Service d'aide aux Néo-Canadiens

Rapport annuel

2013-2014

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

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

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

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

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

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

À l'exception de la Banque d'interprètes et de l'hébergement temporaire du SANC, tous les services mentionnés dans ce rapport sont gratuits.

Ville de Sherbrooke

Immigration, Diversité et Inclusion Québec

Emploi Québec Estrie

Le mot du président et de la directrice générale

L'immigration fait partie des leviers du développement du Québec. Le Service d'aide aux Néo-Canadiens (SANC) manifeste toujours son intérêt pour participer de façon concrète à l'effort de l'immigration. Sa mission s'actualise de façon quotidienne à travers nos services, activités et projets.

L'année 2013-2014 a été marquée par le 60e anniversaire du SANC. Une nouvelle image corporative, un énoncé de positionnement et la création d'un groupe formé de neuf ambassadrices et ambassadeurs furent les premières activités à travers lesquelles nous avons souligné cet événement. Le nouveau logo traduit bien la mission de l'organisme : une maison ouverte à la diversité, où sont accueillis les immigrants venant s'établir dans notre région, mais aussi des bénévoles prêts à s'investir dans l'accueil et l'accompagnement des nouveaux arrivants, des employeurs en quête d'une main-d'œuvre culturellement diversifiée et des organismes partenaires ou collaborateurs. La maison est faite en forme de flèche tournée vers l'avenir et sa porte est représentée par une personne traduisant ainsi tout son caractère humain, autant par les employés et bénévoles qui y œuvrent que par les immigrants qui y sont desservis.

Ce rapport, vous permettra de prendre connaissance des interventions effectuées auprès de 583 personnes (adultes et enfants) accueillies, du 1er juillet 2013 au 30 juin 2014, et provenant de 45 pays.

À l'instar de l'année précédente, nous avons continué l'actualisation du plan d'action découlant de la planification stratégique, réalisant principalement les actions correspondant à la troisième année de la période 2011-2014.

Voici les principales actions réalisées :

- Évaluer la qualité des services en recueillant des données auprès de la clientèle immigrante, des bailleurs de fonds, des partenaires et des organismes collaborateurs du milieu;
- Réaliser l'appréciation du rendement de chaque employé du SANC;
- Élaborer un guide de formation pour chacun des postes de l'organisation;
- Préparer et organiser une activité sociale à l'intention des membres de la corporation, du conseil d'administration, des employés, des bénévoles et des interprètes du SANC;
- Réaliser des activités de communication à l'occasion du 60e anniversaire du SANC;

- Réaliser un sondage auprès des bénévoles, des employés et de la direction du SANC afin d'identifier leurs besoins d'information et de formation et de partage d'expériences en lien avec leur travail ou leur implication au SANC.

Au printemps dernier, nous avons aussi entamé le processus permettant de réaliser un nouveau diagnostic organisationnel qui mènera vers une nouvelle planification stratégique triennale.

La dernière assemblée générale annuelle a eu lieu le 25 septembre 2013. Pendant l'année, le conseil d'administration s'est réuni 9 fois en séance régulière pour traiter principalement des dossiers suivants : la démarche d'Emploi-Québec avec les ressources externes sur l'actualisation de l'offre d'employabilité en Estrie, l'analyse financière des projets du SANC pour 2012-2013, l'adoption de la politique sur le traitement des plaintes, sur le filtrage des aspirants bénévoles et sur le membership de la corporation du SANC, ainsi que l'adoption d'une nouvelle structure de direction.

Par ailleurs, d'autres rencontres ont été effectuées pour assurer l'avancement des travaux de plusieurs comités du Conseil, particulièrement le comité du Buffet des nations, le comité sur le développement des services, le comité sur la planification stratégique pour 2014-2017 et le comité sur l'appréciation du rendement de la directrice générale.
Nous tenons à remercier les membres qui ont quitté le Conseil, soit mesdames Soucila Badaroudine et Jacqueline Giard pour leur implication au conseil d'administration.

Merci aussi à tous les employés et les bénévoles qui contribuent à la concrétisation de la mission du SANC de façon quotidienne.

Mercedes Orellana
Directrice générale

Denis Marceau
Président

Table des matières

1. Les faits saillants 2013-2014 7
2. Les ressources humaines au 30 juin 2014 9
3. L'accueil et l'intégration 11
4. La liaison santé 14
5. La liaison scolaire 15
6. L'accès au travail – Services d'employabilité 17
7. Les ateliers et les séances d'information 20
8. Le projet – Être Canadien à part entière 21
9. Le projet – Réseaux concertés pour les femmes 22
10. La banque d'interprètes 23
11. La banque des bénévoles 25
12. Les activités de rapprochement interculturel 27

Annexe 1 – Statistiques d'accueil 29
Annexe 2 – Collaborations 31
Annexe 3 – Formation 33
Annexe 4 – Acronymes 34

1. Les faits saillants 2013-2014

L'an trois de la planification stratégique

Poursuite des actions prévues pour la 3e année de la planification stratégique ainsi que certaines actions qui étaient planifiées pour la 2e année. Voici les principales activités réalisées :

1.2.1 Évaluer la qualité des services en recueillant des données auprès de la clientèle immigrante, des bailleurs de fonds et des partenaires et des organismes collaborateurs du milieu;

2.1 Définir un système d'amélioration continue de la qualité des services;

4.3 Élaborer et mettre en place un système d'appréciation du rendement;

4.5 Documenter les processus de chaque poste (guide de formation incluant les activités à réaliser, les processus et les outils de travail) en vue de préparer la relève;

4.6 Réaliser une activité annuelle pour l'ensemble des ressources humaines (corporation, bénévoles incluant les membres du conseil d'administration, direction, employés et interprètes);

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

L'accueil et l'accompagnement

Consolidation des changements apportés à la suite de l'externalisation des services du ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion (MIDI), plus particulièrement en ce qui concerne la séance *Premières démarches d'installation* (PDI) destinée aux nouveaux arrivants ayant le statut de travailleur qualifié et l'entrevue d'accueil pour les réfugiés pris en charge par l'État (RPCÉ). Ceci implique :

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

583 nouvelles personnes (adultes et enfants) provenant de 45 pays ont été accueillies.

La liaison santé et liaison scolaire

L'établissement des liens avec de nouvelles ressources du CSSS-IUGS et de la CSRS, la réorganisation du travail dans ces deux organisations ainsi que les changements des ressources humaines au SANC ont marqué ces secteurs.

L'accès au travail

Le SANC a participé avec Emploi-Québec et les autres ressources en employabilité à une démarche de concertation régionale en vue d'actualiser la nouvelle offre en employabilité en Estrie. Plusieurs scénarios ont été étudiés afin de respecter les trois conditions d'Emploi-Québec, à savoir : desservir le territoire de l'Estrie, préserver les expertises et respecter la capacité financière d'Emploi-Québec. Le SANC s'est positionné négativement quant au dernier scénario proposé lors de la rencontre du 9 avril 2014. À la fin de l'année financière du SANC, cette démarche n'était pas terminée.

436 personnes en recherche d'emploi ont été accompagnées, et 208 placements en emploi ont été réalisés.

