
RAPPORT ANNUEL

2010 - 2011



Présenté aux membres de la Corporation
lors de l'assemblée générale annuelle
tenue le 27 septembre 2011, à Sherbrooke

TABLE DES MATIÈRES

Le mot du président.....	5
Les membres du conseil d'administration	7
Les salariés permanents	7
Les salariés occasionnels	8
Les stagiaires	8
Le rapport de la direction	9
L'accueil, le soutien à l'établissement et l'intervention sociale... ..	13
La clinique des réfugiés.....	19
L'accès au travail.....	25
Les ateliers et les séances d'information	31
La banque d'interprètes	35
La banque des bénévoles.....	41
Les activités de rapprochement interculturel	45
Annexe 1.....	47
Compilation par pays	47
Compilation par statut	49
Compilation par pays des réfugiés.....	49
Annexe 2.....	51
Collaborations.....	51
Annexe 3.....	53
Formations	53
Annexe 4.....	55
Acronymes	55

Le mot du président du conseil d'administration

Le présent rapport fait état des activités, des services, bref, du travail accompli durant la période du 1^{er} juillet 2010 au 30 juin 2011. Toutes les ressources humaines ont été mobilisées afin d'accueillir et d'accompagner dans leur intégration les 723 nouveaux arrivants originaires de 53 pays différents. Il va sans dire que ce travail a été fait grâce à l'implication et à la complicité des employés et des bénévoles. Mille mercis!

Cette année, le conseil d'administration s'est concentré sur la réalisation des orientations retenues à l'assemblée générale annuelle du 28 septembre 2010, notamment :

- Réviser la planification stratégique 2007-2011, ce qui implique d'identifier et hiérarchiser les actions qui restent à réaliser et d'élaborer un plan d'action pour les actualiser;
- Faire le bilan de la planification stratégique de 2007-2011;
- Préparer et adopter la planification stratégique pour 2011-2014.

Cet exercice a été fait avec l'implication de plusieurs bénévoles, des membres de la Corporation et des employés du SANC. Nous avons redéfini la vision, la mission et les valeurs de l'organisme. Plusieurs rencontres de travail ont été réalisées entre avril et juin 2011. Le travail continuera l'an prochain.

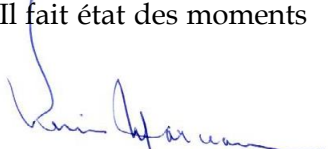
Le Conseil s'est réuni 11 fois en séance régulière et a tenu une rencontre spéciale portant sur la planification stratégique pour 2011-2014. De plus, le comité exécutif du conseil d'administration s'est réuni 9 fois pour préparer les séances du conseil d'administration.

Outre la planification stratégique, plusieurs grands dossiers ont retenu l'attention du conseil d'administration. On peut citer la signature de la convention collective pour une durée de cinq ans et la rénovation des locaux disponibles afin d'offrir un service d'hébergement temporaire aux nouveaux arrivants.

De plus, tel que mentionné dans le rapport de l'an dernier, un outil a été développé en cours d'année, afin de comptabiliser les heures effectuées par les bénévoles auprès de notre clientèle. L'objectif étant d'une part, d'être en mesure de démontrer l'apport fourni par les bénévoles ainsi que les argents économisés par le gouvernement et d'autre part, de mieux constater l'utilité des services fournis par les bénévoles auprès des nouveaux arrivants.

Nous saluons la venue de madame Jacqueline Giard et de monsieur Denis Gravelle en tant que nouveaux administrateurs. De plus, nous remercions monsieur Jacques Duchesneau pour sa contribution au sein du Conseil, ce dernier ayant quitté ses fonctions d'administrateur en cours d'année.

Je vous invite à prendre le temps de lire ce rapport. C'est une source d'information très riche, laquelle permet de mieux saisir le travail qui est réalisé à tous les jours. Il fait état des moments les plus significatifs de la dernière année.



Denis Marceau
Président

Les ressources humaines au 30 juin 2011

Les membres du conseil d'administration et de la direction

MARCEAU, DENIS	Président	BELLAVANCE, GUY	Administrateur
BADAROUDINE, SOUCILA	Vice-présidente	GAGNON, FRANCIS	Administrateur
MARCIANO, ZULEICA	Trésorière	GIARD, JACQUELINE	Administratrice
OUELLET, HÉLÈNE	Secrétaire	GRAVELLE, DENIS	Administrateur
		VACANT	Administrateur
ORELLANA, MERCEDES	Dir. générale	RACICOT, ANNABELLE	Dir. gén. adj.

Les salariés permanents

AYOTTE, KARINE	Coordonnatrice de la banque de bénévoles
BEAUDOIN, SYLVIE	Secrétaire - réceptionniste
BÉLANGER, MÉLISSA	Conseillère en emploi
BELLEAU, CLAUDE	Agent de liaison - scolaire
BIRON, CHARLES	Conseiller en emploi
CARRIER, LOUISE	Coordonnatrice de l'intervention psychosociale
CHAILLER, JÉRÔME	Intervenant à l'accueil et à l'intégration
CHAMPAGNE, SYLVIE	Coordonnatrice de l'accueil et de l'intégration
CHARVET, CAROLE	Agente de liaison - santé
ECHEVERS, ARIADNE	Coordonnatrice de la banque d'interprètes
JEAN, GISÈLE	Technicienne en bureautique
LAROCHELLE, MICHELINE	Conseillère en emploi
RODRIGUE, JOCELYNE	Coordonnatrice de la bureautique
SAIDI, FADILA	Intervenante à l'accueil et à l'intégration

Les salariés occasionnels disponibles

ABID, LOBNA	Intervenante à l'accueil et à l'intégration
BOIVIN, CATHERINE	Conseillère en emploi
CHERRAT, SOPHIA	Intervenante à l'accueil et à l'intégration
KHIDRI, NASSRIN	Agente de soutien linguistique
LALLIER, LISETTE	Secrétaire - réceptionniste

Les stagiaires

DE PASSILÉ, MONIQUE	Bureautique
VARGAS MELO, MARIA LOUISA	Francisation

Le rapport de la direction

L'heure de la fin de l'année 2010-2011 a sonné sous un soleil d'été, annonçant l'arrivée de la période estivale, propice aux vacances après l'accomplissement du travail et l'atteinte de nos objectifs. Cette année encore, l'organisme a vécu des moments intenses. Je vous invite à lire attentivement ce rapport afin d'en prendre connaissance. Nos actions quotidiennes auprès des nouveaux arrivants sont le fruit d'un travail de complicité et de complémentarité constante entre les employés et les bénévoles qui participent à l'accueil et à l'intégration des personnes accueillies. Mille mercis à tous!

Gestion

* Gestion des finances

Cette année, la gestion de nos finances s'est faite sans avoir recours à la marge de crédit pour répondre à nos obligations, nos liquidités étaient suffisamment élevées.

Aussi, la révision des prévisions budgétaires à la mi-année a servi à ajuster nos dépenses en fonction des revenus prévus.

* Gestion des ressources humaines

Encore cette année, nous avons composé avec les mouvements de personnel, soit les départs, les embauches et les congés maladie de plus de trois jours consécutifs. Cette situation a eu des impacts sur le remplacement temporaire des absents ainsi que sur la formation du personnel occasionnel, laquelle a été faite avec la collaboration des collègues déjà en place.

Nous avons fait aussi l'appréciation du rendement des nouveaux employés pendant la période d'essai. Pour ce qui est de la formation continue, plusieurs personnes ont participé à une ou des activités de formation (voir annexe 3).

Pour ce qui est du comité des relations de travail, les membres de celui-ci se sont rencontrés une seule fois afin de discuter de sujets reliés à la convention collective.

En conformité aux dispositions de la Loi sur l'équité salariale, le SANC a procédé à l'ajustement de l'échelle salariale afin de réduire les écarts salariaux de certains postes. Ces travaux d'ajustements salariaux se sont effectués à l'intérieur des négociations du renouvellement de la convention collective.

* **Stagiaires**

Le SANC a reçu deux stagiaires cette année. L'une d'entre elle était étudiante en francisation et l'autre était étudiante en bureautique.

Après une période de formation et d'apprentissage, ces futurs professionnels nous soutiennent dans notre travail au quotidien, entre autres, au plan des différentes démarches à faire avec les nouveaux arrivants et notre clientèle en général.

* **Planification stratégique**

La direction a soutenu le conseil d'administration dans la réalisation d'un bilan de la planification stratégique pour 2007-2011, dans l'identification des forces, faiblesses, menaces et opportunités de l'organisme, ainsi que dans la définition et la priorisation des orientations stratégiques pour 2011-2014. Nous avons aussi revu la définition de la vision, de la mission et des valeurs de l'organisation. Les membres de l'équipe de travail, des bénévoles et des membres de la Corporation ont participé à cet exercice.

* **Hébergement temporaire**

Nous avons procédé aux vérifications, aux rénovations et à l'ameublement nécessaires dans nos locaux afin de rendre l'appartement de 3½ pièces disponible pour accueillir temporairement un certain nombre de nouveaux arrivants, le temps qu'ils trouvent un lieu de résidence permanente. Il s'agit d'un nouveau service du SANC, autant pour les réfugiés pris en charge par l'État que pour les demandeurs d'asile. Il sera aussi offert aux immigrants indépendants, lesquels pourront y avoir accès en défrayant les coûts associés.

Activités, comités et collaborations

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

Le CACI a maintenant 10 ans. Afin de continuer à offrir ce service aux nouveaux arrivants, nous travaillons en collaboration avec AIDE, organisme gestionnaire dudit projet. Outre l'accès haute vitesse à l'internet sur six ordinateurs, les utilisateurs peuvent aussi faire du traitement de texte, se servir du numériseur et imprimer des documents à frais minimes.

