culture en matière de travail (normes minimales, santé et sécurité au travail, etc.). On présente également aux participants des méthodes et des outils de



recherche d'emploi, on recrée des scénarios d'entrevue pour mieux les préparer, on les aide à identifier les employeurs potentiels, etc. En moyenne, une centaine de personnes prennent part à ces ateliers de groupe chaque année.

Selon la situation, le SANC pourra jumeler le chercheur d'emploi avec un professionnel pour qu'il ait un portrait juste de ce travail réalisé en contexte québécois.

La démarche individualisée

La démarche individualisée comprend, quant à elle, des heures d'accompagnement (counselling) et des heures d'activités en groupe. « Ce suivi permet à la personne de mieux évaluer sa situation : est-ce que sa formation est reconnue au Québec, en totalité, en partie ou pas du tout? Souhaite-t-elle se réorienter, si oui quelles sont les avenues possibles? Bref, ce service lui permet de faire le point, de savoir mieux où elle s'en va et ainsi d'établir un plan d'action. Au besoin, nous allons rediriger les gens vers d'autres ressources (ex. PGE, CIME, Carrefour Jeunesse Emploi, Centre local d'emploi, etc.). »

Après des employeurs

Le SANC intervient également auprès des employeurs. On leur propose les services adaptés suivants :

- ciblage et référence des candidats immigrants;
- formation et soutien personnalisé pour la gestion de la diversité culturelle;
- information sur les processus d'immigration et les compétences des immigrants;
- soutien pour l'embauche facilitant l'intégration et le maintien en emploi des immigrants.
- Le SANC peut aussi agir comme source de référence auprès des employeurs.



Interprétariat

En fonction jour et nuit, sept jours semaine, la banque d'interprètes regroupe plus d'une centaine d'interprètes et offre des services d'interprétation et de traduction dans plus de 30 langues dans les régions de l'Estrie, du Centre-du-Québec et de la Mauricie. Ce service traite toutes les demandes de 8 h 30 à 16 h 30 provenant d'organismes, d'institutions, d'entreprises ou d'individus nécessitant la présence d'un interprète pour discuter avec un allophone, ou encore pour la traduction de divers documents. Notez que pour assurer une réponse aux demandes urgentes d'interprétation les soirs, les fins de semaine et les jours fériés, le Service de police de Sherbrooke prend la relève en Estrie.

Les objectifs

La banque d'interprètes est née en 1993 de la concertation de divers organismes dans le but de favoriser l'accès aux services de santé et autres services essentiels pour les immigrants ne s'exprimant ni en français ni en anglais. Ses principales sources de financement sont le ministère de la Santé et des Services sociaux et les utilisateurs. Depuis 2011, la banque d'interprètes a élargi ses services aux utilisateurs des régions de la Mauricie et du Centre-du-Québec.

- Les objectifs poursuivis sont de :
- faciliter la communication entre les intervenants du réseau de la santé ou d'autres milieux et leur clientèle allophone;
 - favoriser l'établissement d'une relation « professionnel - client » efficace et satisfaisante.

Une centaine d'organismes ont recours aux services de ces interprètes sur une base régulière ou occasionnelle. Environ 520 entrevues avec le soutien d'un interprète sont comptabilisées par mois.

Les avantages

- S'assurer de travailler avec des interprètes formés, compétents et disponibles au moment désiré;
- éviter la confusion, les malentendus, les frustrations, les erreurs dues à une mauvaise communication entre l'intervenant et son client;
- économiser du temps : l'information est rapidement transmise et comprise;
- éviter des situations embarrassantes souvent causées par une méconnaissance de la culture d'origine du client;
- éviter de travailler avec des interprètes « improvisés » qui, malgré toute leur bonne volonté, peuvent interpréter d'une façon inexacte, biaisée et incomplète.

La plupart des interprètes sont eux-mêmes des immigrants et connaissent le français. Ils ont été sélectionnés et formés par le SANC et s'engagent à respecter la confidentialité. Ils travaillent d'ailleurs selon un code d'éthique qui prône la rigueur, la neutralité et l'impartialité. Les interprètes sont aussi des conseillers socioethniques capables de fournir à l'intervenant des renseignements sur les caractéristiques de la culture de la personne immigrante, et à l'immigrant des informations sur la culture québécoise.