Le projet Être citoyen à part entière

Le projet a été prolongé pour une 3e année afin de continuer d'aider les personnes immigrantes dans leur préparation à l'examen à la citoyenneté. Des immigrants résidant dans les villes de Trois-Rivières et de Granby ont pu aussi participer à ce projet, grâce à la collaboration du SANA de Trois-Rivières et du SERY de Granby.

Le projet Réseaux concertés pour les femmes

La poursuite de la deuxième et dernière année dudit projet a été marquée par le départ de l'agente de projet, l'embauche d'une nouvelle ressource et une période de familiarisation de celle-ci afin de continuer les activités planifiées et d'atteindre les objectifs fixés.

La banque d'interprètes

La consolidation de l'utilisation de la banque d'interprètes par les organismes du Centre-du-Québec et de la Mauricie a affecté le niveau d'activités de ce secteur, entraînant une augmentation des heures de travail afin de répondre à la demande.

6 232 demandes d'interprètes ont été comptabilisées, dont 35 % en dari, 26 % en espagnol et 13 % en népalais.

La banque des bénévoles

La diminution des arrivées des RPCÉ ainsi que le changement de la coordonnatrice de la banque des bénévoles ont marqué ce secteur, entraînant une période de transition et de familiarisation avec les politiques en vigueur, les procédures, les types d'accompagnements, les activités avec les bénévoles, etc.

104 personnes font partie du réseau des bénévoles du SANC.

L'hébergement temporaire

Des travaux de réaménagement ont été effectués afin d'y trouver une salle de séjour et de jeux pour les enfants, une 2e salle à manger et une 2e salle de bain. Ces changements amèneront plus de confort aux personnes qui y séjournent temporairement.

22 réservations pour un total de 114 nuitées.

2. Les ressources humaines au 30 juin 2014

Les membres du conseil d'administration et de la direction

Marceau, Denis	Président
Poste vacant	Vice-présidente
Gravelle, Denis	Trésorier
Ouellet, Hélène	Secrétaire
Bellavance, Guy	Administrateur
Houle, Denis	Administrateur
Letendre, Lucie	Administratrice
Mamode, Chemika	Administratrice
Marciano, Zuleica	Administratrice
Nguyen, Van Hien	Administrateur
Orellana, Mercedes	Directrice générale
Racicot, Annabelle	Directrice générale adjointe

Stagiaire

Diaz, Luisa Fernanda	En service social

Les salariés à l'emploi ou disponibles et leur statut

Accueil et intégration
Abbassi, Farnaz (OR)
Champagne, Sylvie (PTP)
Lessard, David (PTP)
Saidi, Fadila (PTP)

Accès au travail
Biron, Charles (PTP)
Larochelle, Micheline (PTP)

Banque d'interprètes
Abid, Lobna (PTPa)
Bendehmane, Najoua (OD)
Cherrat, Sophia (OD)
Echevers, Ariadne (PTP)

Bureautique
Beaudoin, Sylvie (PTP)
Hernandez, Angelica (OD)
Jean, Gisèle (PTP)
Lallier, Lisette (OD)
Rodrigue, Jocelyne (PTP)

Banque des bénévoles
Olimid, Denisa (PTPa)

Projets
Betancur, Adriana (PTPa)
Paquin, Isabelle(OD)

Liaison santé
Warit, Naima (OR)

Liaison scolaire
Desautels, Linda (OR)

Soutien à l'installation
Lopez, Yenny (OR)

Soutien linguistique
Adel, Moqadesa (OD)
Mishra, Tek Nath (OD)

PTP = permanent temps plein
PTPa = permanent temps partiel
OR = occasionnel en remplacement
OD = occasionnel disponible

3. L'accueil et l'intégration

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

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

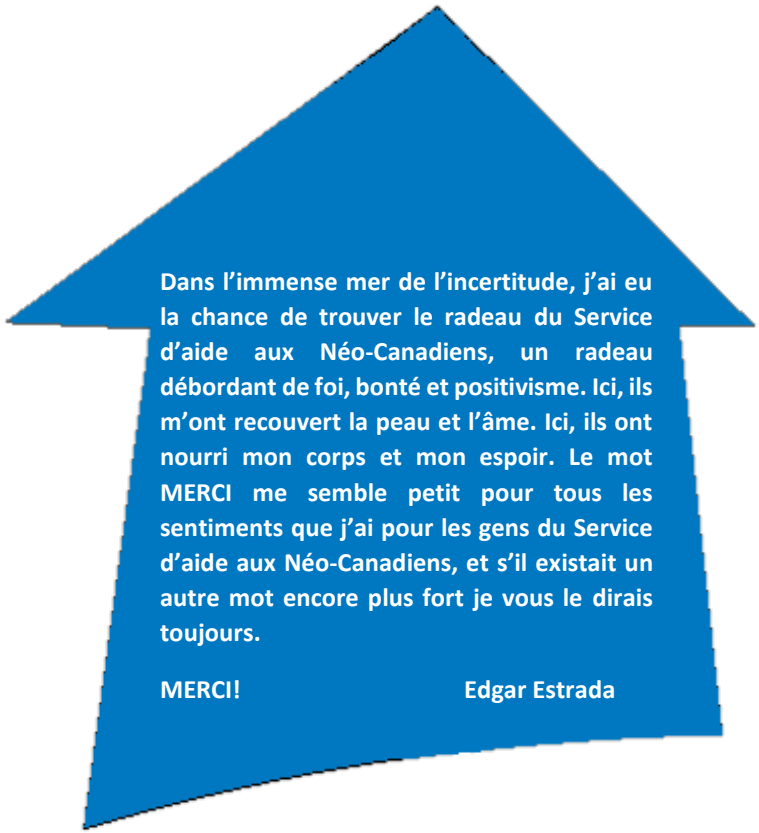
- Installation dans l'appartement (recherche, meubles, service téléphonique, etc.);
- Obtention des cartes d'identité et des prestations gouvernementales;
- Inscription à l'école, à la garderie et à la francisation;
- Explication des services, du fonctionnement de la société québécoise;
- Remise d'un laissez-passer d'autobus, valide pour un mois lors de l'arrivée;
- Visite à domicile;
- Référence aux agents de liaison santé et liaison scolaire;
- Suivis réguliers;
- Invitation à des séances d'information sur différents thèmes (classement des documents, hiver, impôt, système de la santé, système scolaire);
- Aide à l'adaptation et références aux différents services sociaux, communautaires et autres.

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

Nouveautés et bons coups 2013-2014

- Chapeautés par la CDC et en collaboration avec la concertation sherbrookoise pour la lutte à la pauvreté et à l'exclusion sociale, le SANC et une dizaine d'organismes de Sherbrooke reçoivent chacun, de façon mensuelle, 25 laissez-passer d'une journée pour l'autobus de ville. Ce projet pilote vise à aider les personnes qui sont serrées financièrement à profiter d'un laissez-passer afin d'aller à leurs différents rendez-vous (santé, recherche d'emploi, visite à un organisme communautaire et autres).