* **Comité consultatif national du MICC**

Ce comité s'est réuni à trois reprises cette année. Les discussions ont porté principalement sur les sujets suivants : le programme spécial de parrainage humanitaire (volet Haïti), les services d'intégration en ligne (SIEL), les réfugiés pris en charge par l'État, le programme régional d'intégration, le programme Action Diversité, la prise de photographie pour les réfugiés pris en charge par l'État à l'aéroport Pierre-Eliot Trudeau, la hausse des paramètres du financement du PANA, la consultation portant sur la planification triennale de l'immigration pour

2012-2014, le processus d'attribution des budgets des programmes d'aide financière pour 2011-2012, la présentation du portrait statistique des activités réalisées par les organismes, l'information ministérielle et de la TCRI, la francisation, la passerelle pour l'emploi en région et les rapports des différents comités de travail.

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

Les membres de ce comité se sont réunis deux fois pour assurer la continuité des travaux qui découlent du plan d'action 2010-2011, incluant le suivi de la journée de consultation publique tenue l'an dernier et le suivi des travaux de cinq sous-comités : l'employabilité, les communications, le plan d'action, le Grand rendez-vous et le réseautage. Le SANC a participé aux travaux des quatre premiers sous-comités.

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

Les membres de ce comité se sont réunis une seule fois cette année à la suite des changements apportés au MSSS. Plusieurs thèmes ont été traités dont la présentation des changements apportés au MSSS, les travaux du Comité de travail sur le bilan de santé physique et psychosocial des réfugiés et des demandeurs d'asile, le Comité mixte sur l'offre de services en interprétariat mise en place par le MICC, le dépôt de l'entente MICC-MSSS pour 2011-2012 visant à favoriser l'intégration et la francisation des immigrants, la présentation des travaux dans le cadre de la Politique gouvernementale « La diversité, une valeur ajoutée » et le projet de consultation des régions par les membres de ce comité.

★ **Comité sur le développement des services du SANC**

Cette année, ce comité s'est réuni à trois reprises. Les rencontres ont porté principalement sur les locaux disponibles au SANC et sur la promotion des services offerts par l'organisme.

★ **Réseau national des organismes spécialisés dans l'intégration en emploi de nouveaux immigrants (ROSINI)**

En 2010, nous avons participé à la recherche-action menée avec l'Institut de recherche sur l'intégration professionnelle des immigrants, intitulée « L'approche interculturelle adaptée à l'intervention en entreprise », laquelle vise à développer des grilles d'analyse et des outils d'intervention afin de soutenir l'intervention en entreprise.

★ **Table de concertation des organismes œuvrant auprès des personnes réfugiées et immigrantes (TCRI)**

Nous avons participé à 15 rencontres, de la Table, en personne ou en conférence téléphonique, pour discuter de l'implantation de l'outil de gestion et de la reddition des comptes du PANA, du renouvellement du financement triennal du MICC ainsi que du PRSOCA.

Autres dossiers

- * La préparation de plusieurs demandes de subvention, tels le PANA et le PRSOCA du MICC, EQ, la Ville de Sherbrooke, la clinique des réfugiés, ainsi que les rencontres de négociation, de suivi et la préparation des rapports d'étape ou finaux qui en découlent.

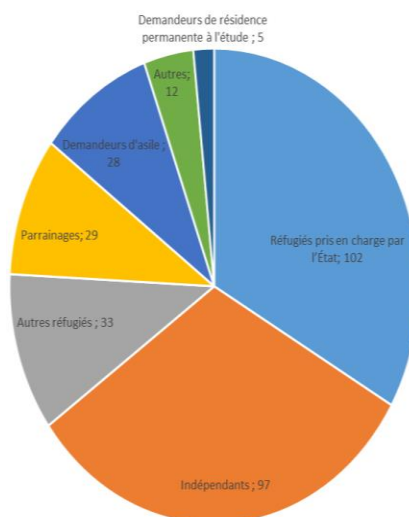
- * Le soutien technique à l'organisation de l'assemblée générale annuelle tenue le 28 septembre 2010 et la réalisation des orientations approuvées lors de cette assemblée, principalement en ce qui concerne la planification stratégique de l'ensemble des services du SANC.

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

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

Fidèles à notre mission, nos intervenantes et intervenants, en collaboration avec une solide équipe de bénévoles, ont accueilli et accompagné 306 nouvelles familles, soit 128 familles de moins que l'an dernier, dans leurs premières démarches d'installation et les ont assistées tout au long de leurs diverses étapes d'adaptation. Ceci représente 714 personnes originaires de 53 pays différents.

Unités par catégories	2009-2010	2010-2011
Réfugiés pris en charge par l'État	158	102
Indépendants	111	97
Autres réfugiés	53	33
Parrainages familiaux	30	29
Demandeurs d'asile	50	28
Permis de travail, touristes, étudiants, etc.	19	12
Demandeurs de résidence permanente à l'étude	13	5
Total	434	306



En ce qui concerne l'écart pour les réfugiés pris en charge par l'État, soit 56 unités, ces arrivées sont gérées par le MICC qui nous les réfère.

Pour les demandeurs d'asile, à la suite des mesures prises par le gouvernement du Canada, il y a eu une baisse généralisée pour le pays. Nous avons donc reçu 22 unités de moins qu'en 2009-2010. De plus, à notre demande, l'Agence des services frontaliers du Canada réfère la plupart des demandeurs d'asile au PRAIDA à Montréal, puisque nous ne sommes pas financés pour leur offrir des services adéquats.

Afin de répondre aux demandes des personnes arabophones, des plages horaires hebdomadaires avec rendez-vous ont été aménagées avec la présence d'un interprète parlant arabe. Aussi, nous offrons une plage horaire en dari/perse pour les personnes afghanes/iraniennes et en népalais pour les personnes du Bhoutan.

Pour la période du 1^{er} juillet 2010 au 30 juin 2011, nous avons accueilli 102 unités (*une unité représente une personne seule, une famille monoparentale ou encore un couple avec ou sans enfant*) de réfugiés pris en charge par l'État, originaires de 9 pays différents. Le tableau suivant montre la répartition des unités selon le pays d'origine :

<u>Afghanistan</u>	<u>7</u>	<u>Colombie</u>	<u>12</u>	<u>Iran</u>	<u>2</u>
<u>Bhoutan</u>	<u>42</u>	<u>Congo</u>	<u>3</u>	<u>RDC</u>	<u>8</u>
<u>Burundi</u>	<u>2</u>	<u>Irak</u>	<u>24</u>	<u>Togo</u>	<u>2</u>

Cela représente 245 personnes. Les réfugiés en provenance du Bhoutan (89 personnes), de l'Irak (51 personnes), de la Colombie (37 personnes), de la République démocratique du Congo (23 personnes) et de l'Afghanistan (21 personnes) ont été les plus nombreux. Les arrivées ne se font pas toujours de façon constante. Il y a des temps moins occupés et des périodes très intenses.

Pour la période du 1^{er} juillet 2010 au 30 juin 2011, nous avons accueilli 204 unités supplémentaires, provenant de 52 pays différents :

<u>Afghanistan</u>	<u>25</u>	<u>Chili</u>	<u>1</u>	<u>Haïti</u>	<u>3</u>	<u>Philippines</u>	<u>2</u>
<u>Albanie</u>	<u>1</u>	<u>Colombie</u>	<u>40</u>	<u>Honduras</u>	<u>3</u>	<u>Rép. Dom.</u>	<u>2</u>
<u>Algérie</u>	<u>17</u>	<u>Congo</u>	<u>2</u>	<u>Irak</u>	<u>3</u>	<u>Roumanie</u>	<u>2</u>
<u>Argentine</u>	<u>1</u>	<u>Côte d'Ivoire</u>	<u>5</u>	<u>Iran</u>	<u>2</u>	<u>Russie</u>	<u>2</u>
<u>Azerbaïdjan</u>	<u>1</u>	<u>Cuba</u>	<u>5</u>	<u>Japon</u>	<u>1</u>	<u>Rwanda</u>	<u>1</u>
<u>Bénin</u>	<u>1</u>	<u>Égypte</u>	<u>2</u>	<u>Liban</u>	<u>3</u>	<u>Sénégal</u>	<u>5</u>
<u>Bhoutan</u>	<u>2</u>	<u>Espagne</u>	<u>1</u>	<u>Madagascar</u>	<u>2</u>	<u>Soudan</u>	<u>1</u>
<u>Biélorussie</u>	<u>1</u>	<u>ex-Yougoslavie</u>	<u>2</u>	<u>Maroc</u>	<u>19</u>	<u>Syrie</u>	<u>1</u>
<u>Brésil</u>	<u>5</u>	<u>France</u>	<u>1</u>	<u>Mexique</u>	<u>8</u>	<u>Togo</u>	<u>1</u>
<u>Bulgarie</u>	<u>1</u>	<u>Gabon</u>	<u>1</u>	<u>Moldavie</u>	<u>2</u>	<u>Tunisie</u>	<u>3</u>
<u>Burundi</u>	<u>1</u>	<u>Grèce</u>	<u>1</u>	<u>Nicaragua</u>	<u>3</u>	<u>Ukraine</u>	<u>2</u>
<u>Cameroun</u>	<u>3</u>	<u>Guatemala</u>	<u>2</u>	<u>Niger</u>	<u>1</u>	<u>Uruguay</u>	<u>2</u>
<u>Centre Afrique</u>	<u>1</u>	<u>Guinée</u>	<u>1</u>	<u>Pérou</u>	<u>3</u>	<u>Venezuela</u>	<u>3</u>

Cela représente 469 personnes, dont 96 sont originaires de la Colombie, 73 de l'Afghanistan et 53 d'Algérie.

En faisant le bilan de toutes ces arrivées, on dénombre 714 nouvelles personnes, soit 439 adultes et 275 enfants, qui ont été accueillies par notre organisme cette année.