Plus qu'une source d'information, une nouvelle famille

Un compte bancaire? Ils n'en avaient jamais eu de leur vie! La paperasse gouvernementale? Du vrai chinois! « Quand on est arrivé ici, tout était à apprendre. Comme des parents le feraient avec leur enfant, le SANC nous a guidés à chacune des étapes : trouver un logement, s'y installer, se brancher avec Hydro-Sherbrooke et la compagnie de téléphone, faire l'épicerie, comprendre le réseau d'autobus, s'y retrouver dans les services de santé, etc. Le SANC est ainsi devenu notre maison familiale : quand on a une question, des inquiétudes, c'est là qu'on va! » raconte Pierre De Charles Mouha Yimana.

En juin 2013, lui et 29 autres orphelins originaires du Rwanda, mais vivant depuis des années au Congo-Brazzaville, arrivaient à Sherbrooke. Victimes du génocide, qui les a privés de leurs parents et de leur famille, ils vivaient jusque-là dans des conditions très difficiles : sans papier, sans accès à la majorité des services, sans possibilité d'y avoir un bel avenir, ils ont profité de cette occasion inespérée et sont arrivés chez nous plein d'espoir et de reconnaissance. En fait, la seule chose difficile pour eux, c'est de savoir que plusieurs de leurs compagnons d'infortune continuent à vivre de durs moments là-bas...

Se créer un nouveau réseau

Du Canada, ils en connaissaient peu : avant de s'envoler vers l'Amérique, ils avaient participé à un atelier de trois heures présentant le pays et reçu un peu de documentation. C'est donc en compagnie de l'équipe du SANC et de ses bénévoles qu'ils ont appris à véritablement connaître leur nouvelle terre d'accueil. « Dès le départ, on s'est senti accueilli, rassuré.

Je n'ai d'ailleurs jamais été inquiet, le peu que je savais du Canada m'avait mis en confiance » souligne Eric Dusage, qui faisait partie du groupe. Logés les premiers jours à l'Hôtel Wellington, les nouveaux arrivants commencent rapidement les démarches qui feront d'eux des Sherbrookoïses à part entière. « À notre arrivée, on avait envie de partir à la découverte de la ville, mais seuls, cela aurait été difficile, voire périlleux! On a donc été pris en charge par le SANC qui nous a fait voir la ville lors d'un tour guidé en autobus. Avec des bénévoles, on a fait tous ces petits gestes quotidiens – faire les courses, installer des rideaux, etc. – nous permettant de devenir autonomes dans notre nouvel environnement », ajoute Eric.

Rapidement, des liens se sont créés, tant avec le personnel que les nombreux bénévoles. La fête donnée en leur honneur reste d'ailleurs un moment unique, riche en émotions : « Ce sont eux qui nous ont fait un cadeau en nous présentant des chansons, des danses et des sketchs nous racontant leur histoire », se souvient Sylvie Champagne, coordonnatrice de l'accueil et de l'intégration au SANC. « Avec le SANC, on s'est recréé une nouvelle famille, et encore aujourd'hui on revoit en amis les bénévoles qui nous ont aidés à notre arrivée. Les gens du SANC agissent aussi pour nous à titre de références pour le logement, l'emploi, la santé, etc. Bref, ils sont toujours là pour nous », précisent Eric et Pierre De Charles.

Des ressources qui facilitent l'intégration

Les premiers mois sont intenses pour un nouvel arrivant : en plus de l'installa-



IMACOM, JOCELYN BIENDEAU

Que de chemin parcouru pour ce groupe de réfugiés originaires du Rwanda qui s'établissent à Sherbrooke en juin 2013! Les services d'accueil et d'accompagnement du SANC leur ont notamment permis de bien s'implanter dans leur nouvel environnement et de s'intégrer rapidement à la culture de chez nous.

tion, il y a des démarches pour des études ou un travail, la participation aux ateliers qui démystifient le Québec et nos façons de faire (les impôts, l'hiver, la conduite automobile, la police, etc.) « De nombreux services sont là pour nous, et ce qui est bien avec le SANC, c'est qu'on a une por-

te où frapper pour avoir accès à toute l'information, qu'il s'agisse des services donnés par le SANC ou par d'autres organisations. C'est la clé pour réussir son intégration, avoir l'information et être bien outillé, et c'est ce que nous offre le SANC », conclut Pierre De Charles.

Un coup de pouce pour l'emploi et tellement plus!