- Cette année, le SANC a travaillé en collaboration avec la Coopérative funéraire de l'Estrie et le CSSS-IUGS qui ont produit un guide sur les rites funéraires des principales communautés installées à Sherbrooke. Des séances d'information seront également offertes aux communautés à propos des services funéraires, du fonctionnement, des préparatifs, des lois et autres informations pertinentes concernant les rouages administratifs et toutes formalités importantes entourant la perte d'un être cher. Le SANC a organisé deux rencontres pour la communauté bhoutanaise.
- Cette année, l'équipe de l'accueil a été en mesure d'assurer des références rapides et efficaces aux besoins psychosociaux urgents des nouveaux arrivants. Le SANC a eu le privilège de bénéficier de l'appui précieux du département de psychologie de l'Université de Sherbrooke. Supervisés par Maryse Benoit, psychologue et professeure au département, deux stagiaires ont offert des suivis à notre clientèle vivant des difficultés et problématiques nécessitant des interventions spécialisées, et ce, dans un local aménagé à cet effet au SANC.
- Le SANC a appuyé activement Amnistie internationale dans sa lutte pour défendre les droits de monsieur Raif Badawi, un blogueur et libre penseur, emprisonné en Arabie Saoudite (http://www.amnistie.ca/). C'est une cause qui nous a tenu à cœur puisque le SANC a accueilli son épouse et ses 3 enfants.
- Faisant suite à l'accueil de 30 jeunes adultes rwandais en juin 2013, l'équipe a organisé une activité baptisée *Café bienvenue* réunissant en plus des Rwandais, des bénévoles et des employés. Chants, danse, sketchs, poèmes et musique furent à l'honneur lors de cette soirée spéciale et ont ému tous les participants.



L'accueil et l'intégration en chiffres

Les arrivées des réfugiés pris en charge par l'État (RPCÉ) sont déterminées par le MIDI qui nous les réfère. Les 67 unités familiales totalisent 164 personnes, soit 84 adultes et 80 enfants (voir annexe 1).

Les 215 unités familiales restantes totalisent 300 adultes et 119 enfants en provenance de 43 pays. Au total, pas moins de 583 nouvelles personnes, soit 384 adultes et 199 enfants ont été accueillies par notre organisme cette année (voir annexe 1).

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

	2012-2013	2013-2014
Autres (permis de travail, touristes, étudiants, etc.)	8	5
Autres réfugiés	59	91
Demandeurs d'asile	6	5
Demandeurs de résidence permanente à l'étude	2	1
Parrainages familiaux	39	37
Réfugiés pris en charge par l'État (RPCÉ)	86	67
Travailleurs qualifiés	112	76
Total	**312**	**282**

Tableau 1 b : Nombre d'unités familiales par statut

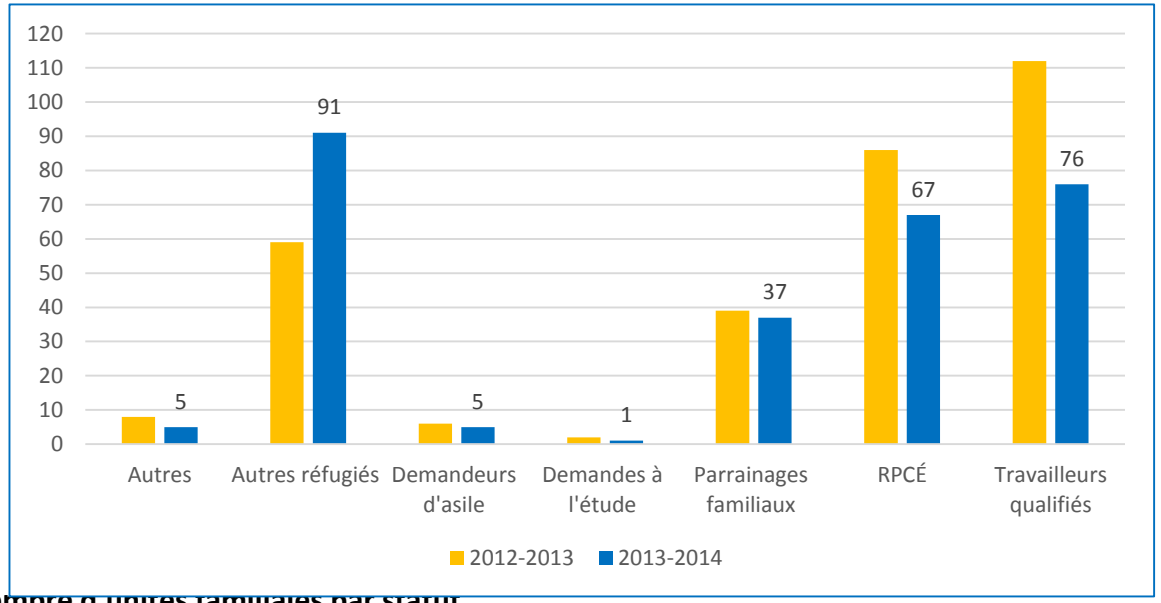


Tableau 1 a : Nombre d'unités familiales par statut

4. La liaison santé

La liaison santé est définie d'une part, par la collaboration étroite avec le CSSS-IUGS pour ce qui est du bilan de santé des réfugiés et d'autre part, par la collaboration avec d'autres établissements du réseau de la santé en général, tels le CHUS, la DPJ, etc.

Au cours de cette année, le poste de liaison santé a été chapeauté par quatre personnes, en raison du mouvement des ressources humaines. La continuité des services a toutefois été assurée et même enrichie quant aux méthodes de travail à l'interne. L'agente de la liaison santé travaille en étroite collaboration avec la banque d'interprètes et les intervenants de l'accueil par rapport aux besoins en santé de la clientèle. Ainsi, le traitement des demandes d'interprète, qui se faisait de façon manuscrite auparavant, se fait maintenant numériquement à la suite d'un travail continu de concertation et de collaboration entre la banque d'interprètes, la clinique des réfugiés et l'agente de liaison santé. Ceci permet un traitement plus efficace des demandes.

Depuis le mois de mars 2014, il y a une lunetterie communautaire qui couvre le territoire estrien. Ce sont deux opticiens qui ont décidé d'offrir en Estrie un service de lunetterie accessible pour les personnes dans le besoin, afin que chacun puisse avoir une bonne vision peu importe son budget. Trois de nos clients en ont déjà bénéficié, dont un jeune enfant à qui l'on a offert des lunettes gratuitement.

En centralisant les demandes en lien avec la santé de la clientèle, l'agente de la liaison santé a développé des relations privilégiées avec les divers intervenants de ce secteur, facilitant de ce fait le travail de concertation et de collaboration entre le SANC et le réseau de la santé.

Au cours de l'exercice 2013-2014, 443 dossiers ont été traités. Ceci représente 1 036 rendez-vous médicaux ou infirmiers, dont 933 ont nécessité la présence d'un interprète.

Tableau 2 : Langues d'interprétation

Anglais	43	4,6 %	
Arabe	45	4,8 %	
Dari	**635**	**68,1 %**	**80,8 %**
Espagnol	**118**	**12,7 %**	
Farsi	2	0,2 %	
Kaba	23	2,5 %	
Kinyarwanda	16	1,7 %	
Népalais	12	1,3 %	
Persan	6	0,6 %	
Swahili	33	3,5 %	
Total	**933**	**100,0 %**	

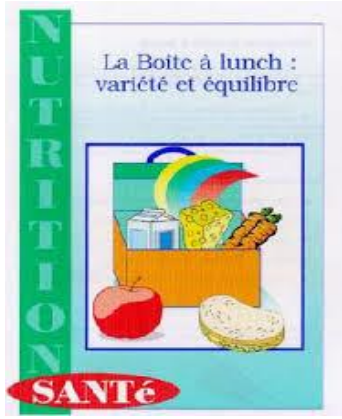
5. La liaison scolaire

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

L'inscription à l'école des enfants immigrants s'effectue dans les locaux du SANC. Une personne de la CSRS fait l'inscription accompagnée, au besoin, d'un interprète et d'une secrétaire du SANC. À cette étape, l'intervenant communautaire scolaire interculturel (ICSI) se joint à la rencontre afin d'accompagner la famille tout au long de son processus d'intégration à l'école.