Services d'aide à l'adaptation et services psychosociaux

Le SANC est sans contredit un lieu d'attachement pour les nouveaux arrivants. Au SANC, des émotions il en passe de toutes sortes. À la suite de leur intégration fonctionnelle ou pendant celle-ci, les nouveaux arrivants vivent différentes situations émotives et nous essayons par notre travail que les gens puissent se sentir écoutés et compris dans ce qu'ils vivent. C'est cet ancrage qui fait qu'ils reviennent lors de difficultés petites ou grandes.

Nos services d'accueil, de soutien à l'établissement et d'intervention sociale sont la porte d'entrée pour toutes les personnes nouvellement arrivées. À travers ces

démarches techniques se développe un lien de confiance qui nous amène souvent à un autre type de services.

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

Il faut souligner que « migrer », pour certaines personnes, peut être en soi un événement traumatisant qui vient bousculer les relations de couple et les relations familiales. Les gens vivent des pertes et des chocs culturels importants. Même s'il s'agit d'une situation temporaire, ils se sentent souvent isolés, déboussolés, incompetents ou privés de leurs repères culturels. Nos interventions sont d'importance primordiale afin de les soutenir moralement dans ce processus d'adaptation qui peut s'avérer parfois douloureux et déroutant.

Recherche de logements

La recherche de logements est une opération qui, selon la période de l'année, le nombre d'arrivées, la grandeur du logement recherché, le budget que la personne peut y consacrer, les exigences des propriétaires (enquête de crédit, endosseur, avance de fonds) sont des paramètres avec lesquels nous devons composer et qui limitent parfois l'accessibilité pour les nouveaux arrivants (le prix élevé des 1½ et la disponibilité des grands logements).

Afin de consolider notre relation de collaboration avec plusieurs propriétaires, nous avons terminé la préparation de deux guides, soit l'un à l'intention des propriétaires et l'autre pour les nouveaux arrivants. Ces derniers ont été traduits en cinq langues, soit l'anglais, l'arabe, l'espagnol, le népalais et le swahili.

Services complémentaires

*** Assermentation**

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

★ **Formulaires**

Un comité formé de bénévoles assure une présence régulière afin de remplir différents formulaires dont nos clients ont besoin à leur arrivée. Citons, les formulaires d'allocations familiales, de demande de TPS, de francisation, d'allocation logement, etc.

★ **Opération hiver**

Dans le cadre du programme PAIR du MICC, les réfugiés pris en charge par l'État ont droit à l'achat de vêtements d'hiver. Le SANC a organisé les achats, en collaboration avec le MICC, et a été présent pour accompagner et conseiller les nouveaux arrivants. L'opération s'est déroulée à l'automne 2010. Environ 110 personnes sont venues s'habiller pour affronter le froid hivernal.

★ **Trousses de dépannage**

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

Collaborations

★ **Campagne de jouets de Noël**

Encore cette année, notre collaboration avec le Service de prévention des incendies de la Ville de Sherbrooke, en ce qui a trait à la distribution de jouets pour Noël, fut un succès et fut grandement appréciée par les nouveaux arrivants. Nous avons référé une centaine de familles, ce qui représente plus de 200 enfants qui vivaient leur premier Noël au Québec.

★ **Dépannage**

Depuis l'automne 2006, le SANC est un organisme de référence pour Moisson Estrie. Ceci signifie qu'après l'évaluation des besoins, les immigrants peuvent être référés pour un dépannage alimentaire sans avoir à passer par l'évaluation du CSSS-IUGS. Cette collaboration facilite grandement l'accessibilité de ce service.

Le SANC a établi une collaboration avec La Samaritaine qui offre du dépannage alimentaire, avec l'Armée du Salut qui procure aux nouveaux arrivants des meubles et des vêtements et avec le Comptoir familial chez qui nos clients peuvent recevoir gratuitement des vêtements ou des articles ménagers.

★ **Inscription à l'école - CSRS**

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 employée du SANC en soutien technique.

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

★ **Permis de conduire**

Mensuellement, nous inscrivons une quinzaine de clients pour passer les examens permettant d'obtenir le permis de conduire québécois. Lors de l'ouverture du dossier à la SAAQ, les clients doivent présenter tous leurs documents d'immigration, leur permis d'origine et une traduction officielle du permis de conduire, si nécessaire.

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

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

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

★ **Tour de ville - milieux de vie**

De juillet 2010 à juin 2011, une quarantaine de personnes ont pris part à un des deux tours de ville - milieux de vie que nous avons organisés. Ces tours de ville présentent plusieurs lieux historiques et des endroits utiles à connaître pour les nouveaux arrivants. Ils sont animés par des bénévoles du SANC.

La clinique des réfugiés

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

Les réfugiés et les demandeurs d'asile, nouvellement arrivés au Canada (moins de six mois), peuvent se prévaloir d'un bilan de santé à la clinique des réfugiés. Ce passage par la clinique constitue, en général, le premier contact avec le système de santé québécois. Si leur état de santé nécessite une prise en charge particulière, ces personnes obtiendront toutes les références appropriées.

Après plus de deux ans et demi, nous pouvons observer que l'état de santé des personnes qui sont référées à la clinique des réfugiés semble être plus précaire et nécessite plus de ressources de la part du réseau de la santé. En effet, nous avons constaté que la proportion des personnes nécessitant une prise en charge augmente avec le temps. Ainsi, alors que 33,3 % de l'ensemble des personnes accueillies avant le 1^{er} août 2009 requéraient un suivi, ce pourcentage était de 50 % pour la période d'août à décembre 2009, puis de 55,2 % entre janvier et juillet 2010 et enfin de 58,8 % pour le reste de l'année 2010. Ceci génère des actions supplémentaires pour d'autres services du SANC et confirme la nécessité et l'importance de la clinique des réfugiés.

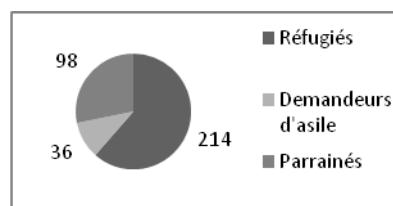
Clientèle de la clinique

Les tableaux suivants présentent les caractéristiques des personnes référées entre le 1^{er} juillet 2010 et le 30 juin 2011. Noter, que les informations relatives au sexe et à l'âge des personnes référées par l'AÉTE ne sont pas disponibles (respectivement 14,6 % et 21,3 % de l'échantillon). Au global, le nombre des personnes référées à la clinique a légèrement augmenté par rapport à l'année précédente, soit 348 personnes contre 338. Cependant, le nombre de personnes référées par le SANC est en baisse comparativement à l'année dernière, soit 250 personnes contre 293.

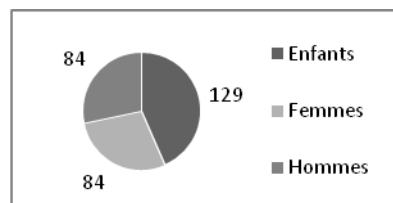
Clientèle de la clinique

Pour la période du 1^{er} juillet 2010 au 30 juin 2011, nous avons référé 348 personnes.

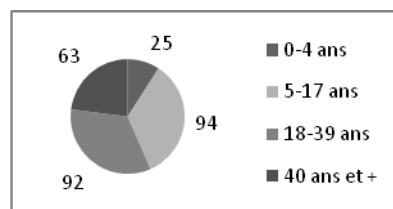
		Nombre	%
Statut			
	Réfugiés	214	61,5
	Demandeurs d'asile	36	10,3
	Parrainés	98	28,2
Total		348	100



		Nombre	%
Sexe			
	Enfants (f ou m)	129	43,4
	Femmes	84	28,3
	Hommes	84	28,3
* Total		297	100

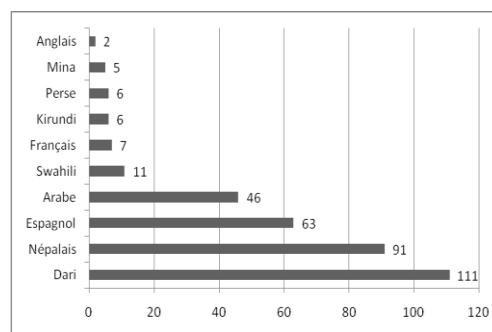


		Nombre	%
Groupe d'âge			
	0-4 ans	25	9,1
	5-17 ans	94	34,3
	18-39 ans	92	33,6
	40 ans et +	63	23,0
* Total		274	100



* Données manquantes sur la clientèle de l'AETE

		Nombre	%
Langue maternelle			
	Anglais	2	0,6
	Arabe	46	13,2
	Dari	111	31,9
	Espagnol	63	18,1
	Français	7	2,0
	Kirundi	6	1,7
	Mina	5	1,4
	Népalais	91	26,1
	Perse	6	1,7
	Swahili	11	3,2
Total		348	100



Les changements les plus significatifs sont observés au niveau du statut des personnes référées. Ainsi, plus du double des personnes parrainées par l'AÉTE ont eu recours aux services du SANC, via les services de la banque d'interprètes, pour leur bilan de dépistage. Le nombre de demandeurs d'asile se prévalant du bilan de dépistage a également plus que doublé et le nombre de réfugiés pris en charge par l'État enregistrés auprès de la clinique est passé de 280 en 2009-2010 à 214 pour 2010-2011.

Autre fait d'importance, la baisse marquée des personnes francophones référées à la clinique. Elles étaient 42 en 2009-2010 et seulement 7 pour 2010-2011.