Au Mexique, Rina Margarita Campos Gonzalez et David Ocampo Gomez menaient une belle carrière, elle comme ingénieure chimique et lui comme ingénieur mécanique. Parents de deux jeunes enfants, ils rêvaient cependant d'autres choses... « Nous voulions pour notre famille un milieu de vie plus calme, plus sécuritaire. Une publicité dans le journal nous a alors interpellés : Au Québec, il y

a une place pour toi. Nous avons fouillé sur internet, participé à des séances d'information : le Québec s'est alors imposé comme notre futur domicile. »

La ville de Sherbrooke les a tout particulièrement séduits par sa nature et ses paysages. « On a donc entrepris les démarches auprès du Bureau d'immigration du Québec situé au Mexique, suivi des cours de français, etc. Six mois plus tard, notre

demande d'immigration était acceptée! Durant les mois qui suivent, le couple se prépare au grand déménagement. Il entend aussi parler, via Facebook, d'un organisme sherbrookoïse : le Service d'aide aux Néo-Canadiens. « Nous avons alors pris contact par courriel avec le SANC. Nous avons notamment profité du service d'hébergement offert dans ses locaux pour nos premiers jours à Sherbrooke. »

Plus qu'une chambre à prix abordable, le SANC leur a offert un véritable accueil et service d'accompagnement, les guidant pas à pas dès leur arrivée chez nous le 26 février 2013. « Nous pensions bien maîtriser le français, mais on s'est rapidement rendu compte qu'on en avait encore à apprendre pour bien comprendre et se faire comprendre au Québec. Heureusement, notre conseillère du SANC, Linda, était là pour nous aider, traduire au besoin et surtout, nous partager ses connaissances du Québec. Par exemple, dans la recherche d'un logement, elle savait quelles questions poser au propriétaire, quoi vérifier – par exemple les coûts de chauffage. Les bénévoles étaient aussi très dévoués : quand ce fut le temps de nous meubler, ils ont fait le tour avec nous de tous les magasins pour s'assurer qu'on aurait les meilleurs prix! »

Leur aîné étant d'âge scolaire, Rina et David ont aussi été accueillis au SANC pour préparer l'inscription de leur fils à l'école Soleil-Levant avec les gens de la CSRS et une conseillère du SANC, une fois de plus pour traduire et bien expliquer le fonctionnement de l'école québécoise. L'intégration d'Ulrik en classe s'est d'ailleurs très bien déroulée! « Comme il y avait un autre enfant originaire du Mexique dans sa classe, la première semaine,

il a agi comme interprète, mais rapidement, Ulrik a appris à se débrouiller seul. En septembre 2013, il était d'ailleurs fin prêt pour intégrer la classe régulière de 1^{re} année. »

Se préparer au marché de l'emploi québécois

Même si le couple avait une solide expérience de travail et des diplômes, la recherche d'emploi au Québec n'a pas été facile : Rina est d'ailleurs toujours en quête de son premier travail en sol sherbrookoïse. « Une fois de plus, nous avons été chercher beaucoup d'informations au SANC sur la recherche d'emploi comme telle, mais aussi sur la culture du travail québécoise. Tout cela nous a permis de mieux élaborer notre CV, de savoir quoi et comment répondre en entrevue, et aussi comment agir avec notre employeur et nos collègues. Il y a des différences avec le Mexique, et le fait d'être bien préparé est essentiel pour se dénicher un travail, car en partant, c'est plus difficile lorsqu'on est immigrant : les employeurs d'ici ne connaissent pas la valeur de notre formation, ils ne peuvent pas parler à nos anciens employeurs, etc. », explique David qui, en février dernier, était embauché comme concepteur mécanique chez Wulftec, à Ayer's Cliff, un travail qu'il adore.

« Pour s'installer dans un nouveau pays, il faut évidemment avoir le goût de l'aventure et aussi être persévérant, car on a vécu des montagnes russes d'émotions depuis qu'on est ici. Mais ce qui représente le plus de valeur à nos yeux, c'est à dire un environnement sécuritaire pour nous et nos enfants, on l'a trouvé et cela, ça vaut tous les efforts qu'on a faits jusqu'ici pour faire notre place. »



IMACOM, FREDERIC CÔTE

David Gomez Ocampo, Rina Campos et leur aîné Ulrik ont quitté leur Mexique natal pour s'installer à Sherbrooke en février 2013. Même s'ils étaient bien préparés et avaient été chercher beaucoup d'information sur le web, l'aide du SANC leur fut d'un grand secours, que ce soit pour l'hébergement temporaire, la recherche d'un logement, la recherche d'emploi, l'inscription de leur fils à l'école et une meilleure compréhension de la réalité québécoise.