Le SANC est stratégiquement positionné pour amener un éclairage unique sur les trajectoires des réfugiés et des personnes immigrantes et ainsi faciliter le dialogue famille-école-communauté. C'est dans cette optique que l'ICSI peut intervenir auprès des familles, des écoles et de la communauté. Son intervention vise à permettre à la fois aux familles et aux enfants de se familiariser avec le fonctionnement et les valeurs de l'école québécoise, et ce, en étroite collaboration avec les partenaires du milieu, soit l'équipe-école, les organismes communautaires et les autres intervenants du milieu.

Pour 2013-2014, nous avons accompagné 78 familles dans différentes situations : visites d'école, inscriptions au service de garde, inscriptions au camp de jour, rencontres avec la direction ou autre personnel de l'école en lien avec certains cas particuliers, achats de matériel scolaire, etc. Des rencontres d'information ont été offertes à neuf familles au sujet du système scolaire québécois en général et de la préparation des boîtes à lunch.



Aussi, l'ICSI a été la personne désignée pour faire les visites d'école avec les nouveaux élèves qui intégraient les classes d'accueil au niveau secondaire (19 visites d'écoles secondaires ont été faites et 49 élèves ont été accueillis par l'ICSI.)

De plus, le SANC a été présent au niveau communautaire et auprès des différents partenaires. Il a fait deux présentations pour les bénévoles de la Maison des Grands-Parents, qui travaillent auprès d'élèves issus de l'immigration et deux présentations pour des infirmiers scolaires, auxquelles se sont joints d'autres professionnels de la santé, travaillant dans les écoles. Le SANC a participé aux rencontres du Comité de codéveloppement clinique Ascot et a pris part à plusieurs activités d'Ascot en santé. Enfin, le SANC a participé à des rencontres pour le projet École LaRocque – Communauté, a contacté la Table 4-Saisons pour une éventuelle participation aux rencontres des partenaires et il a été présent à d'autres activités à caractère interculturel offertes par d'autres partenaires tels le SAFRIE et le RIFE.

Puisque le poste d'ICSI est assez nouveau au Québec, le SANC a été invité par la directrice du MELS de la région de l'Estrie, pour faire une présentation auprès des représentants des commissions scolaires des régions de l'Estrie, de la Mauricie et du Centre-du-Québec.

Enfin, l'ICSI a aussi participé à différentes activités de la TCRI en participant à une journée de formation pour les ICSI, en maintenant l'implication au Comité jeunes, en participant à la journée nationale des ICSI et au forum sur les réfugiés organisé conjointement par le MIDI et la TCRI.

Dans l'ensemble, les actions menées par l'ICSI ont favorisé l'intégration des familles immigrantes et des enfants dans le milieu scolaire. Nous constatons aussi qu'un partenariat durable marqué par la concertation et la communication entre les directions d'écoles, les services éducatifs de la CSRS et le SANC est une condition essentielle à la réussite de l'accueil et l'intégration des familles immigrantes au milieu scolaire.

6. L'accès au travail
Services d'employabilité

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

Pour la période 2013-2014, nous avons conclu deux ententes avec Emploi-Québec afin d'offrir des services d'employabilité, en groupe et en individuel, aux personnes immigrantes. D'une part, nous organisons des ateliers de groupe de deux jours et demi, avec deux rencontres individuelles et suivis téléphoniques. Pour ce faire, une formation intitulée « En action pour mon intégration professionnelle » a été développée. D'autre part, des personnes immigrantes en recherche d'emploi sont accompagnées selon une formule de 16 heures de suivi individuel et de neuf heures d'activités de groupe.

Le SANC tient à souligner la participation de Dunin Technologie, employeur remarquable dans les activités du secteur. De fait, leur responsable des ressources humaines a participé à des simulations d'entrevue avec des chercheurs d'emploi, au comité de *l'Estrie se parle des vraies affaires*, à des jumelages professionnels et a proposé des suggestions pour améliorer certains curriculum vitae.

Par ailleurs, tous nos chercheurs d'emploi sont conviés à participer gratuitement à un tour de ville de l'emploi afin de connaître les quartiers industriels de Sherbrooke. De plus, cette année, nous avons réservé des places dans l'autobus à des chercheurs d'emploi immigrants de Montréal, afin de leur permettre de venir constater le dynamisme économique de Sherbrooke.

Les conseillers en emploi sont sollicités par des employeurs estriens afin d'aider ceux-ci à pourvoir des postes au sein de leur entreprise. À cet effet, quelques entreprises sont venues au SANC présenter leur société dans le but de faire connaître aux chercheurs immigrants les postes offerts. Citons la Banque nationale du Canada, la Ville de Sherbrooke, La Chemise Perfection de Courcelles et Production Porcs Plus inc.

L'équipe en employabilité a accompagné des chercheurs d'emploi au Salon de l'emploi de Stanstead et à la Foire de l'emploi de Richmond. Lors de ces deux activités, elle a présenté une conférence aux employeurs présents sur le thème « Venus de partout pour travailler avec nous ».

De plus, le SANC a été représenté lors de deux salons cette année : le Salon Priorité emploi à Sherbrooke et le Salon de l'immigration et de l'intégration au Québec à Montréal. Le premier a attiré environ 4 000 personnes tandis que le deuxième a accueilli plus de 8 200 visiteurs. Ces occasions ont permis de faire connaître le service d'employabilité aux employeurs présents, de faire le pairage entre la personne immigrante et l'employeur potentiel ou encore de parler de notre région et des services du SANC. Des membres de l'équipe ont également accompagné à quelques reprises PGE et le MIDI aux présentations sur l'Estrie à la Grande Bibliothèque de Montréal.

Le SANC a poursuivi sa participation à une recherche de l'IRIPI sur l'intégration professionnelle des personnes immigrantes. Nous leur avons aussi référé des clients pour une étude sur les travailleuses immigrantes victimes d'accident ou de maladie professionnelle due au travail.

Pour la période de juillet 2013 à juin 2014, le SANC a servi 436 clients en recherche d'emploi. De ce nombre, 194 sont inclus dans les ententes 2013-2014 et 139 dans celles de 2012-2013. Les 103 autres personnes ont sollicité nos services sans faire partie d'une entente spécifique.

Tableau 3 : Clientèle en recherche d'emploi

	2012-2013	2013-2014
Femmes	207	209
Hommes	207	227
Total	**414**	**436**

Tableau 4 : Placements en emploi

	2012-2013	2013-2014
Emploi permanent	146	184
Emploi temporaire	13	21
Emploi subventionné	9	3
Total	**168**	**208**

Le SANC a réalisé 208 placements en emploi, ce qui représente une augmentation de 23,5 % par rapport à 2012-2013. À ceci s'ajoutent 9 personnes qui ont démarré leur entreprise et 14 qui ont choisi de retourner aux études.