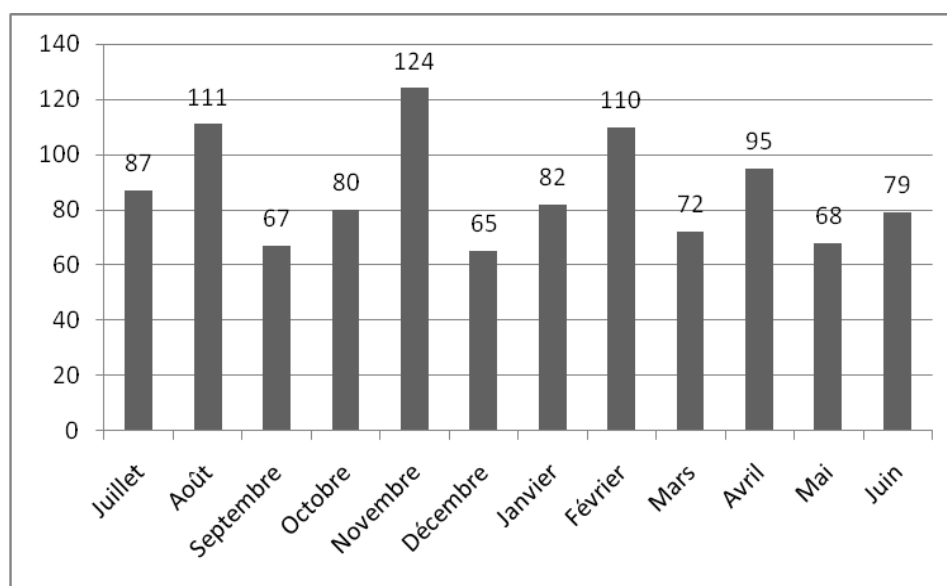
Activité de la clinique

Type de rendez-vous	Nombre	%
Infirmier	697	67,0
Médecin	293	28,2
Évaluation psychosociale	20	1,9
Bilan hors clinique	30	2,9
Total	1 040	100

La proportion de personnes ne se rendant pas à leur rendez-vous représente 5,9 % du total des rendez-vous (61 occurrences) et il s'agit principalement des rendez-vous infirmiers (73,8 % des cas).

Le tableau ci-dessous montre l'évolution du nombre de rendez-vous générés par les services de la clinique.

Rendez-vous (1 040) répartis par mois 2010-2011



Clinique et interprétariat

Pour 96,6 % des rendez-vous fixés lors de la dernière année, les services d'un interprète ont été requis, que ce soit un interprète affilié à la banque d'interprètes du SANC ou relié à la famille proche du patient. Les langues les plus demandées sont, par ordre décroissant d'importance, le dari, le népalais, l'espagnol et l'arabe (le nombre de demande d'interprétariat pour ces langues était respectivement de 306, 270, 174 et 164), les autres langues représentaient moins de 30 interventions chacune.

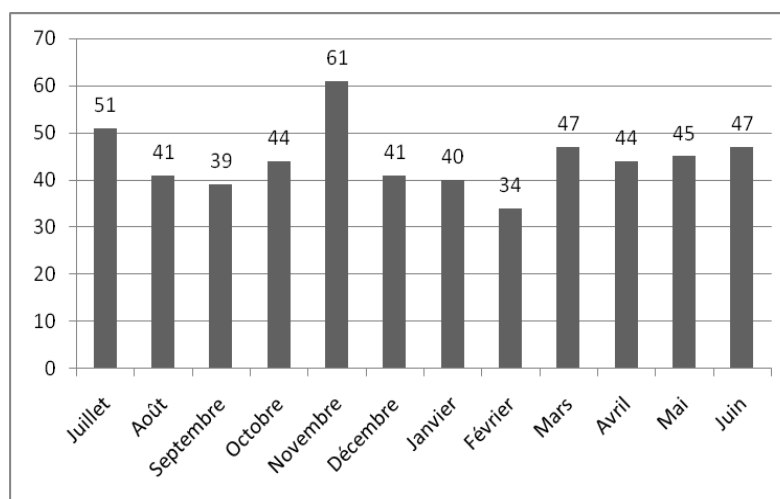
Clinique et accompagnement

La banque des bénévoles du SANC est également sollicitée pour faire de l'accompagnement lors des premiers contacts avec le système de soins de santé québécois. Sur l'ensemble des rendez-vous, 47 accompagnements ont été nécessaires. Il est à noter que l'accompagnement a été requis le plus souvent pour des clients allophones que pour des clients francophones (41 versus 6). Dans 34 % des cas, l'accompagnement a été fait par l'agente de liaison de la clinique des réfugiés du SANC. En ce qui concerne les clients francophones, seulement 17 % des rendez-vous ont nécessité un accompagnement.

Délai d'attente

Pour le calcul du délai d'attente, les personnes référées par l'AÉTE ont été exclues car nous ne possédons pas l'information sur leur date d'arrivée réelle au Canada. Dans leur cas, la date d'enregistrement imputée correspond la date de réception du planning, ce qui a pour effet d'abaisser systématiquement la moyenne du temps d'attente.

Nombre de jours d'attente 2010-2011



Examens et orientation vers d'autres ressources de santé

De juillet 2010 à juin 2011, 330 seconds rendez-vous infirmiers ont été fixés (tableau ci-après). Dans 60 % des cas, aucun examen complémentaire n'a été nécessaire.

Références	Nombre	%
Aucune	200	60,6
1 référence	104	31,5
2 références	23	7,0
3 références	3	0,9
Total	330	100

Parmi les 104 personnes ayant une référence, 75 % d'entre elles ont été vues pour la radiographie des poumons parce qu'elles avaient réagi positivement au test cutané à la tuberculine. Les personnes ayant reçu 2 références vers le réseau de la santé sont au nombre de 23 et 3 personnes ont reçu 3 références.

Faisant suite aux rendez-vous médicaux 128 personnes ont été orientées vers le réseau de la santé pour une prise en charge par un spécialiste. Le tableau ci-dessous présente la répartition des références suite au premier examen médical.

Type de spécialité	Nombre	%
Aucune	128	50,0
1 référence	80	31,3
Infectiologie	12	
Pédiatrie	17	
Médecin de famille	8	
Santé mentale	8	
Autre	35	
2 références	36	14,1
3 références et plus	12	4,6
Total	256	100

Comparativement aux années précédentes, la prise en charge fait appel à une plus grande variété dans les spécialités requises. En effet, on constate une réduction des demandes de prise en charge simple comme pour l'infectiologie ou la pédiatrie. Les cas nécessitent bien souvent des références vers plusieurs spécialités autant pour les adultes que pour les enfants. Il semblerait que les personnes ayant bénéficié des services de la clinique soient plus hypothéquées sur le plan de la santé que celles des années précédentes. En effet, nous avons observé l'émergence de cas où les personnes ont besoin d'une prise en charge plus lourde, c'est-à-dire 3 ou 4 références vers le réseau de la santé.

Examens et orientation vers d'autres ressources de santé

Le nombre de consultations chez les optométristes et dentistes est minime. De fait, seules les personnes dont l'examen de la vue¹ ou les soins dentaires² peuvent être prises en charge par la carte d'assurance maladie du Québec et ayant bénéficié d'une référence de la clinique des réfugiés ont eu accès à ces ressources.

¹ Sont concernés les enfants de moins de 18 ans et les personnes âgées de 65 ans et plus.

² Sont concernés les enfants âgés de moins de 10 ans.

L'accès au travail

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

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

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

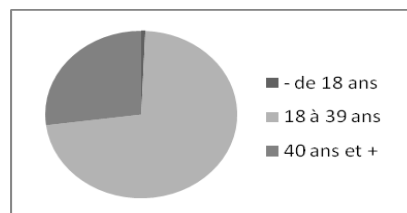
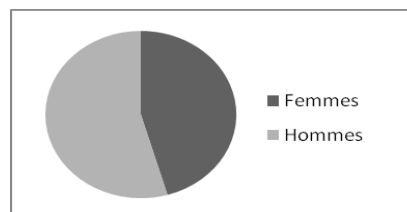
Notre présence auprès d'employeurs est constante et se traduit par plusieurs modes de communication. Entre autres, nous avons rencontré des employeurs à 61 reprises, dont 20 pour une première fois. Ceci nous permet d'identifier les entreprises ayant des besoins en main-d'œuvre, de sensibiliser ces employeurs à l'apport des immigrants dans notre région, de leur référer des candidats compétents et de nous aider à faire connaître leur entreprise aux travailleurs immigrants.

La clientèle immigrante

Nous avons servi 433 personnes, dont 257 pour la première fois.

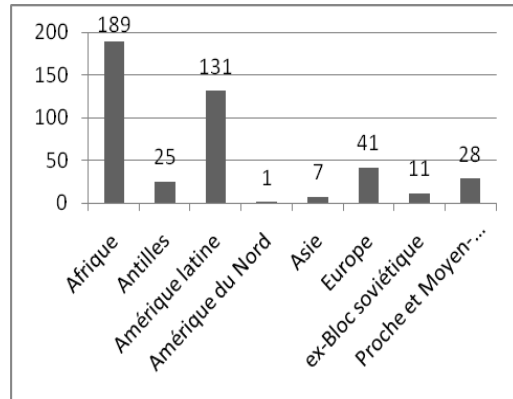
		Nombre	%
Sexe			
	Femmes	197	45,5
	Hommes	236	54,5
Total		433	100

Groupe d'âge			
	- de 18 ans	3	0,5
	18 à 39 ans	313	72,3
	40 ans et +	117	27,2
Total		433	100



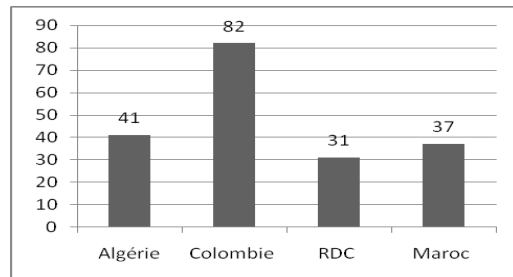
Notre clientèle est très diversifiée.