Découvrir le monde... et en apprécier toutes les saveurs!

Pourquoi depuis 1971 la population estrienne a-t-elle l'occasion de parcourir le monde à peu de frais? Parce que le SANC s'est donné pour objectif de faire découvrir les talents culinaires des personnes immigrantes établies dans notre région à travers le Buffet des nations. Cet événement à forte teneur festive nous transporte dans une trentaine de pays, autant par les saveurs que par les costumes, les chansons, les danses et les objets apportés de leur pays d'origine.

Au printemps dernier, des représentants de 32 pays ont ainsi accueilli quelque 640 convives au Centre de l'activité physique (CAP) du Cégep de Sherbrooke. À leur stand, ils proposaient des mets typiques de leur pays d'origine; certains avaient aussi pris soin de revêtir le costume traditionnel, question d'en mettre plein la vue!

Une véritable fête pour les papilles gustatives, le Buffet des nations met aussi à l'avant-scène les talents de chanteurs ou de danseurs de plusieurs immigrants :

une belle façon de découvrir les richesses des autres cultures!

Pour la découverte... et en appui au SANC

Ce premier souper international fut organisé en 1968 par le Service d'entraide internationale de Caritas avec la collaboration du SANC. Afin de réunir davantage de participants, le SANC transformait cette activité en 1972 : le Buffet des nations était créé!

« Cette activité combine deux objectifs : celui de sensibiliser la population à la présence et au savoir-faire des communautés culturelles de la région, et celui d'accumuler des fonds pour continuer notre travail auprès des immigrants, notamment en mettant sur pied des projets spéciaux », explique Mercedes Orellana, directrice générale du SANC.

De nombreux bénévoles, collaborateurs et commanditaires s'investissent d'ailleurs d'année en année pour faire de l'événement un grand succès.



Vous aimeriez donner un coup de pouce ou encore participer à cette belle activité? La prochaine édition se déroulera le samedi 2 mai 2015. Plus de détails au sanc@sanc-sherbrooke.ca ou au 819 566-5373.

L'exposition d'œuvres d'artistes issus de l'immigration

Les locaux du SANC se transforment en galerie d'art alors que des artistes provenant de plusieurs pays différents

exposent leur talent sur les murs de l'organisme. L'art étant un mode de communication universel, qui abat les différences et suscite les rapprochements, cette exposition permet aux nombreux visiteurs d'apprécier les œuvres (peinture, photo, aquarelle, etc.). La troisième exposition a eu lieu d'octobre à décembre 2013. Un album souvenir de cette activité s'est réalisé en février dernier.

Les 2 et 3 octobre 2014 : une dégustation de thés passionnants!

Dans le cadre de la Semaine québécoise de rapprochement interculturel, le SANC convie la population à une dégustation de thés provenant de l'Afghanistan, du Bhoutan, du Maroc et du Vietnam. En plus de siroter votre boisson, vous aurez l'occasion d'en apprendre un peu plus sur ces pays et leurs traditions du thé, le tout, accompagné de petites bouchées. Dégustez pleinement ce beau moment! On vous attend. C'est gratuit!



Spectacle de clôture avec le Chœur des Sangs mêlés

Le Service d'aide aux Néo-Canadiens clôturera les célébrations de son 60^e anniversaire par un concert de chants du monde a cappella donné par la douzaine de chanteuses et chanteurs qui constituent le Chœur des Sangs mêlés. Le concert se déroulera le dimanche 30 novembre 2014 à 14 h chez SERCOVIE, organisme situé au 300 de la rue du Conseil, à l'ombre du clocher de l'église St-Jean-Baptiste. Les amateurs de musique du monde et d'harmonies vocales raffinées doivent réserver rapidement leur billet en composant le 819 566-5373. Prix du billet : 20 \$.

Merci à ces grands partenaires :



**CONSEIL CENTRAL
DES SYNDICATS
NATIONAUX
DE L'ESTRIE**

La ténacité et le remarquable engagement du personnel du SANC ont sans aucun doute contribué à faire de l'organisme un lieu où règnent la dignité des personnes et l'ouverture à l'autre. En effet, de ses tout débuts en 1996 jusqu'à aujourd'hui, le Syndicat des employées et employés d'organismes sans but lucratif de l'Estrie - CSN a toujours milité vers le même objectif : faire reconnaître, à l'intérieur même de la structure de travail, la justice, l'équité et le respect... valeurs qui sont au cœur même de la mission d'un tel organisme.