Jumelage professionnel

Parmi les démarches favorisant le placement en emploi, nous constatons que le jumelage professionnel est un levier qui permet au SANC de se démarquer. Par ce volet, les immigrants en recherche d'emploi apprennent les exigences de leur profession ou de leur métier dans un contexte de travail au Québec, en matière de scolarité, de réglementation, de caractéristiques reliées à l'emploi et des conditions de travail propres à l'entreprise où travaille le jumeau québécois. Cela donne l'opportunité aux travailleurs d'origine québécoise de se

familiariser avec certains éléments reliés à l'immigration et de s'informer sur l'exercice de sa profession ou de son métier hors du Québec. En 2013-2014, 32 jumelages professionnels ont été organisés.

Collaboration avec des employeurs

La présence du SANC auprès d'employeurs est constante. Ceci permet d'identifier les entreprises ayant des besoins en main-d'œuvre, de sensibiliser ces employeurs à l'apport des immigrants dans notre région et de leur présenter des candidats compétents. Dans le but d'établir un placement durable, l'équipe d'employabilité aide les employeurs à différents niveaux, lors de la présélection des candidats ou lors de l'intégration et du maintien en emploi d'un travailleur immigrant.

Tour de ville – milieux de travail

L'équipe d'employabilité a organisé trois tours de ville en lien avec les milieux de travail. Ces tours de ville commencent à la salle du conseil de la Ville de Sherbrooke. Nos clients reçoivent alors de l'information sur la politique d'accueil ainsi que sur les services offerts par la Ville. Ensuite, le groupe visite les principaux parcs industriels de la ville tout en recevant de l'information sur les entreprises qui s'y trouvent.

L'Estrie se parle des vraies affaires

Le comité a suivi son plan triennal en élaborant un nouveau calendrier de bureau et des affiches murales. De fait, 4 000 exemplaires ont été imprimés en format *bureau,* dont 3 000 ont été acheminés à des employeurs estriens par un envoi postal, et 1 000 exemplaires en format *affiche murale*.

Le lancement du calendrier, lors d'une conférence de presse, s'est fait pour la première fois dans un milieu industriel, soit dans la nouvelle usine de Métosak de l'arrondissement Bromptonville. Métosak est une entreprise d'usinage qui embauche des gens compétents de différentes cultures. Au moment du lancement, il y avait des employés provenant du Bhoutan, de la Colombie, de l'Algérie, de l'ex-Yougoslavie, de la France et de la Roumanie.

7. Les ateliers et les séances d'information

Tout au long de l'année, des ateliers et des séances d'information sur différents thèmes liés à l'intégration sociale ou économique ont été donnés à la clientèle. Selon les besoins, ces ateliers sont offerts avec la présence d'un interprète et des documents traduits sont remis.

Tableau 5 : Ateliers liés à l'intégration économique

Nom de l'atelier	Nombre d'ateliers	Nombre de participants
Bulletin de paie	12	121
Achat d'une voiture	2	30
Centre 24-Juin	1	11
Emplois - Ville de Sherbrooke	1	20
Entreprise La Chemise Perfection	1	12
Entreprise Porcs Plus	1	33
Entrevue d'emploi	4	34
Finances au Québec	1	23
Normes du travail	11	138
Santé et sécurité au travail	12	121
Tour de ville - Milieux de travail	3	100
Total	**49**	**643**

Tableau 6 : Ateliers liés à l'intégration sociale

Nom de l'atelier	Nombre d'ateliers	Nombre de participants
Info de base	1	30
Info - documents	11	41
Info - hiver	6	66
Info - impôt	2	115
Info - loi	1	25
Info - santé	5	71
Info - scolaire	1	3
Premières démarches d'installation	7	31
Rites funéraires au Québec	1	20
Soins fin de vie	1	12
Total	**36**	**414**

8. Le projet – Être Canadien à part entière

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

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

Pour la période 2013-2014, 215 personnes ont participé aux ateliers, soit 139 femmes et 76 hommes. Pour les ateliers de révision, c'est 60 personnes, soit 46 femmes et 14 hommes qui étaient présents. Pour Sherbrooke, ceci représente, 18 séries d'ateliers. Avec la collaboration du SANA de Trois-Rivières et le SERY de Granby, l'agente de projet a présenté nos ateliers aux personnes immigrantes de ces régions, soit un cycle à Trois-Rivières et deux à Granby.

De plus, afin de répondre à des besoins individuels, le SANC a mis à l'horaire une plage de rendez-vous pour vérifier les formulaires de demande de citoyenneté. À cet effet, trois bénévoles ont été formés. Lors des 127 rendez-vous donnés, plus de 300 demandes ont été vérifiées.

Avec la collaboration du bureau du député fédéral de Sherbrooke, l'agent de projet a organisé deux visites au Parlement du Canada à Ottawa, auxquelles 44 personnes ont participé à l'une ou l'autre de ces visites.

Visite au Parlement du Canada à Ottawa

Cérémonie de citoyenneté, le 1er juillet 2014

De gauche à droite, la famille Mishra :
Shree Lal, Tika Devi, Dilli Ram, Tek Nat et Kapila Muni

9. Le projet – Réseaux concertés pour les femmes

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

C'est en juin 2014 que le projet Réseaux concertés pour les femmes s'est terminé. Pour la période 2013-2014, le SANC a donné quatre ateliers et offert neuf déjeuners ou dîners-causeries totalisant 104 présences, dont une cinquantaine de nouvelles femmes immigrantes.

Au terme de ce projet de deux ans, un total de 25 ateliers d'information et d'échange et 20 déjeuners ou dîners-causeries ont été tenus. Ce sont 410 participations regroupant 200 participantes qui ont pris part aux activités.

Dans le cadre de ce projet, en ce qui a trait aux jumelages professionnels, cette année nous en avons effectué 14, totalisant 55 jumelages professionnels. Les domaines visés ont été nombreux et variés, entre autres, informatique, orientation professionnelle, travail social, éducatrice en garderie, pâtisserie, secrétariat, chimie, fabrication de vêtements, pharmacie.

Tableau 7 : Activités réalisées en 2013-2014

Titre de l'activité	Nombre de participantes
Ateliers	
Cuisine collective Blé d'or	4
Présentation du projet REI-TERRE	15
L'Effet Boomerang	7
Autre activité	
5 à 7 Entr'Elles	5
Déjeuners ou dîners-causeries	
Chambre de commerce de Fleurimont (2 fois)	8
Dunin Technologie	13
Emplois compétences	11
L'Effet boomerang	5
Les garderies en milieu familial	7
Les PEPINES	10
Pro-Gestion Estrie/Femmessor	7
Soins de la santé	12
Total	**104**

10. La banque d'interprètes

... pour favoriser l'accès aux services de santé et autres services essentiels pour les personnes qui ne parlent ni le français ni l'anglais, dans les régions du Centre-du-Québec, de l'Estrie et de la Mauricie.