	Nombre	%
Afrique	189	43,6
Antilles	25	5,8
Amérique latine	131	30,3
Amérique du Nord	1	,2
Asie	7	1,6
Europe	41	9,5
ex-Bloc soviétique	11	2,5
Proche et Moyen-Orient	28	6,5
Total	433	100



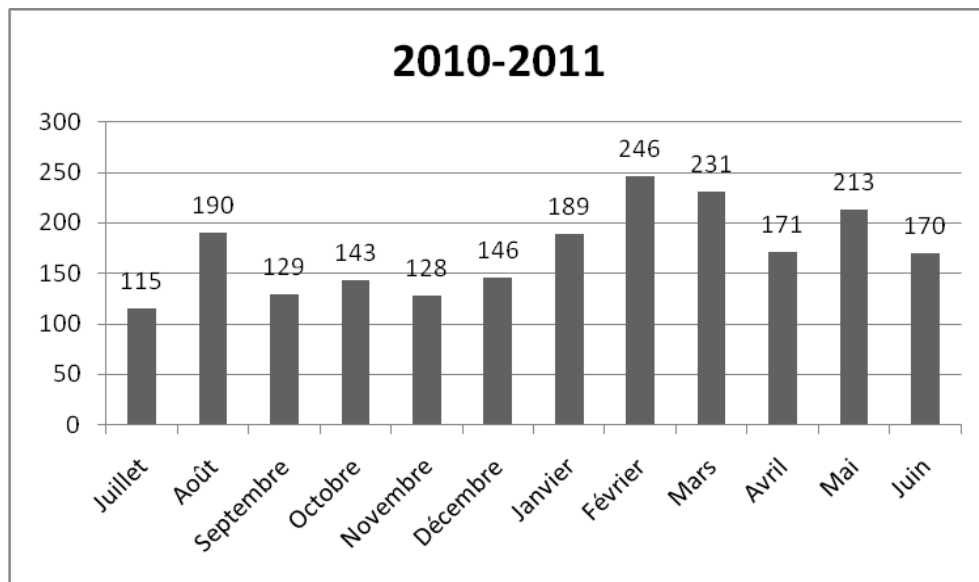
Elle provient de 67 pays différents, dont les quatre principaux sont :

	Nombre	%
Algérie	41	9,5
Colombie	82	18,9
Rép. dém. du Congo	31	7,2
Maroc	37	8,5
Autres pays	242	55,9
Total	433	100



Les services individuels

Pour la période du 1^{er} juillet 2010 au 30 juin 2011, 2 071 entrevues d'aide individuelles ont été faites.



Les placements en emploi

Par ailleurs, nous avons réalisé 147 placements en emploi. De plus, 2 personnes ont obtenu un stage tandis que 15 personnes ont fait un retour aux études.

	2009 - 2010	2010 - 2011
Emploi permanent	94	109
Emploi temporaire	16	25
Emploi subventionné	8	13
Total	118	147

Stage	1	2
Retour aux études	18	15

Voici quelques exemples de la diversité des emplois que notre clientèle a décrochés cette année : adjointe juridique, analyste, assistante de recherche, boulanger-pâtissier, chargé de cours, chauffeur d'autobus, chef de rang, conseiller en rééducation, désosseur, dessinateur, électricien industriel, électromécanicien, ingénieur de projets chimiques, inspecteur municipal, jardinier, professeur, secrétaire, soudeur, spécialiste géotechnique, technicien laboratoire, technicien aéronef, travailleur social.

Collaborations, projets et services mis en place ou consolidés

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

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

* **Jumelage professionnel**

Par ce service, les immigrants en recherche d'emploi peuvent apprendre les exigences de l'exercice de leur profession ou de leur métier dans un contexte de travail au Québec, et ce, en termes de scolarité, de réglementation de la profession ou du métier, de caractéristiques reliées à cette profession ou métier et de conditions de travail propres à l'entreprise où travaille le jumeau québécois. Aussi, ce service donne l'opportunité aux travailleurs d'origine québécoise de se familiariser avec certains éléments reliés à l'immigration (parcours du jumeau immigrant, portrait statistique de l'immigration à Sherbrooke) et de s'informer sur l'exercice de sa profession ou de son métier dans un contexte hors Québec. Au cours de la dernière année, nous avons organisé 25 jumelages professionnels. Les professions exercées

sont, entre autres, électromécanicien, pharmacien, évaluateur, ingénieur mécanique, technicien de laboratoire, ouvrier agricole, machiniste, professeur, psychoéducatrice, psychologue, secrétaire, technicien audiovisuel et urbaniste.

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

Afin de soutenir notre clientèle dans leur recherche d'emploi, nous offrons une pochette contenant une liste des agences de recrutement, une liste des sites internet gouvernementaux, une liste des 500 plus grandes entreprises en Estrie, plusieurs dépliants dont celui de IMT en ligne, du PRIIME et le Guide pratique de recherche d'emploi réalisé par EQ. En complément, nous leur faisons parvenir par courriel plusieurs modèles de curriculum vitae.

★ **Salle multifonctionnelle**

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

★ **Soutien aux employeurs**

Dans le but d'établir un placement en emploi durable et efficace, nous avons soutenu des employeurs à différents niveaux, et ce, avant ou après l'embauche. Entre autres, lors de la présélection des candidats, pour la gestion de conflit entre des personnes d'origine culturelle différente ou pour de l'information sur une culture précise. Ce soutien se fait par téléphone, par courriel ou en personne.

★ **Tour de ville – milieux de travail**

Nous avons organisé 4 tours de ville, en lien avec les milieux de travail, auxquels 102 personnes en recherche d'emploi ont participé. L'objectif est de faire connaître les différents parcs industriels du grand Sherbrooke. Ces tours de ville débutent dans la salle du Conseil de l'Hôtel de ville de Sherbrooke. Un conseiller municipal présente à notre clientèle ce qu'est la politique municipale, le droit comme citoyen d'assister aux assemblées du Conseil, la politique d'accueil des personnes immigrantes et des projets multiculturels dans lesquels la Ville est impliquée. Ensuite, nous partons en autobus vers les secteurs industriels du grand Sherbrooke. Pendant le trajet, nous présentons les entreprises, nous parlons du marché du travail, des secteurs d'emploi les plus populaires et des emplois d'avenir en région. En route, nous présentons aussi les établissements scolaires professionnels, collégiaux et universitaires.

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

Afin de réaliser notre mandat de placement et de sensibilisation auprès des employeurs, nous visitons à chaque année des entreprises. Lors de ces visites, nous expliquons à l'employeur ou à son représentant, les services du SANC et nous

dressons également un portrait des chercheurs d'emploi. Dans cette optique, nous remettons à l'employeur une pochette contenant des informations sur l'organisme, une fiche synthèse présentant un bref portrait de l'immigration en Estrie, un tableau synthèse des statistiques estriennes (source : MICC) et un glossaire des définitions des termes utilisés en immigration.

Les ateliers et les séances d'information

Tout au long de l'année, nous donnons des ateliers et des séances d'information sur différents thèmes liés à l'intégration sociale ou économique. Certains sont présentés par le comité d'adaptation tandis que d'autres sont présentés par les salariés selon leur champ d'activités. Suivant les besoins, ces ateliers sont donnés avec la présence d'un interprète et les documents traduits sont remis.

- ✓ **Achat d'une voiture** : Cet atelier permet de connaître les différentes étapes pour pouvoir conduire une voiture au Québec. La différence entre l'achat d'une voiture usagée et neuve. Les lois en lien avec la conduite automobile, etc.
- ✓ **Ateliers de perfectionnement** : En collaboration avec le Cégep de Sherbrooke (Centre de formation continue) présentation des ateliers de perfectionnement touchant une trentaine de secteurs d'activités.
- ✓ **Bulletin de paie** : Afin de connaître les raisons des principales déductions telles que : Régime des rentes du Québec, impôts provincial et fédéral, assurance emploi, régime québécois d'assurance parentale, etc. et les conséquences du travail au noir.
- ✓ **Cours de conduite** : Atelier visant à présenter les nouvelles obligations de la SAAQ en ce qui a trait au cours de conduite afin d'obtenir le permis de conduire du Québec.
- ✓ **Démarrage d'entreprise** : En collaboration avec Pro-Gestion, présentation du programme « Appui aux gens d'affaires immigrants en Estrie » et de l'ensemble des services offerts par Pro-Gestion.
- ✓ **Emplois à la Ville de Sherbrooke** : Atelier offert en collaboration avec les ressources humaines de la Ville de Sherbrooke afin d'expliquer le processus d'embauche à des postes de travail à la Ville de Sherbrooke.
- ✓ **Info-crédit ou Les pièges de la consommation** (cartes de crédit, achats à crédit, cartes de magasins, etc.) : Cette séance a pour but d'aider les nouveaux arrivants à planifier leur budget tout en évitant les occasions d'endettement.
- ✓ **Info de base** (bail, factures, téléphone, système bancaire, éducation, autobus, poste, taxes, remboursement de prêts de transport, système de santé) : Cette séance est donnée systématiquement à tous les réfugiés et à plusieurs nouveaux arrivants venus comme indépendants ou travailleurs qualifiés francophones ou non.