C'est donc avec beaucoup de fierté que le Syndicat et le Conseil central de l'Estrie unissent aujourd'hui leur voix pour célébrer les 60 ans du Service d'aide aux Néo-Canadiens. C'est en travaillant ensemble que nous arriverons à améliorer les conditions de vie des travailleuses et des travailleurs d'ici et d'ailleurs. Chapeau!



Bernard Sévigny
Maire de Sherbrooke

MESSAGE DU MAIRE DE SHERBROOKE

Terre d'accueil depuis des décennies, la Ville de Sherbrooke figure aujourd'hui, selon le gouvernement du Québec, parmi les trois principaux pôles de la régionalisation de l'immigration.

Pour être à la hauteur de cette belle ouverture, la Ville de Sherbrooke a pu bénéficier de la présence de précieux partenaires du milieu, à commencer par le Service d'aide aux Néo-Canadiens qui souligne cette année son 60^e anniversaire.

Reconnu pour avoir développé une solide expertise en matière d'accueil et d'intégration des personnes immigrantes, le Service d'aide aux Néo-Canadiens est une ressource de première ligne incontournable pour permettre à notre collectivité de relever les défis d'aujourd'hui et de demain. Alors, bravo et longue vie encore au Service d'aide aux Néo-Canadiens!

Des gens d'action au service des personnes immigrantes.



Service d'aide aux Néo-Canadiens

Une vingtaine de personnes forment aujourd'hui la dynamique équipe du Service d'aide aux Néo-Canadiens. À l'écoute des besoins exprimés par les nouveaux arrivants, l'équipe combine ses talents et ses connaissances pour faciliter leur intégration: Un beau travail d'équipe qui donne des résultats!

Dans l'ordre habituel :

Première rangée :

Pauline Ronsmans (agente de liaison scolaire), **Tek Nath Mishra** (agent soutien linguistique), **Denis Marceau** (président du CA), **Mercedes Orellana** (directrice générale) et **Charles Biron** (conseiller en emploi) ;

Deuxième rangée :

Jocelyne Rodrigue (coordonnatrice de la bureautique), **Sylvie Champagne** (coordonnatrice de l'accueil et de l'intégration), **Farnaz Abbassi** (intervenante à l'accueil et à l'intégration), **Najoua Bendenmane** (adjoindte à la banque d'interprètes), **Yenny Lopez** (agente de soutien à l'intervention), **Sylvie Beaudoin** (secrétaire-réceptionniste) et **Adriana Betancur** (agente de projets) ;

À l'arrière :

Ariadne Echevers (coordonnatrice de la banque d'interprètes), **David Lessard** (intervenant à l'accueil et à l'intégration), **Simone Struminski** (conseillère en emploi), **Micheline Laroche** (conseillère en emploi), **Denis Houle** (administrateur au CA), **Fadila Saidi** (intervenante à l'accueil et à l'installation), **Naima Warit** (agente de liaison santé) et **Gisèle Jean** (technicienne en bureautique).

Absentes sur la photo :

Lobna Abid (adjoindte à la banque d'interprètes), **Linda Desautels** (intervenante à l'accueil et à l'intégration), **Denisa Olimid** (coordonnatrice banque de bénévoles) et **Annabelle Racicot** (directrice des ressources humaines et des opérations).

Merci à tous nos bénévoles

Le SANC ne pourrait réaliser sa mission sans l'apport essentiel d'une centaine de bénévoles. Ces personnes dévouées s'engagent au sein du conseil d'administration, des comités ou dans les activités pour aider les familles accueillies. En partenariat avec les intervenants, les bénévoles peuvent ainsi organiser des rencontres d'information sur divers sujets, accompagner les familles à différents rendez-vous ou faire des visites à domicile, ou encore participer à des activités comme le Buffet des nations ou la Fête de Noël. Merci à vous tous pour votre contribution!

Service d'aide aux Néo-Canadiens

530, rue Prospect, Sherbrooke, J1H 1A8

Téléphone : 819 566-5373

Télécopieur : 819 566-1331

Courriel : sanc@sanc-sherbrooke.ca

Internet : www.sanc-sherbrooke.ca