2013-2014 a vu la banque d'interprètes opérer un virage dans sa gestion quotidienne permettant d'améliorer son efficacité, sa précision et sa rapidité dans le traitement des demandes. Entre autres, nous avons créé deux groupes de langues pour lesquels deux personnes à temps plein assurent le traitement des demandes, et ce, selon les langues attribuées à chacune. Le SANC a aussi informatisé une partie des activités quotidiennes et communique maintenant par message texte et par courriel avec les interprètes. De plus, une importante augmentation des demandes provenant de la Mauricie et du Centre-du-Québec ayant eu lieu, la banque d'interprètes s'est dotée d'une ligne téléphonique sans frais et d'une ligne télécopieur dédiée à la banque d'interprètes.

Le recrutement et la sélection des nouveaux interprètes

Pour répondre rapidement aux demandes reçues, deux périodes de recrutement ont eu lieu en septembre et octobre 2013 et février 2014 principalement pour la langue dari. De fait, nous avons conclu une entente avec 18 nouveaux interprètes.

La banque d'interprètes regroupe plus de 120 personnes pouvant répondre aux demandes d'interprétation et de traduction dans une trentaine de langues.

La formation

Pour assurer un service de qualité, la coordonnatrice de la banque d'interprètes a donné la formation *Le rôle de l'interprète* à deux reprises. Une dizaine d'interprètes étaient présents à l'une ou l'autre des formations.

La formation *Travailler avec un interprète* a été donnée une fois pour les intervenants du CSSS-IUGS.

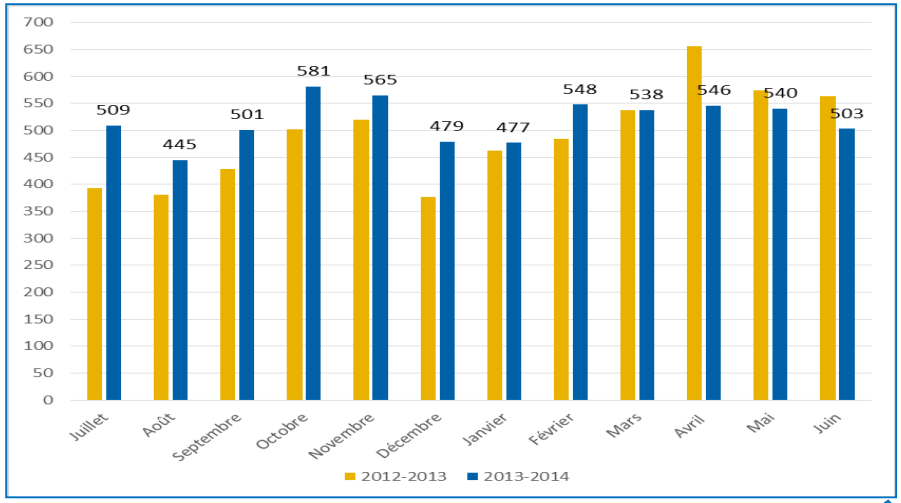
L'utilisation des services

En 2013-2014, quelque 120 interprètes ont répondu à 6 232 demandes, et ce, en 29 langues différentes. Comme le démontrent les tableaux suivants, le volume d'activités a augmenté autant en ce qui a trait au nombre d'interventions qu'à la durée totale. De fait, le nombre d'interventions a augmenté de 6 % et la durée totale de 6,2 % par rapport à l'exercice précédent.

Tableau 8 a : Demandes d'interprète comptabilisées

	2012–2013		2013–2014	
	Nombre d'entrevues	Durée en heures	Nombre d'entrevues	Durée en heures
Juillet	393	732	509	971,5
Août	381	647	445	841
Septembre	428	763,5	501	920
Octobre	502	857,5	581	992,5
Novembre	520	942,5	565	1025
Décembre	377	689	479	909,25
Janvier	462	819,5	477	844,5
Février	485	873	548	983
Mars	537	967	538	988,5
Avril	656	1179	546	940
Mai	575	1071	540	972
Juin	563	1040,5	503	850,5
Total	**5 879**	**10 581,5**	**6 232**	**11 237,75**

Tableau 8 b : Demandes d'interprète comptabilisées



Les traductions écrites

Les interprètes ont traduit 52 documents (258 pages). Pour leur part, les organismes et les établissements nous ont transmis 21 demandes. En ce qui a trait aux 31 autres traductions, elles proviennent de particuliers pour lesquelles il s'agit généralement d'actes de naissance, de diplômes ou de relevés de notes.

Les utilisateurs

En 2013-2014, 114 organismes ou entreprises ont fait appel aux services d'un interprète, et ce, en 29 langues différentes. La majorité des demandes (80 %) provenaient des organismes de santé et des services sociaux tandis que 7,5 % provenaient des établissements en lien avec l'éducation.

Tableau 9 : Langues d'interprétation

Sur les 29 langues d'interprétation, les plus demandées ont été les suivantes :

		Entrevues	Clients	Heures
Arabe	18,4 %	1 146	1 475	2 167,25
Dari	34,75 %	2 166	4 563	4 173,50
Espagnol	26 %	1 618	2 408	2 652
Népalais	13,25 %	826	1 699	1 431
Autres	7,6 %	476	743	814
Total	**100 %**	**6 232**	**10 888**	**11 237,75**

Les autres restantes, soit 7,6 %, sont réparties entre : allemand, anglais, cambodgien, cantonnais, farsi, grec, kaba, kibembe, kinyarwanda, kirundi, kiswahili, lingala, malinké, mandarin, mina, pachtou, persan, roumain, russe, serbo-croate, somali, swahili, turc, urdu, vietnamien.

11. La banque des bénévoles

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

Encore une fois, les bénévoles ont fait preuve de dévouement tout au long de l'année, spécialement pendant les périodes d'arrivées plus intenses, telles que la fin de décembre 2013 et de juin 2014. Plusieurs ont participé à l'accueil des personnes immigrantes et plus largement aussi à leur intégration dans la ville et à leur adaptation, en donnant diverses séances d'information concernant l'hiver ou d'autres sujets.

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

Entre février et juin 2014, 25 nouveaux bénévoles s'étant rajoutés, au 30 juin, 104 bénévoles étaient inscrits pour offrir leur temps ponctuellement, en fonction des demandes. Le bouche-à-oreille a été le principal moyen de recrutement. Les nouveaux bénévoles ont participé à des séances d'information en groupe ou à des rencontres avec la coordonnatrice des bénévoles.

« On apprend beaucoup en faisant du bénévolat : on apprend sur les peuples, les différentes cultures, les particularités des pays. On voyage sans voyager et lors de nos voyages nous sommes plus portés à observer la manière de vivre des gens au quotidien. Cela m'a appris à respecter et mieux comprendre le rythme des autres. Aussi, en étant confrontée à la réalité des gens qu'on aide, on se rend compte à quel point nous sommes gâtés au Québec. »

Thérèse, bénévole au SANC

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

- Le slameur David Goudreault a surpris nos bénévoles avec sa représentation lors de la soirée Reconnaissance des bénévoles, le 6 septembre 2013;
- Le 5 à 7 des bénévoles, au Boquébière, en mars 2014;
- La soirée rwando-congolaise : témoignage des réfugiés accueillis par les bénévoles du SANC— participation de 40 bénévoles et employés du SANC;
- Louise Ostiguy, bénévole au SANC depuis plus de 10 ans, a été mise à l'honneur lors de la soirée Hommage aux bénévoles de Sherbrooke, organisée par la Ville de Sherbrooke, le 8 avril 2014.