- ✓ **Info-hiver ou Comment être au chaud et en santé en hiver** : L'hiver fait peur à bien des gens. À l'aide d'une vidéo et de plusieurs accessoires (vêtements, articles de sports, pelle, etc.), nous dédramatisons l'hiver et enseignons beaucoup de trucs afin d'appriivoiser et d'apprécier cette saison.
- ✓ **Info-impôts** : En collaboration avec Solution Budget Plus, ces ateliers ont été donnés en plusieurs langues (anglais, arabe, dari, espagnol, français, mina, népalais et swahili). Au mois de mars, notre clientèle a aussi eu accès gratuitement aux cliniques d'impôts de Solution Budget Plus.
- ✓ **Info-santé** : Afin d'informer les nouveaux arrivants sur le fonctionnement du système de santé au Québec, sur la violence conjugale, sur ce qu'ils peuvent faire pour rester en bonne santé et sur le rôle du SANC en lien avec la clinique des réfugiés et la banque d'interprètes.
- ✓ **Information scolaire - plasturgie** : En collaboration avec le Centre de formation professionnel Memphrémagog présentation de leur programme en plasturgie menant à un DEP.
- ✓ **Initiation à la recherche d'emploi sur l'internet** : Afin d'apprendre à utiliser le placement en ligne d'Emploi-Québec, de connaître différents sites d'emploi et les réseaux sociaux utiles pour la recherche d'emploi.
- ✓ **Leadership** : Cet atelier destiné aux femmes seulement définit le terme leadership, présente un portrait des femmes immigrantes et de leur implication dans notre société et traite des pratiques de genre dans le pays d'origine.
- ✓ **Normes du travail** : Afin de connaître les droits et les obligations de l'employeur et de l'employé.
- ✓ **Planification budgétaire** : L'objectif de cet atelier est d'informer la clientèle immigrante sur différents sujets tels que la coopérative Desjardins, le système financier canadien, le fonctionnement du compte chèque, les frais de services, le transit autorisé, les cartes de débit et de crédit, la protection des informations du compte, le budget, les produits et les outils financiers.
- ✓ **Permis de conduire** : Information sur la procédure à suivre pour obtenir le permis de conduire du Québec (traduction du permis d'origine, inscription à la SAAQ, etc.)
- ✓ **Santé et sécurité au travail**: Afin de connaître le rôle et le mandat de la Commission qui gère la santé et la sécurité au travail au Québec et les responsabilités de l'employeur et de l'employé.

- ✓ **Vivre ensemble au Québec** : Les principaux objectifs de cet atelier sont de connaître et de mieux comprendre les valeurs communes de la société québécoise et de réfléchir à la façon dont elles se manifestent dans la vie de tous les jours.

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

Nom de l'atelier	Nbre d'ateliers	Nbre de pers.
Achat d'une voiture	3	24
Cours de conduite	2	14
Info-crédit	1	2
Info de base	18	79
Info-hiver	5	43
Info-impôts	4	150
Info-santé	9	92
Permis de conduire	28	90
Planification budgétaire	1	8
Vivre ensemble au Québec	6	31
Total	77	553

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

Nom de l'atelier	Nbre d'ateliers	Nbre de pers.
Ateliers de perfectionnement - Cégep	1	14
Bulletin de paie	4	29
Démarrage d'entreprise	2	7
Emplois à la Ville de Sherbrooke	1	21
Information scolaire - plasturgie	1	11
Initiation à la recherche d'emploi sur l'internet	4	21
Leadership	1	6
Normes du travail	3	35
Santé et sécurité au travail	4	31
Total	21	175

La banque d'interprètes

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

La banque d'interprètes est fonctionnelle à Sherbrooke depuis janvier 1993. Cette année, nous avons élargi nos services aux régions du Centre du Québec et de la Mauricie. De fait, nous avons aussi répondu aux demandes d'interprètes provenant des établissements du réseau de la santé et des services sociaux de Drummondville, de Victoriaville et de Trois-Rivières. De plus, une entente ponctuelle a été signée avec le MESS de Drummondville.

Le recrutement et la sélection de nouveaux interprètes

Afin de répondre rapidement aux demandes que le service reçoit, nous avons sélectionné et conclu une entente avec 33 nouveaux interprètes, dont 27 pour le Centre du Québec et la Mauricie.

Estrie

Langue	Femmes	Hommes
Dari		1
Espagnol	2	
Kinyarwanda /Swahili	2	
Mina		1
Total	4	2

Centre du Québec et Mauricie

Langue	Femmes	Hommes
Allemand	2	
Anglais		1
Arabe	3	2
Créole		1
Espagnol	8	4
Kirundi /Swahili	2	2
Lingala /Swahili	1	
Serbo-croate	1	
Total	17	10

La banque d'interprètes regroupe près d'une centaine d'interprètes et nous pouvons répondre aux demandes d'interprétation et de traduction en plus de 30 langues différentes.

La formation

Pour assurer un service de qualité où l'interprète et l'intervenant ont un rôle à assumer, nous avons donné 4 formations en 2010-2011, soit 2 destinées aux interprètes et 2 destinées aux intervenants utilisateurs de la banque d'interprètes.

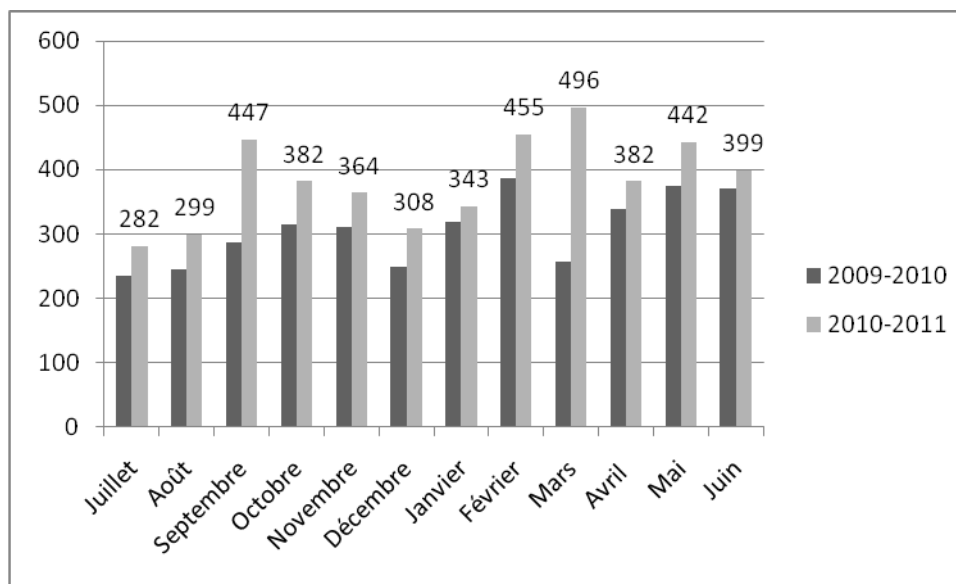
Le rôle de l'interprète :	14 octobre 2010	5 personnes présentes
	16 octobre 2010	8 personnes présentes
Travailler avec un interprète :	18 novembre 2010	16 personnes présentes
	2 mai 2011	11 personnes présentes

L'utilisation des services

Pour la période du 1^{er} juillet 2010 au 30 juin 2011, 77 interprètes ont répondu aux 4 599 demandes que nous avons reçues.

Comme le démontre le tableau suivant, le volume de activités a augmenté autant en ce qui a trait au nombre d'interventions qu'à la durée totale. De fait, le nombre des interventions a augmenté de 21,35 % et la durée totale de 16,09 %.

	2009-2010		2010-2011	
	Nombre d'entrevues	Durée en heures	Nombre d'entrevues	Durée en heures
Juillet	235	412,5	282	563
Août	245	446	299	586
Septembre	288	548	447	816
Octobre	315	672	382	681,5
Novembre	310	584,5	364	637
Décembre	250	490,5	308	538,5
Janvier	319	588,5	343	586
Février	386	727	455	905
Mars	258	682,5	496	920
Avril	339	668	382	678
Mai	374	712,5	442	781,5
Juin	371	683,5	399	684
Total :	3 790	7 215,5	4 599	8 376,5



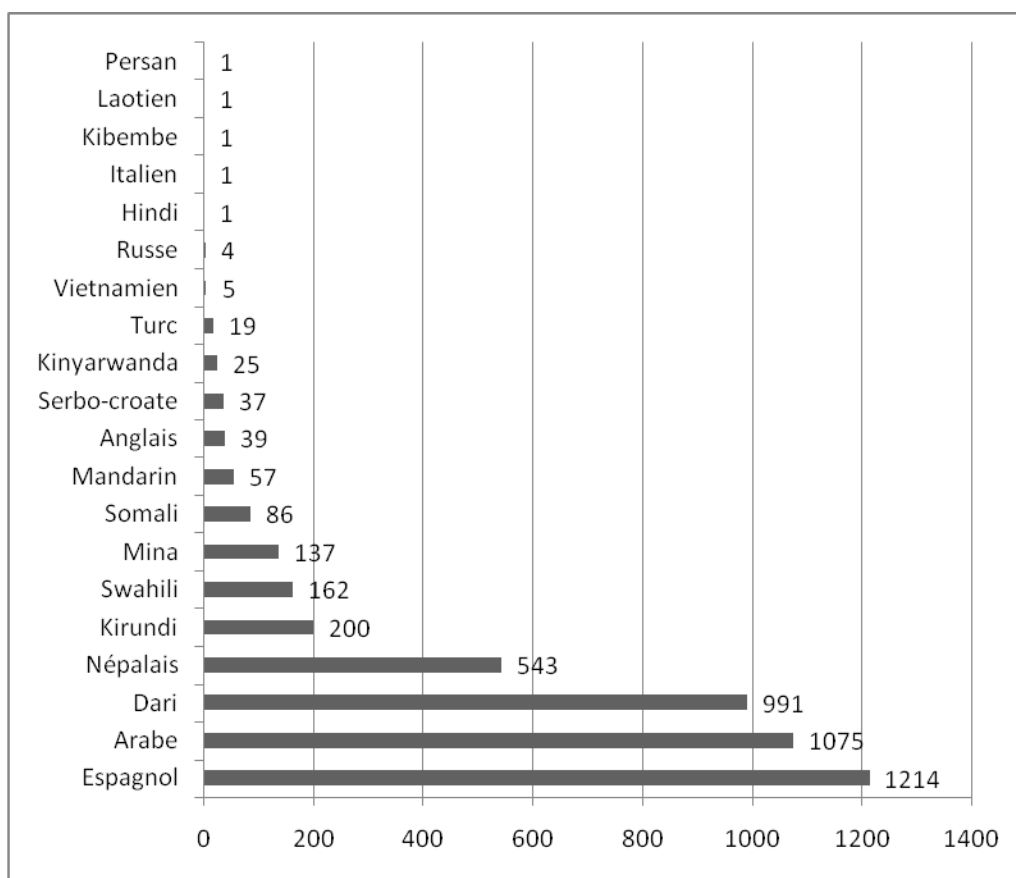
Les utilisateurs

Pour cette même période, soit du 1^{er} juillet 2010 au 30 juin 2011, 132 organismes ou individus ont fait appel aux services d'un interprète, et ce, en 20 langues différentes. La majorité des demandes, soit 66,57 %, provient des organismes de santé et des services sociaux. En termes de pourcentage, le CSSS-IUGS totalise 37,6 %, le CHUS représente 23,29 % et 5,68 % est réparti entre différentes cliniques de médecine familiale ou spécialisée. Le reste, soit 33,43 %, provient de sources variées, entre autres, 7,65 % de la CSRS, incluant 15 écoles d'enseignement primaire ou secondaire, 4,97 % du Centre jeunesse Estrie, 4,44 % du MESS Drummondville et 3,17 % du SANC.