Soirée Reconnaissance des bénévoles, 6 septembre 2013

Les rencontres entre bénévoles sont des occasions de socialisation, d'échange et de partage sur les différentes situations que l'on peut rencontrer lors des accompagnements, les solutions à apporter, les situations plus difficiles et aussi les bons moments.

Nous tenons à remercier tous nos bénévoles qui se sont impliqué cœur et âme dans les secteurs du SANC tout au long de l'année.

« Vous les bénévoles, vous êtes des artistes de la gratuité du cœur »

Pierre de Charles, accueilli en juin 2013

12. Les activités de rapprochement interculturel

Dégustation de thés bhoutanais et marocain

Le 3 octobre, dans le cadre de la 11e semaine québécoise des rencontres interculturelles, le SANC a invité la population à participer à deux dégustations de thé selon les traditions marocaine et bhoutanaise. En avant-midi, des membres de la communauté bhoutanaise ont servi leur thé, tandis qu'en après-midi du thé à la menthe marocain a été offert par quelques dames immigrantes.

Membres la communauté bhoutanaise

Nadera Hassani
Naima Warit
Badiaa Hachmaoui
Adriana Betancur

Exposition d'œuvres d'artistes issus de l'immigration

D'octobre à décembre 2013, les locaux du SANC se sont transformés en galerie d'art alors que 26 artistes provenant de 16 pays différents ont exposé leurs œuvres. L'art étant un mode de communication universel, qui abat les différences et suscite les rapprochements, cette exposition a permis aux nombreux visiteurs, accompagnés d'un guide bénévole, d'apprécier pleinement 38 œuvres originales (peinture, photo, aquarelle, etc.). En décembre, au cours d'un 5 à 7, un prix Reconnaissance a été remis à trois artistes : Ariadna Artilles-Diaz, Thibaut Verheyden et Henri Veyan. Le prix Coup de cœur du public a été remis à Diana Ramic-Dujic.

En février 2014 a eu lieu le lancement de l'album souvenir présentant les 38 œuvres. Plus de 150 personnes étaient présentes à l'événement.

Fête de Noël pour les nouveaux arrivants

La fête de Noël s'est déroulée le 8 décembre 2013 à l'École internationale Du Phare. Environ 200 nouveaux immigrants, arrivés en cours d'année et originaires de pays différents tels l'Afghanistan, le Bhoutan, la Colombie, l'Irak, le Mexique et les pays du Maghreb, ont participé à la fête dont le but était de leur faire vivre un premier Noël à saveur québécoise en partageant nos traditions du temps des Fêtes.

43e édition du Buffet des nations

Le 3 mai 2014, sous la présidence d'honneur de la professeure Luce Samoisette, rectrice de l'Université de Sherbrooke, et en présence des neuf personnes qui ont généreusement accepté de jouer le rôle d'ambassadeurs du SANC tout au long des festivités du 60e anniversaire, s'est tenue la 43e édition du Buffet des nations au Cégep de Sherbrooke. Les représentants de 32 pays ont accueilli près de 650 convives. Cette activité vise à sensibiliser la population à la présence et au savoir-faire des communautés culturelles de notre région et à amasser des fonds pour continuer notre travail auprès des nouveaux arrivants.

Annexe 1 – Statistiques d'accueil

Tableau 10 : Compilation par pays des nouveaux arrivants, excluant les RPCÉ

	Unités familiales	Nombre d'adultes	Nombre d'enfants	Total des personnes
Afghanistan	77	119	39	158
Algérie	8	10	5	15
Belgique	1	2	1	3
Bénin	3	5	3	8
Bhoutan	1	1	0	1
Bosnie-Herzégovine	1	1	0	1
Brésil	3	3	1	4
Burkina Faso	2	2	1	3
Burundi	5	8	2	10
Cameroun	8	10	5	15
Chine	1	2	1	3
Colombie	29	38	14	52
Congo	1	1	2	3
Côte d'Ivoire	6	7	0	11
Cuba	7	9	3	12
Égypte	4	6	0	11
Espagne	1	2	0	2
France	3	5	3	8
Gabon	1	2	1	3
Guadeloupe	1	2	3	5
Guinée	2	2	0	2
Haïti	2	2	0	2
Inde	1	2	2	4
Irak	4	6	0	6
Iran	1	1	0	1
Israël	1	2	2	4
Liban	1	1	0	1
Maroc	13	14	1	15
Mexique	1	2	2	4
Moldavie	2	4	4	8
Nigeria	1	1	1	2
Pérou	2	3	2	5
Rép. Dém. Congo	1	2	1	3
Rép. Dominicaine	1	1	0	1
Roumanie	1	1	0	1
Russie	1	1	0	1
Rwanda	3	3	2	5
Sénégal	3	3	2	5
Togo	2	2	1	3
Tunisie	4	6	2	8
Ukraine	2	3	3	6
Vietnam	2	2	0	2
Zambie	1	1	1	2
43 pays différents	**215**	**300**	**115**	**419**

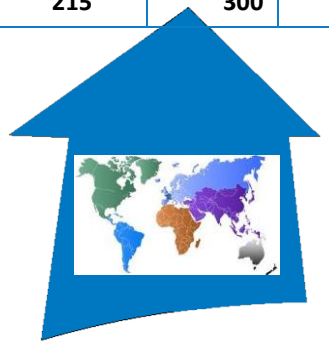


Tableau 11 a : Compilation par statut des nouveaux arrivants

	Unités familiales	Nombre d'adultes	Nombre d'enfants	Total des personnes
Demandeurs d'asile	5	7	1	8
Parrainages familiaux	37	37	10	47
Autres	5	7	1	8
Réfugiés-autres	91	138	46	184
Résidence à l'étude	1	2	2	4
RPCÉ	67	84	80	164
Travailleurs qualifiés	76	109	59	168
Total	**282**	**384**	**199**	**583**

Tableau 12 a : Compilation par pays des réfugiés pris en charge par l'État

	Unités familiales	Nombre d'adultes	Nombre d'enfants	Total des personnes
Afghanistan	1	2	2	4
Arabie Saoudite	1	1	3	4
Cameroun	1	1	1	2
Colombie	8	10	11	21
Congo	2	3	2	5
Côte d'Ivoire	6	6	1	7
Irak	17	21	21	42
Iran	3	5	2	7
Rép. Centrafricaine	23	28	31	59
Rép. Dém. du Congo	4	6	6	12
Rwanda	1	1	0	1
Total	**67**	**84**	**80**	**164**

Tableau 11 b : Compilation par statut des nouveaux arrivants

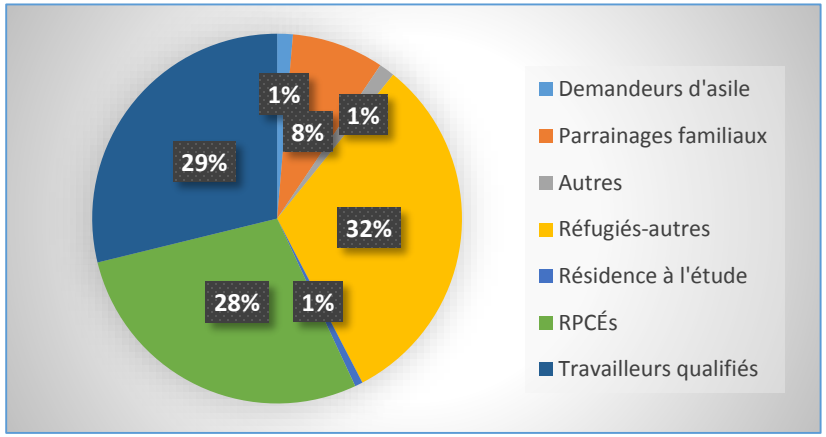
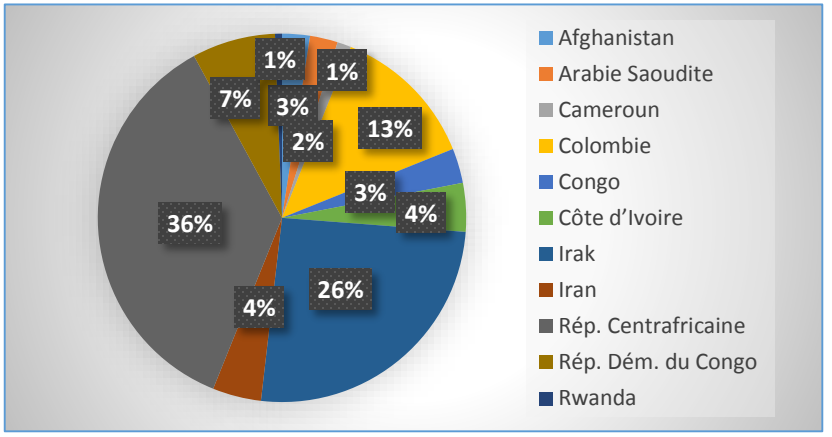


Tableau 12 b : Compilation par pays des réfugiés pris en charge par l'État



Annexe 2 – Collaborations

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

- AÉTE
- Armée du Salut
- Ascot en santé
- CDÉC
- CERTA de l'Université de Sherbrooke
- CHUS
- Comptoir familial
- Coopérative funéraire de l'Estrie
- CRÉE
- CSRS
- CSSS-IUGS
- Dunin Technologie
- École Du Phare
- Emploi-Québec
- Estrie Aide
- FTMS
- Fondation Rock Guertin
- Le Samaritain
- MDEIE
- MELS
- MIDI
- Moisson Estrie
- MSSS
- Partage St-François
- SAAQ
- Service Canada
- Ville de Sherbrooke

Info - décès

- Quoi faire lorsqu'un parent est en maladie terminale ou lors d'un décès?
- Quels sont les rites funéraires au Québec?
- Comment s'y adapter?

Cette initiative a vu le jour en partenariat avec le CSSS-IUGS et la Coopérative funéraire de l'Estrie afin d'inventorier les rites funéraires des différentes communautés culturelles installées à Sherbrooke et donner des informations à ces communautés lorsqu'elles sont confrontées à une maladie en phase terminale ou à un décès, ici au Québec. Des représentants des différentes communautés (Bhoutan, Colombie, Congo et Serbie) sont venus à la Coopérative funéraire de l'Estrie pour expliquer à la population les différents rituels funéraires pratiqués dans leur pays.

Avec la collaboration financière de la Ville de Sherbrooke, des ateliers ont été initiés afin de rejoindre les personnes immigrantes. Les deux premiers ateliers ont été donnés par une agente de projet à la communauté bhoutanaise. Quelque 25 Bhoutanais-Népalais y ont participé. Ces derniers ont démontré un bel intérêt tout en déclarant que ce sont des informations essentielles à connaître, car l'intégration implique aussi les services de fin de vie.

Le Souk

Le SANC s'implique depuis de nombres années avec Ascot en santé dans l'organisation du Souk, marché-bazar multiculturel qui a lieu aux deux ans. Pour sa 7e édition, l'événement a accueilli environ 1 500 personnes à l'École internationale Du Phare, le 10 novembre 2013. Il était ainsi possible pour les visiteurs de s'imprégner de l'ambiance semblable à celle des bazars étrangers où il est possible d'acheter directement d'artisans et de petits commerçants ou de goûter à la nourriture vendue aux petits kiosques sur place. Pour l'occasion, nous avons aussi tenu un kiosque afin de présenter les services du SANC.

Belle initiative estivale

La Patrouille verte de la Ville de Sherbrooke a tenu un kiosque dans les locaux du SANC afin de sensibiliser les personnes immigrantes sur l'importance du recyclage et du compostage.

Avec leur matériel interactif, la patrouille peut répondre à toutes les questions.

Ils seront là plusieurs après-midis tout au long de l'été 2014.

Merci à toute l'équipe de la Patrouille verte.

Annexe 3 – Formation

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

Titre de la formation	Présentée par :	Nombre de participants	Durée totale (heures)
Accompagner lors de la référence	Maillon ressources	1	5
Coaching de gestion	Naaman et cie	1	26
Coaching sur la fatigue de compassion	Maryse Benoit	1	6
Consolider nos collaborations pour des pratiques porteuses adaptées aux besoins des réfugiés	MIDI/TCRI	3	31,5
Info citoyenneté	TCRI	2	22
Journées annuelles de formation en Santé publique	Institut de la santé publique du Québec	2	22
Leadership dynamique	CABS	1	7
Mieux communiquer entre nous	Consensus/ Claude Sévigny	18	108
Paramètres clés pour des évaluations adaptées aux nouveaux arrivants	TCRI	8	48
Pour des pratiques porteuses et intégrées	TCRI	1	11
Prendre la parole en public	Communication Jean Malo	2	27
Profession gestionnaire de bénévoles	CABS	1	7
Réseautage à travers les réseaux sociaux	Chambre de commerce de Fleurimont	2	4

Annexe 4 – Acronymes

AÉTE	Association éducative transculturelle de l'Estrie
CABS	Centre d'action bénévole de Sherbrooke
CDC	Corporation de développement communautaire
CDÉC	Corporation de développement économique communautaire
CERTA	Centre d'études et de recherches sur les transitions et les apprentissages
CHUS	Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke
CLE	Centre local d'emploi
CRÉE	Conférence régionale des élus de l'Estrie
CSRS	Commission scolaire de la Région-de-Sherbrooke
CSSS-IUGS	Centre de santé et de services sociaux – Institut universitaire de gériatrie de Sherbrooke
DPJ	Direction de la protection de la jeunesse
FTMS	Festival des traditions du monde de Sherbrooke
ICSI	Intervenant communautaire scolaire interculturel
IRIPI	Institut de recherche sur l'intégration professionnelle des immigrants
MDEIE	Ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation
MELS	Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport
MIDI	Ministère de l'Intégration, de la Diversité et de l'Inclusion
MSSS	Ministère de la Santé et des Services sociaux
PDI	Premières démarches d'installation
PGE	Pro-Gestion Estrie
RPCÉ	Réfugiés pris en charge par l'État
RIFE	Rencontre interculturelle des familles de l'Estrie
SAAQ	Société de l'assurance automobile du Québec
SAFRIE	Soutien aux familles réfugiées et immigrantes de l'Estrie
SANA	Service d'accueil aux nouveaux arrivants
SANC	Service d'aide aux Néo-Canadiens
SERY	Solidarité ethnique régionale de la Yamaska
TCRI	Table de concertation des organismes œuvrant auprès des réfugiés et immigrants