Les langues d'interprétation

Langues	Entrevues	Clients	Heures
Anglais	39	177	73
Arabe	1075	1784	1963,5
Dari	991	1950	1804
Espagnol	1214	2174	2153
Hindi	1	1	2
Italien	1	2	1
Kibembe	1	1	2,5
Kinyarwanda	25	37	45
Kirundi	200	399	395
Laotien	1	1	2,5
Mandarin	57	62	106,5
Mina	137	173	243,5

Népalais	543	1528	1059
Persan	1	3	1,5
Russe	4	4	7
Serbo-croate	37	38	53
Somali	86	88	163
Swahili	162	261	259,5
Turc	19	26	36,5
Vietnamien	5	8	5,5
Total	4 599	8 717	8 376,5



Les 20 langues d'interprétation sont réparties comme suit : 26 % en espagnol, 23 % en arabe, 22 % en dari, 12 % en népalais, 4 % en kirundi et en swahili, 3 % en mina et 2 % en somali. L'anglais, le hindi, l'italien, le kibembe, le kinyarwanda, le laotien, le mandarin, le persan, le russe, le serbo-croate, le turc et le vietnamien sont des langues pour lesquelles des interprètes ont aussi été demandés. Ceci totalise 8 376,5 heures d'interprétariat.

Les traductions écrites

En 2010-2011, 62 documents ont été traduits, totalisant 326,5 pages. Les organismes et les institutions nous ont transmis 35 demandes. En ce qui a trait aux autres traductions, elles proviennent de particuliers. Généralement, il s'agit de certificats de naissance, de diplômes ou de relevés de notes.

Dans le cadre de l'entente ponctuelle signée avec le MESS (Drummondville), au 30 juin, 136 traductions ont été livrées totalisant 586,5 pages.

La banque des bénévoles

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

La période 2010-2011 a été caractérisée par un dosage de continuité et de changements dans l'ensemble des activités bénévoles du SANC. Deux constats importants nous ont fait apporter des modifications dans la gestion de ce secteur.

D'une part, la réalité des familles accueillies à leur arrivée fait en sorte que les besoins en bénévolat s'accroissent et se diversifient, par exemple, les familles nombreuses nécessitent l'organisation d'accompagnements supplémentaires. D'autre part, conscients d'un certain essoufflement, d'une diminution de la disponibilité ou d'un changement dans les intérêts et les attentes des bénévoles, nous avons effectué une série de rencontres avec un groupe composé de 10 bénévoles, afin de réfléchir au bénévolat au sein du SANC, particulièrement sur les aspects suivants :

- ✓ Le recrutement;
- ✓ La formation et l'orientation vers les différents secteurs où il y a une possibilité de faire du bénévolat;
- ✓ La reconnaissance et la valorisation;
- ✓ La gestion de l'action bénévole.

Un rapport synthèse incluant des recommandations et un plan de travail a découlé de ces rencontres. Le recrutement de nouveaux bénévoles a été identifié comme l'action prioritaire, suivie de la formation et de l'orientation des nouveaux bénévoles.

Dans les opérations régulières, plusieurs bénévoles ont accompagné les nouveaux arrivants dans leurs démarches d'installation tels les visites d'appartements, la première épicerie, le magasinage de vêtements, etc. Certains bénévoles se sont impliqués dans des comités tels le comité d'adaptation, le comité formulaires, le comité Buffet des nations, le comité Fête de Noël, les tours de ville, le conseil d'administration et le comité de développement des services. Des projets spéciaux mis sur pied au cours des dernières années ont été aussi soutenus par des bénévoles. Citons par exemple les trousseaux pour l'école incluant sac à dos, matériel scolaire et boîte à lunch et les trousseaux de dépannage pour les demandeurs d'asile.

Gestion des bénévoles

Recrutement

Nous avons reçu plusieurs offres de bénévolat de la part de la population sherbrookoise tout au long de l'année.

Conformément au plan de travail 2011, une séance d'information a eu lieu au printemps à l'intention des personnes intéressées par le bénévolat au SANC.

Communication

Trois outils de communication supplémentaires ont été élaborés cette année soit :

- ✓ Un questionnaire, s'adressant aux nouveaux bénévoles, visant à mieux comprendre les intérêts et le profil des candidatures;
- ✓ Un questionnaire, conçu pour les bénévoles actifs, visant à mieux saisir leurs besoins, leurs attentes, à recueillir leurs suggestions ainsi qu'à mettre à jour leurs données nominatives;
- ✓ Un guide des nouveaux bénévoles. Ce document est le fruit du groupe de travail qui s'est réuni depuis la dernière année.

Apport bénévole

Conscient du travail effectué par les bénévoles et souhaitant avoir une image plus précise des heures données, nous avons modifié le formulaire de demande de remboursement des frais de déplacement afin d'y inscrire les heures de bénévolat effectuées pour l'organisme. À compter de juillet 2011, ces informations nous fourniront des rapports autant par secteurs, que par activités.

Au 30 juin 2011, un total de 72 bénévoles actifs étaient inscrits sur notre liste, sans compter tous les bénévoles impliqués dans la réalisation du Buffet des nations.

Fête des bénévoles

Le 13 septembre 2010, sous le thème « Les bénévoles du SANC s'éclatent », a eu lieu la Fête des bénévoles. Le maïs étant un légume récolté et mangé dans un grand nombre de pays, c'est autour d'une épluchette de blé d'inde, en toute simplicité, en couleurs et en musique que les bénévoles et leur conjoint(e) ont été invités à venir partager anecdotes et souvenirs vécus au cours des dernières années.

Les comités bénévoles

Le comité Buffet des nations

Depuis maintenant 40 ans, ce comité formé d'une douzaine de bénévoles se partage les responsabilités, soit coordination et logistique, animation et spectacles, bar, bénévoles, billetterie, matériel, publicité et relations publiques, commanditaires et décoration afin de faire de ce buffet annuel un événement haut en couleurs et en saveurs.

Le comité d'adaptation

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

Comité Fête de Noël

Dès le début de l'automne, le comité de la Fête de Noël se réunit afin d'organiser une fête soulignant le premier Noël au Québec des nouveaux arrivants en partageant nos coutumes et traditions de Noël avec eux. Les membres de ce comité se partagent les responsabilités, soit coordination et logistique, animation et spectacles, décoration, cadeaux et commanditaires.

Le comité formulaires

Le comité formulaires a été formé en juillet 2010 afin d'aider nos clients à compléter les différents formulaires dont ils ont besoin. De juillet 2010 à juin 2011, les formulaires d'allocations familiales, de demande de TPS, de francisation, d'allocation logement, etc. de 212 familles ou célibataires ont été complétés par les bénévoles de ce nouveau comité.

Les activités de rapprochement interculturel

★ 40^e édition du Buffet des nations

Sous le thème « Le Monde à notre table depuis 40 ans », le 30 avril 2011 se tenait la 40^e édition du Buffet des nations au Cégep de Sherbrooke. Les représentants de 36 pays ont fait découvrir leurs saveurs et leurs couleurs à plus de 720 convives, dont notre coprésidence d'honneur madame Marie-France Bélanger, directrice générale du Cégep de Sherbrooke et monsieur Michael Goldbloom, principal et vice-chancelier de Université Bishop's de Sherbrooke. Cet événement d'envergure est possible grâce au travail d'un comité formé d'une douzaine de bénévoles. Cette activité combine deux objectifs : sensibiliser la population à la présence et au savoir-faire des communautés culturelles de la région et amasser des fonds pour continuer notre travail auprès des nouveaux arrivants.

★ Fête de Noël pour les nouveaux arrivants

Le 12 décembre 2010, au Collège Sacré-Cœur de Sherbrooke, s'est tenue notre traditionnelle Fête de Noël. Près de 300 personnes arrivées en 2010 étaient présentes. Rappelons que l'objectif de cette activité est de faire découvrir et de partager nos coutumes et traditions de Noël avec les nouveaux arrivants. Tous ont pu entendre des chants de Noël, danser au son de la musique folklorique, déguster un goûter et pour les enfants, recevoir un cadeau du Père Noël et de ses lutins.

★ Festival des traditions du monde

En août 2010, nous avons participé au FTM dans leur activité « L'arbre à palabres » en organisant deux représentations dont l'une portait sur nos services et l'autre sur la communauté bhoutanaise. Nous avons fait la publicité et le recrutement des participants sur place.

★ L'Estrée se parle des vraies affaires

Le comité organisateur de *L'Estrée se parle des vraies affaires*, formé de représentants de la CRÉE, du MELS, du MICC, de Pro-Gestion Estrie, de Service Canada, du SANC et de la Ville de Sherbrooke, œuvre à sensibiliser les employeurs aux compétences des travailleurs et professionnels immigrants et à l'importance de l'embauche de ces personnes au sein de leur entreprise. Pour cette 6^e édition, le comité a choisi de concevoir un calendrier mettant en vedette des employés immigrants et des entreprises qui ont misé sur l'embauche des immigrants. Le comité a aussi organisé une conférence dédiée aux employeurs « Attirer et intégrer la main-d'œuvre immigrante » dans le cadre du Salon Priorité Emploi. Nous avons aussi conçu et présenté un atelier « Ensemble vers l'emploi, travailleurs d'ici et d'ailleurs » dédié aux chercheurs d'emploi. Soulignons que depuis avril 2011 le comité est à mettre sur pied un plan d'action 2011-2012 et à concevoir un plan triennal.

Annexe 1

Compilation par pays des nouveaux arrivants accueillis par le SANC entre le 1^{er} juillet 2010 et le 30 juin 2011

	Nombre de familles	Nombre d'adultes	Nombre d'enfants	Nombre total de personnes
Afghanistan	32	51	43	94
Albanie	1	2	2	4
Algérie	17	28	25	53
Argentine	1	2	0	2
Azerbaïdjan	1	2	1	3
Bénin	1	2	2	4
Bhoutan	44	64	30	94
Biélorussie	1	1	0	1
Brésil	5	6	2	8
Bulgarie	1	1	1	2
Burundi	3	3	4	7
Cameroun	3	3	0	3
Centre Afrique	1	1	1	2
Chili	1	1	0	1
Colombie	52	79	54	133
Congo	5	5	6	11
Côte d'Ivoire	5	7	5	12
Cuba	5	6	2	8
Égypte	2	3	0	3
Espagne	1	2	3	5
ex-Yougoslavie	2	2	0	2
France	1	1	0	1
Gabon	1	1	0	1
Grèce	1	1	0	1
Guatémala	2	2	0	2
Guinée	1	1	0	1
Haïti	3	3	1	4
Honduras	3	3	3	6
Irak	27	36	24	60
Iran	4	6	3	9
Japon	1	1	0	1
Liban	3	3	0	3

**Compilation par pays des nouveaux arrivants accueillis par le
SANC entre le 1^{er} juillet 2010 et le 30 juin 2011 (suite)**

	Nombre de familles	Nombre d'adultes	Nombre d'enfants	Nombre total de personnes
Madagascar	2	3	2	5
Maroc	19	29	13	42
Mexique	8	14	8	22
Moldavie	2	4	2	6
Nicaragua	3	3	0	3
Niger	1	1	2	3
Pérou	3	5	1	6
Philippines	2	2	1	3
RDC	8	10	13	23
République Dominicaine	2	2	0	2
Roumanie	2	3	3	6
Russie	2	4	2	6
Rwanda	1	1	0	1
Sénégal	5	6	1	7
Soudan	1	2	1	3
Syrie	1	2	1	3
Togo	3	4	5	9
Tunisie	3	3	0	3
Ukraine	2	4	3	7
Uruguay	2	4	1	5
Vénézuela	3	4	4	8
53 pays différents	306	439	275	714

Compilation par statut

	Nombre de familles	Nombre d'adultes	Nombre d'enfants	Nombre total de personnes
Réfugiés (référés par le MICC)	102	139	106	245
Indépendants	97	160	97	257
Demandeurs d'asile	28	39	17	56
Réfugiés autres	33	51	39	90
Parrainages familiaux	29	32	12	44
Demandes à l'étude	5	6	4	10
Autres	12	12	0	12
	306	439	275	714

Compilation par pays des réfugiés (référés par le MICC)

	Nombre de familles	Nombre d'adultes	Nombre d'enfants	Nombre total de personnes
Afghanistan	7	10	11	21
Bhoutan	42	62	27	89
Burundi	2	2	4	6
Colombie	12	17	20	37
Congo	3	3	4	7
Irak	24	30	21	51
Iran	2	3	3	6
RDC	8	10	13	23
Togo	2	2	3	5
9 pays différents	102	139	106	245

Annexe 2

Collaborations

1^{er} juillet 2010 au 30 juin 2011

Nos collaborations incluent les rencontres en vue d'établir, de maintenir ou de consolider une collaboration avec un ou des organismes afin de faciliter le travail commun auprès des immigrants ou rendre accessibles les services offerts par les organismes du milieu à la clientèle immigrante. Cela inclut également les rencontres visant à organiser conjointement une activité pour les immigrants et des rencontres à des tables de concertation ou à des comités de travail ayant comme objectif de tenir compte de la clientèle immigrante et d'adapter les pratiques ou les services qui leur sont offerts.

Activités	Collaborateurs
Achat des vêtements Zellers	MICC, Zellers
Ascot en marche	CSSS-IUGS
Atelier - Cours de perfectionnement	Cégep de Sherbrooke
Atelier - Démarrage d'entreprise	Pro-Gestion
Atelier - Emplois Ville de Sherbrooke	Ville de Sherbrooke
Atelier - Info-impôts	Solution Budget Plus
Atelier - Information scolaire - plasturgie	Centre de formation professionnel Memphrémagog
Atelier - Normes du travail	Commission des normes du travail
Atelier - Planification budgétaire	Coopérative Desjardins
Brunch interculturel	Ascot en santé, CSSS-IUGS
Campagne de jouets de Noël	Service de prévention des incendies de la Ville de Sherbrooke
Clinique culturelle, étude de cas	CHUS (psychiatrie), CSSS-IUGS
Clinique des réfugiés	AETE, CHUS, CSSS-IUGS, MICC
COCONAT	MICC, TCRI
Colloque villes et village en santé	Ville de Sherbrooke
Comité sur le rapprochement interculturel et de la diversité	Ville de Sherbrooke
Comité sur l'outil de gestion du PANA	MICC, TCRI
Communauté irakienne et services du SANC	Table de concertation sur la francisation en Estrie
Dépannage alimentaire	Moisson Estrie
Dépannage alimentaire	La Samaritaine
Dépannage vestimentaire et mobilier	Armée du Salut
Évaluation du programme PAIR	MICC
Fête des retrouvailles de quartier	Ascot en santé, CSSS et école Du Phare
Fête du Voisinage Ascot	Ascot en santé et CSSS
Forum annuel sur l'intégration des réfugiés	MICC, TCRI
Forum de quartier	Ascot en santé, CDED, CSSS et école Du Phare
Forum des ressources externes	Emploi-Québec
Forum sur la réalité des jeunes	Le Tremplin 16-30
Inscription scolaire des enfants immigrants	CSRS

Journée de sensibilisation contre l'appauvrissement	Table contre l'appauvrissement
L'action bénévole	Arche de l'Estrie
L'Arbre à palabres	Festival des traditions du monde
L'Estrie se parle des vraies affaires	CRÉE, MELS, MICC, Pro-Gestion, Service Canada et Ville de Sherbrooke
Mise en place d'une banque d'interprètes dans les régions de la Mauricie et du Centre du Québec	ASSSMCQ, MICC
Opération Hiver	MICC
Outil de ciblage	EQ, MICC
Paniers de l'espoir	Fondation Rock Guertin
Passerelle pour l'emploi	MICC et Pro-Gestion
Permis de conduire	SAAQ
Présentation de l'Ifthar	ACIE
Présentation des services du SANC et d'Emploi Québec	Emploi Québec, SANC
Programme PAIR	MICC
Projet - Gardiens de l'environnement	Université de Sherbrooke
Projet de recherche	Université Bishop's
Recrutement des bénévoles arabophones	Mosquée de Sherbrooke
Salon Priorité Emploi	Emploi Québec
Services aux handicapés immigrants	TCRI et Trav-Action
Services respectifs aux immigrants	CLE
Tour de ville pour les nouveaux arrivants	Ville de Sherbrooke
Vêtements	Comptoir familial

Annexe 3

Formations

1^{er} juillet 2010 au 30 juin 2011

Titre de la formation	Présentée par :	Nbre de pers.	Durée totale (hres)
Entrer dans l'ère Facebook pour ne rien manquer	CDEC	2	7,5
Gestion de la motivation des bénévoles	CABS	1	7
Intégration de l'approche genre	TCRI	11	3
L'approche ROSINI et ses indicateurs	ROSINI	2	6
Les pratiques d'intervention autour des cas complexes	TCRI	19	5
Reconnaissance des acquis	TCRI	1	7
Rendez-vous national des stratégies d'intégration des personnes immigrantes au marché du travail	CAMO	1	7

Annexe 4

Acronymes

ACIE	Association culturelle islamique de l'Estrie
AÉTE	Association éducative transculturelle de l'Estrie
AIDE	Actions interculturelles de développement et d'éducation
ASSMCQ	Agence de la santé et des services sociaux de la Mauricie et du Centre-du-Québec
CABS	Centre d'action bénévole de Sherbrooke
CACI	Centre d'accès communautaire à Internet
CAII	Comité d'accueil et d'intégration des immigrants
CAMO	Comité d'adaptation de la main-d'œuvre
CDÉC	Corporation de développement économique communautaire
CHUS	Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke
CLE	Centre local d'emploi
COCONAT	Comité consultatif national du MICC
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
EQ	Emploi-Québec
IMT	Information sur le marché du travail
MELS	Ministère de l'Éducation, du Loisir et du sport
MESS	Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale
MICC	Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles
MSSS	Ministère de la Santé et des Services sociaux
PAIR	Programme d'aide à l'installation des réfugiés
PANA	Programme d'accompagnement des nouveaux arrivants
PRIIME	Programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi
PRSOCA	Programme de soutien aux organismes communautaires autonomes
ROSINI	Réseau national des organismes spécialisés dans l'intégration en emploi de nouveaux immigrants
SAAQ	Société de l'assurance-automobile du Québec
SANC	Service d'aide aux Néo-Canadiens
TCRI	Table de concertation des organismes œuvrant auprès des réfugiés et immigrants